



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PEGAWAI UNTUK MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN**
(STUDI PADA PT BADAN PENERBIT KRISTEN GUNUNG MULIA CABANG
JAKARTA)

TUGAS AKHIR
SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Komunikasi, Bidang *Public Relations*.

Disusun oleh :

SELPRI YANISA

44216120137

PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI UNTUK
MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN (STUDI
PADA PT BADAN PENERBIT KRISTEN GUNUNG MULIA
CABANG JAKARTA)**

Nama : Selpri Yanisa
NIM : 44216120137
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 29 Juni 2020

Ketua Sidang,
Suryaning Hayati, MM, M.Ikom


(.....)

Penguji Ahli,
Yuliawati, M.Ikom


(.....)

Pembimbing I,
Syerli Haryati, M.Ikom



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Selpri Yanisa
NIM : 44216120137
Fakultas : ILMU KOMUNIKASI
Bidang Studi : *Public Relations*
Judul : **GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI UNTUK MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN (STUDI PADA PT BADAN PENERBIT KRISTEN GUNUNG MULIA CABANG JAKARTA)**

Jakarta, 29 Juni 2020

Mengetahui,



Pembimbing
(Syerli Haryati, M.Ikom)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Fakultas Ilmu Komunikasi
Program Studi Public Relations
Selpri Yanisa
44216120137

Gaya Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai untuk
Mempertahankan Citra Perusahaan (Studi pada PT Badan Penerbit Kristen
Gunung Mulia Cabang Jakarta)

Bibliografi : 5 Bab 87 hal + 26 Buku + Internet

ABSTRAK

BPK Gunung Mulia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penerbitan buku yang dimana buku-buku tersebut mempunyai permintaan setiap harinya. Dengan banyaknya permintaan yang harus dipenuhi ternyata sering kali permintaan tersebut tidak terpenuhi karena kurang komunikasi yang terjadi antara pemimpin dengan pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gaya komunikasi pemimpin yang digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai yang bertujuan untuk mempertahankan citra perusahaan.

Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Sendjaja yang menjelaskan bahwa Gaya Komunikasi Pemimpin terdiri dari 6 macam gaya, yaitu *The Controlling Style*, *The Equalitarian style*, *The Structuring style*, *The Dynamic style*, *The Relinquishing style*, *The Withdrawal style*.

Penelitian ini menggunakan paradigma Post Positivis dengan pendekatan kualitatif metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara dan observasi serta didukung oleh studi literature.

Hasil dari penelitian ini pemimpin di BPK Gunung Mulia menggunakan dua gaya komunikasi pemimpin yaitu *The Controlling Style* dan *The Equalitarian Style*. Pemimpin BPK Gunung Mulia berdasarkan hasil penelitian menggunakan dua arah pada saat berinteraksi dan komunikasi satu arah pada waktu tertentu.

Kata Kunci: Gaya Komunikasi, Pemimpin, Kinerja, Pegawai, Citra



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Program Studi Public Relations
Selpri Yanisa
44216120137

Leader's Communication Style in Improving Employee Performance to Maintain Company Image (Study at PT Gunung Mulia Christian Publishing Agency Jakarta Branch)

Bibliography: 5 Chapters, 87 Pages, 26 Books and Internet

ABSTRACT


BPK Gunung Mulia is a company engaged in the field of book publishing where these books have requests every day. With so many requests that must be met it turns out that these requests are often not fulfilled because of lack of communication that occurs between leaders and employees. The purpose of this study was to determine the leader communication style used to improve employee performance aimed at maintaining the company's image.

This study uses the theory put forward by Sendjaja which explains that the Leader Communication Style consists of 6 kinds of styles, namely The Controlling Style, The Equalitarian style, The Structuring style, The Dynamic style, The Relinquishing style, and The Withdrawal style.

This study uses a post positivist paradigm with a qualitative approach to the case study method. Data collection techniques with interview and observation techniques and are supported by literature studies.

The results of this study leaders at BPK Gunung Mulia used two leaders' communication styles namely The Controlling Style and The Equalitarian Style. BPK Leader Gunung Mulia based on the results of the study used two directions when interacting and one-way communication at certain times.

Keywords: *Communication Style, Leader, Performance, Employee, Image*

	SURAT PERJANJIAN REVISI TUGAS AKHIR SKRIPSI DAN PENYERAHAN ARTIKEL E-JURNAL FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI		Q
	No. Dokumen : 15.4.09.01 Tgl. Efektif : 1 MEI 2014	Distribusi :	All

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SELPRI YANISA
 NIM : 44216120137
 Bidang Studi : Public Relations
 Alamat Rumah : Jalan Pramuka Sari I No. 16 RT10/08 Jakarta Pusat
 No. Telp : 087880767209

Benjani akan menyelesaikan perbaikan Tugas Akhir Skripsi dan menyerahkan artikel e-jurnal dalam bentuk soft copy selambat-lambatnya tanggal 13 Juli 2020 Jika sampai dengan tanggal tersebut saya belum menyerahkan perbaikan skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing I, Pembimbing II, Penguji Ahli, dan ketua Sidang, maka saya bersedia dikenakan saksi * :

- Pembatalan kelulusan sidang dan bersedia untuk melakukan sidang ulang
 Drop out karena telah habis masa studi

Demikian surat perjanjian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 29 Juni 2020

Mengetahui,
Ketua Bidang Studi



(Dr. Elly Yulawati, M.Si
 Nama dan landatangan

Yang menyatakan



Catatan :

*) beri tanda (✓) sesuai kondisi mahasiswa yang bersangkutan



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : **GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI UNTUK MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN (STUDI PADA PT BADAN PENERBIT KRISTEN GUNUNG MULIA CABANG JAKARTA)**

Nama : Selpri Yanisa

NIM : 44216120137

Fakultas : ILMU KOMUNIKASI

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 29 Juni 2020

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing,

(Syerli Haryati, M.Ikom)

Ketua Bidang Studi Public Relations,

(Dr. Ely Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas,

(Ponco Budi Sulistyono, M.Comn, Ph.D)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,

(Farid Hamid Umarela, Dr. M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat-Nyalah peneliti akhirnya bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Harapan peneliti semoga Skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca dan semoga untuk kedepannya dapat memperbaiki bentuk maupun menambah isi makalah agar menjadi lebih baik lagi.

Penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari bantuan, dorongan, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghormatan kepada:

1. Ibu Syerli Haryati, SS, M.Ikom selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan perhatiannya telah meluangkan waktu, memberikan saran, dorongan dan semangat, serta masukan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah membantu kelancaran kepada penulis yang telah membantu penulis dalam bidang kemahasiswaan.
3. Bapak Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan proses belajar di Program Studi *Public Relations*.
4. Bapak Ponco Budi Sulistyio, M,Comm, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempati bangku kuliah di Fakultas Ilmu Komunikasi ini.
5. Kepada seluruh karyawan BPK Gunung Mulia yang telah menjadi informan pada penelitian ini, memberikan segala informasi yang peneliti butuhkan.
6. Ibu Darista, Mamaku tercinta yang telah memberikan kasih dan sayang terbesar yang penulis pernah dapat dengan segala do'a dan dorongan moril maupun materil.

7. Hars Trikevin Pranitra, suamiku yang selalu dengan sabar mendampingi dan menemani setiap proses pengerjaan Skripsi ini.
8. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, pengalaman dan nasehat kepada penulis selama masa perkuliahan di Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
9. Seluruh staf Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kelancaran dalam perkuliahan kepada penulis.
10. Sahabat dan Seluruh rekan-rekan di Universitas Mercubuana, khususnya Program Studi *Public Relations* angkatan 30 yang telah memberikan saran, kritik dan semangat kepada penulis.
11. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu penulis selama ini.

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi semua pembaca hasil dari penelitian ini pada umumnya.

Jakarta, 29 Juni 2020

Selpri Yanisa

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	II
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	III
ABSTRAK	IV
ABSTRACT	V
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	VI
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR.....	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Akademis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.4.3 Manfaat Sosial.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Kajian Teoritis	12
2.2.1 Komunikasi	12
2.2.2 Public Relations	14
2.3. Komunikasi Organisasi	15
2.4. Gaya Komunikasi Pimpinan	20
2.4.1 Pengertian Gaya Komunikasi	20
2.4.2 Macam-Macam Gaya Komunikasi	22
2.4.3 Pemimpin	25

2.4.4 Kepemimpinan	26
2.4.5 Karakteristik Pemimpin	29
2.5. Kinerja.....	31
2.6. Citra.....	34
2.6.1 Jenis-Jenis Citra	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Paradigma Penelitian	37
3.2. Metode Penelitian	38
3.3. Subyek Penelitian.....	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4.1 Data Primer	41
3.4.2 Data Sekunder	42
3.5. Teknik Analisa Data	42
3.6. Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data.....	45

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	48
4.1.1 BPK Gunung Mulia	48
4.1.2 Visi Misi BPK Gunung Mulia	49
4.1.3 Struktur Organisasi BPK Gunung Mulia	49
4.2 Hasil Penelitian	50
4.2.1 Aliran Informasi di BPK Gunung Mulia	50
4.2.2 Gaya Komunikasi Pimpinan BPK Gunung Mulia	55
4.2.3 Karakteristik Pemimpin di BPK Gunung Mulia.....	59
4.2.4 Citra BPK Gunung Mulia	62
4.3 Pembahasan.....	66
4.3.1 Proses Komunikasi di BPK Gunung Mulia	67
4.3.2 Gaya Komunikasi Pimpinan BPK Gunung Mulia	69
4.3.3 Karakteristik Pemimpin di BPK Gunung Mulia.....	73
4.3.4 Gaya Komunikasi Pimpinan terhadap Kinerja Pegawai	76
4.3.5 Citra Perusahaan Menurut Pelanggan BPK Gunung Mulia.....	80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84
5.2.1 Saran Teoritis	84
5.2.2 Saran Praktis	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Pencapaian Omzet BPK Gunung Mulia	4
Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4.1 Susunan Struktur Organisasi BPK Gunung Mulia.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I : Rancangan Pertanyaan Penelitian.....	88
LAMPIRAN II : Transkrip Wawancara.....	89
LAMPIRAN III : Ijin Penelitian Perusahaan.....	103
LAMPIRAN IV : CV Penulis	104



UNIVERSITAS
MERCU BUANA