

ABSTRAK

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Destia Mauliana Lantu
44215110191

Analisis Gaya Kepemimpinan Pada Perusahaan Asuransi Jiwa PT BNI Life Unit
Telemarketing

Bibliografi : 64 halaman + 31 lampiran

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan pesat yang dimiliki oleh Telemarketing di PT BNI Life selama lebih dari 1 tahun terakhir. Dengan melihat perkembangan tersebut, peneliti tertarik melakukan analisis gaya kepemimpinan yang dimiliki oleh pemimpin organisasi tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gaya kepemimpinan yang digunakan oleh *Head of Strategic Partnership Telemarketing* dalam memimpin organisasinya dengan mengacu pada teori komunikasi organisasi, gaya kepemimpinan, kepemimpinan efektif dan perubahan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, sedangkan paradigma menggunakan paradigman Post – positivistic. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Kualitatif dengan metode studi kasus dimana peneliti akan berupaya untuk mendalami data sebanyak mungkin terhadap subjek yang diteliti

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemimpin organisasi pada unit *Telemarketing Stratetic* adalah pemimpin memiliki kompetensi gaya kepemimpinan yang efektif melalui diadakannya pertemuan rutin dengan anggota organisasi, dalam kegiatan sehari-hari pemimpin mengkombinasikan gaya kepemimpinan demokratis dan *laissez – faire* serta hubungan formal dan informal dan berani melakukan perubahan dengan pendekatan personal, diskusi dan keterbukaan informasi dalam organisasi.

Selain itu bahwa dalam memimpin sebuah organisasi peran seorang pemimpin dibutuhkan pemahaman situasional di lingkungan organisasinya, sebelum memutuskan cara berkomunikasi dan cara memimpin anggotanya. Selain itu kombinasi gaya kepemimpinan dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan organisasi tersebut sebagaimana di *Strategic Telemarketing* unit pada PT BNI Life menerapkan kombinasi gaya kepemimpinan demokrasi dan *laissez-faire*.

Kata kunci: Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, kepemimpinan, asuransi jiwa, Telemarketing



ABSTRACT

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Destia Mauliana Lantu
44215110191

Leadership Style Analysis in PT BNI Life Insurance Company at Telemarketing Unit

Bibliography : 64 page + 31 appendix

Background of this research is the significant growth of the Telemarketing unit at PT BNI Life Insurance in last 1 and half years. By looking at that growth, the researcher did the competency analysis of leadership style.

The propose of this research is to find leadership style that has been used by Head of Strategic Partnership Telemarketing while lead the organization using organization communication theory, leadership style , Effectiveness leadership theory and management changes theory as the basis.

The research shows that the leader of the organization has an effective competency in her leadership style trough regular meeting with the organization members, combined democratic style and laissez-faire style and also informal and formal relation among the member of organization, willing to make changed by having personal approach, discussion and transparent information within the organization.

Type of research used in this research is Qualitative descriptive method, while the paradigm used is post positive paradigm. This research also use qualitative approach with case study method where researcher will explore as many as in accordance to the subject of research

The conclusion of this research is lead an organization need leader requirements that able to understand situational on that organization before deciding way to communication and way to lead the members of organization. Aside from that leader are able to do combine leadership style as needed as in strategic telemarketing unit at PT BNI Life the leader used combined democratic style and laissez-faire style.

Keywords: *leadership style, communication, leadership, life insurance, telemarketing*

