



**POLA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MEMBANGUN  
BUDAYA ORGANISASI PT.DHARMAWAN WIGANDA  
JAKARTA**

**SKRIPSI**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana  
Strata satu (1) Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Disusun Oleh :  
Desy Betaria  
44213110008

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2017**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **POLA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MEMBANGUN  
BUDAYA ORGANISASI PT. DHARMAWAN WIGANDA  
JAKARTA**

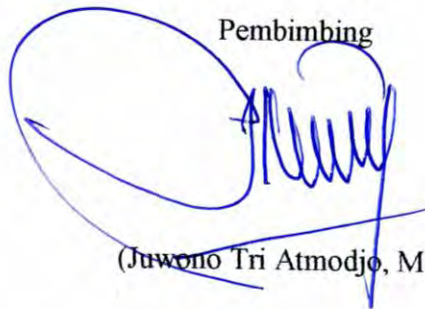
Nama : Desy Betaria  
NIM : 44213110008  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 07 Oktober 2017

Mengetahui,  
Pembimbing



(Juwono Tri Atmodjo, M.Si)

## LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : POLA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM  
MEMBANGUN BUDAYA ORGANISASI PT.  
DHARMAWAN WIGANDA JAKARTA

Nama : Desy Betarya  
NIM : 44213110008  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 28 Oktober 2017

**Ketua Sidang**


Dadan Iskandar, M.Si



(.....)

**Penguji Ahli**

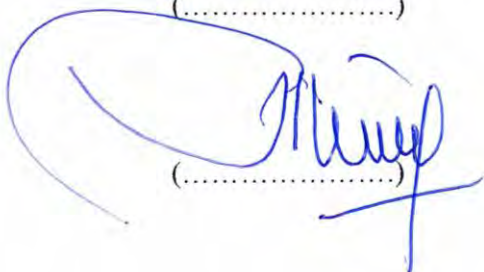
Rahmadya Putra Nugraha, M.Si



(.....)

**Dosen Pembimbing**

Juwono Tri Atmojo, S.Sos, M.Si



(.....)

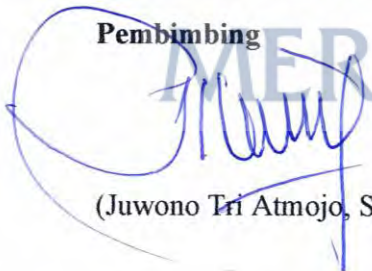
## LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : POLA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM  
MEMBANGUN BUDAYA ORGANISASI PT.  
DHARMAWAN WIGANDA JAKARTA

Nama : Desy Betarya  
NIM : 44213110008  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

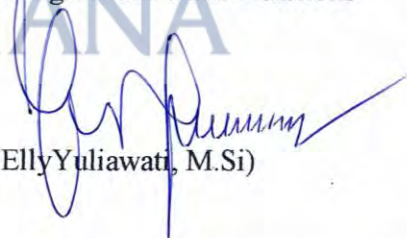
Jakarta, 28 Oktober 2017

Pembimbing



(Juwono Tri Atmojo, S.Sos,M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations




(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr, Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



( Ponco Budi Sulistyono, Ph.D)

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunianya, serta telah memberikan banyak kesempatan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan Judul **“Pola Komunikasi Pimpinan dalam Membangun Budaya Organisasi PT.Dharmawan Wiganda Jakarta”** tepat waktu dan dengan sebaik-baiknya.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti berterima kasih yang setulusnya kepada semua pihak yang berpengaruh bagi kehidupan peneliti. Terutama bagi pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dalam pembuatan skripsi ini.

Untuk itu, dari lubuk hati paling terdalam perkenankanlah peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.sos., M.Si., Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dan saran-saran yang terus menerus diberikan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr.Agustina Zubair,M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si, Selaku Ketua Bidang *Studi Public Relations* atas segala kemudahan dalam hal administrasi dan saran

akademik, sehingga peneliti dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Bapak Ponco Budi Sulistyono, M.Comn, Ph.D, Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
5. Para Dosen Universitas Mercu Buana: Bapak Drs. Marwan Mahmudi, M.Si, Dr. Abdul Rahman HI, M.Si, Bapak Islahulben, Drs., MM. Bapak Enjang Pera Irawan, M.IKom, Ibu Novi Herlita, MA, Ibu Yuni Tresnawati, M.IKom, Ibu Irmulan Sati, M.Si, Ibu Rika Jessica, M.IKom yang selama masa perkuliahan dari awal semester hingga akhir semester telah mencurahkan ilmunya demi kemajuan peneliti.
6. Kepada Ibu Sumiyati Mulia dan Bapak Ridwan Bakky selaku orang tua yang saya cintai dan saya hormati. Terima kasih atas cinta kasih, semangat, dukungan, motivasi yang telah diberikan serta doa yang selalu dipanjatkan kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Bakky Novswananda, dan Oki suwardi selaku kakak dan adik tercinta. Terima kasih atas dukungan, pengertian dan kerja samanya selama ini.
8. Edy Irawan, Terima kasih atas dukungan dan selalu pengertian dan memberikan semangat selama ini.
9. Ibu Lia dan team HRD, yang telah memberikan izin dan meluangkan waktunya kepada peneliti dalam melakukan penelitian di PT. Dharmawan Wiganda

10. Para sumber di PT. Dharmawan Wiganda Jakarta : Bapak Johny, Bapak Araya, Ibu Lia, Ibu Vera, Ibu Iin dan Ibu Laras serta yang turut membantu Bapak Richard, Bapak Akhian dan Bapak Safari, Bapak Jefry, Ibu Septia yang sudah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menggali dan memperoleh informasi serta data-data yang berhubungan dengan penelitian.
11. Rekan-rekan seperjuangan di Bidang Studi Public Relations Universitas Mercubuana : Replina, Laily, Adinda, Media, Dian, Giovany, Merdekawati, Yani, Ain, Kartika, Regita dan Lola

Peneliti sangat berharap skripsi ini dapat berguna dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan kita mengenai pengertian, peran, fungsi dan tugas dari masing-masing elemen yang mendukung dalam proses pelayanan pelanggan. Skripsi ini tentunya disusun dengan kesempurnaan, namun jika ditemukan kekurangan dari pandangan dan persepsi khalayak yang membacanya peneliti dengan senang hati adanya kritik, saran dan usulan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Jakarta, 07 Oktober 2017

( Desy Betaria )

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	9
1.3 Identifikasi Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Kegunaan Penelitian .....	10
1.5.1 Kegunaan Akademis .....	10
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Komunikasi .....	11
2.1.1 Pengertian Komunikasi .....	11
2.1.2 Proses Komunikasi .....	13
2.1.3 Bentuk-Bentuk Komunikasi .....	13
2.2. Komunikasi Organisasi .....	15
2.2.1 Pengertian Organisasi .....	15
2.2.2 Pengertian Komunikasi Organisasi .....	15
2.2.3 Aliran Komunikasi Dalam Organisasi .....	17
2.3. Pola Komunikasi .....	18
2.4. Public Relations .....	21
2.4.1 Pengertian Public Relations .....	21
2.4.2 Peran dan Fungsi Public Relations .....	25



2.4.3 Tugas Public Relations.....	27
2.5 Kepemimpinan .....	27
2.5.1 Pengertian Kepemimpinan .....	27
2.5.2 Gaya Komunikasi .....	29
2.5.3 Jenis Gaya Kepemimpinan.....	31
2.5.4 Kriteria Seorang pemimpin .....	36
2.5.5 Fungsi dan Peran pimpinan bagi perusahaan .....	38
2.6 Budaya Organisasi.....	43
2.6.1 Pengertian Budaya Organisasi.....	43
2.6.2 Karakteristik Budaya Organisasi.....	45
2.6.3 Terbentuknya Budaya Perusahaan.....	45
2.6.4 Penerapan nilai-nilai Budaya Organisasi .....	46
2.6.5 Manfaat Penerapan nilai-nilai Budaya Organisasi .....	47
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Paradigma Penelitian .....	49
3.2 Metode Penelitian.....	50
3.3 Subjek Penelitian.....	51
3.4 Definisi Konsep.....	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.5.1 Data Primer.....	54
3.5.2 Data Sekunder .....	55
3.6 Teknik Analisis Data.....	55
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum PT. Dharmawan Wiganda .....	58
4.1.1 Sejarah Merk Produk Berker .....	59
4.1.2 Visi, Misi, Tata Nilai PT. Dharmawan Wiganda .....	62
4.1.3 Wilayah Kerja PT.Dharmawan Wiganda .....	63
4.1.4 Kegiatan Operasi PT. Dharmawan Wiganda .....	64

4.1.5 Struktur Organisasi PT. Dharmawan Wiganda .....	70
4.1.6 Website PT. Dharmawan Wiganda.....	74
4.2 Hasil Penelitian .....	74
4.2.1 Identifikasi Pola Komunikasi PT. Dharmawan Wiganda .....	75
4.2.2 Gaya Kepemimpinan yang dijalankan Organisasi.....	79
4.2.3 Sikap Pimpinan dalam nilai dan norma yang dijalankan oleh perusahaan.....	82
4.2.4 Budaya organisasi yang dijalankan oleh pimpinan .....	83
4.2.5 Proses Penyampaian Budaya Organisasi dibangun melalui organisasi .....	88
4.2.6 Pemahaman Budaya Organisasi .....	94
4.2.7 Sikap pimpinan dalam menciptakan lingkungan kerja yang baik bagi.....	94
4.2.8 Keterbukaan Informasi yang dilakukan perusahaan.....	97
4.3 Pembahasan .....	100
 <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan.....	113
5.2 Saran.....	114
5.2.1 Saran Akademis.....	115
5.2.2 Saran Praktis.....	115

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **CURRICULUM VITAE**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pola Komunikasi .....	19
Gambar 2 Logo Perusahaan .....	61
Gambar 3 Struktur Organisasi.....	73

