



**GAYA KOMUNIKASI MANAGER OPERASIONAL V HOTEL
JAKARTA DALAM MEMBANGUN IKLIM KOMUNIKASI**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations**

Disusun Oleh:

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Margareta Putri Mawarni
44216120133

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Program Studi Public Relations
Margareta Putri Mawarni
44216120133

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Margareta Putri Mawarni

NIM : 44216120133

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Gaya Komunikasi Manager Operasional V Hotel Dalam Membangun Iklim Komunikasi” adalah murni hasil karya ilmiah saya untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Skripsi yang Saya buat ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Demikianlah surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sadar dan tidak dibawah pengaruh apapun

Jakarta, 1 Januari 2021



Margareta Putri Mawarni



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Gaya Komunikasi Manager Operasional Dalam Membangun
Iklim Komunikasi

Nama : Margareta Putri Mawani

NIM : 44216120133

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta, 1 Januari 2021

UNIVERSITAS
Skripsi ini telah dibaca, diperiksa dan disetujui oleh,
MERCU BUANA

Pembimbing

Suryaning Hayati, SE,MM, M.Ikom



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Gaya Komunikasi Manager Operasional Dalam Membangun
Iklim Komunikasi
Nama : Margareta Putri Mawani
NIM : 44216120133
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 1 Januari 2021
Disetujui dan diterima oleh,


Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations


(Suryaning Hayati, MM, M. Ikom)


(Dr. Ehy Yuliawati, M. Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Ponco Budi Sulisty M.Com, P.hD)


(Dr. Farid Hamid, M. Si)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Gaya Komunikasi Manager Operasional Dalam Membangun
Iklim Komunikasi
Nama : Margareta Putri Mawani
NIM : 44216120133
Bidang Studi : Public Relations


Jakarta, 1 Januari 2021
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Suryaning Hayati, MM, M.Ikom)



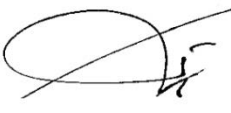
(Dr. Ehy Yuliatwati, M. Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ponco Budi Sulisty M.Com, P.hD)



(Dr. Farid Hamid, M. Si)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN PENYUSUNAN SKRIPSI

Judul : Gaya Komunikasi Manager Operasional Dalam Membangun
Iklim Komunikasi

Nama : Margareta Putri Mawani

NIM : 44216120133


Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta, 1 Januari 2021


Ketua Sidang,

Dr. Irmulansati, T, SH, MSi


(.....)

Penguji Ahli

Riki Arswendi, M.Si


(.....)

Dosen Pembimbing,

Suryaning Hayati, MM, M.Ikom


(.....)

Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi
Program Studi Public Relations
Margareta Putri Mawarni
44216120133

Gaya Komunikasi Manager Operasional V Hotel Jakarta Dalam Membangun
Iklim Komunikasi

Bibliografi: 5 Bab 121 hal + 63 Lampiran + 18 buku + 8 jurnal + 3 internet

ABSTRAK

Komunikasi merupakan cara manusia untuk menyampaikan pesan, gagasan dan ide yang ada didalam pemikiran setiap manusia. Pada hakekatnya gaya komunikasi satu dengan yang lain memiliki perbedaan, hal ini bergantung pada kemampuan seseorang dalam menyampaikan pesan dan bagaimana orang lain dapat menangkap pesan tersebut. Begitu pun dengan pemimpin, gaya komunikasi yang digunakan oleh pemimpin satu dengan yang lainnya berbeda bergantung dengan kenyamanan, efektifitas dan hubungan kerja yang terjalin antara satu dengan yang lain. Hal ini membentuk suatu iklim komunikasi dalam perusahaan.

Penelitian ini dilakukan berdasar pada enam gaya yang dikemukakan Wooffrd Gerloff dan Cummins yaitu komunikasi *controlling style, equalitarian style, structuring style, dynamic style, relinquishing style dan withdrawal style*. Adapun teori konsep yang mendukung dalam penelitian ini ialah gaya komunikasi pemimpin yang terfokus dengan manager operasional perusahaan hopitality yaitu V Hhotel.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, metode penelitian deskriptif, paradigma post-positifistik. Adanya subjek penelitian ialah manager operasional selaku key informan, dan informan yaitu orang-orang yang berada diruang lingkup penelitian, menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi serta teknik keabsahan data triangulasi

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya gaya komunikasi yang mendominasi gaya komunikasi *Equalitarian Style, The Relinquishing Style dan The Dynamic Style* serta *Structuring Style, Controlling style, dan withdrawal style* pada dasarnya digunakan namun sifatnya tidak efektif serta pada kasus tertentu. Adanya hambatan iklim komunikasi didapati bahwa adanya pengetahuan manager operasional terhadap teknis terbatas.

Kata Kunci: Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Gaya Komunikasi, Pemimpin



Mercu Buana University
Faculty Of Communications
Public Relations
Margareta Putri Mawarni
44216120133

Communication Style of Jakarta Hotel Operations Manager in Building a
Communication Climate
Bibliography: 5 Chapters 161 pages + 63 Appendices + 8 books + 8 journals + 3
internet

ABSTRACT

Communication is a human way to convey messages, ideas and ideas that are in the mind of every human being. In essence, the style of communication with one another has differences, this depends on a person's ability to convey messages and how other people can capture the message. Likewise with leaders, the communication styles used by leaders with one another are different from the comfort, effectiveness and work relationships that exist between one another. This forms a communication climate within the company.

This research was conducted based on the six styles proposed by Wooffrd Gerloff and Cummins, namely the communication control style, the equalitarian force, the styling force, the dynamic force, the release force and the pulling force. The theoretical concept that supports this research is the leader communication style with the hopitality company's operational manager, namely V Hhotel.

This study uses a qualitative approach, descriptive research methods, and a post-positive physical paradigm. The research subjects were operational managers as key informants, and informants, namely people who were in the scope of the research, using data interview techniques through observation, interviews and documentation as well as triangulation data validity techniques.

The results of this study indicate that there is a communication style that dominates the communication style of The Equation Style, The Relinquishing Style and The Dynamic Style as well as the Structuring Style, Controlling style, and the drawing style in use, but it is ineffective and in certain cases. The existence of climate communication barriers found that the operational manager's knowledge of the technical was limited.

Keywords: Communication, Organizational Communication, Communication Style, Leader

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. ini adalah salah satu tugas yang diberikan oleh dosen pengampu sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Strata 1. Skripsi ini bertemakan “Gaya Komunikasi Manager Operasional V Hotel Jakarta Dalam Membangun Iklim Komunikasi”.

Adapun pengerjaan dalam tugas ini dapat terwujud dengan baik oleh karena bantuan dari berbagai pihak, baik berupa saran, kritik, bimbingan ataupun bantuann lain yang tidak dapat disebutkan semuanya. Untuk itu saya menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu **Suryaning Hayati, MM, M.Ikom** selaku dosen pembimbing saya, atas keikhlasan , kesabaran dan waktu yang telah diluangkan disela-sela kesibukan ibu untuk membimbing, memberi motivasi, arahan-arahan, serta diskusi-diskusi yang telah dilakukan dengan peneliti.
2. Ibu **Dr. Elly Yulistiawati, M.Si** selaku Ketua Bidang Studi Public Relation Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana .
3. Bapak **Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si** selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak **Ponco Budi Sulisty, M.comn, Ph.D** selaku Dekan Falkutas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Bapak **Suharsono** dan Ibu **Maria Ernawati S.Pd** selaku orang tua, **Nehemia Raka** dan **Timoty** selaku adik-adik kesayangan saya yang telah mendoakan,membimbing,memberi arahan, menyemangati dan

memotivasi dari awal sampai akhir dalam penyusunan proposal ini.

6. **Date Tebet2** selaku keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam segala hal yang saya lakukan dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, saya ucapkan terimakasih.
7. **Immanuella** selaku saudara kesayangan saya yang telah memberikan dukungan serta **Lila, Sandra, Mira dan Calista** selaku teman seperjuangan saya di Universitas Mercu Buana yang telah menemani, mendukung serta melewati semua waktu sampai dengan tahap ini.
8. Bapak **Denny Suryana** selaku Manager PT Abba Puri Sentosa yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
9. Rekan-rekan kerja PT. Abba Puri Sentosa dari semua divisi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu sebagai narasumber dalam penelitian ini telah menyediakan waktu dan informasinya.

Semoga Tuhan memberikan rahmat dan kasih karuniaNya untuk semua pihak yang telah berpengaruh dalam penelitian ini. Saya sangat berharap penelitian ini dapat menambah wawasan serta pengetahuan bagi semua.

Terimakasih

Jakarta, 22 Maret 2020

Margareta Putri Mawarni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERSETUJUAN PENYUSUNAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Akademis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Komunikasi.....	14
2.2.1. Definisi Komunikasi	14
2.2.2. Fungsi Komunikasi	17
2.2.3. Karakter Komunikasi	20

2.3.	Gaya Komunikasi	22
2.3.1.	Definisi Gaya komunikasi.....	22
2.3.2.	Macam – Macam Gaya Komunikasi.....	25
2.4.	Komunikasi Internal	32
2.5.	Komunikasi Organisasi	35
2.5.1.	1 Definisi Komunikasi Organisasi.....	35
2.5.2.	Tujuan Komunikasi Organisasi.....	38
2.5.3.	Alur Komunikasi Organisasi.....	39
2.6.	Iklm Komunikasi	41
2.7.	Gaya Komunikasi Pimpinan.....	49
BAB III METODE PENELITIAN		52
3.1.	Paradigma Penelitian	52
3.2.	Metode Penelitian	53
3.3.	Subyek Penelitian	54
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	59
3.4.1.	Data Primer	60
3.4.2.	Data Sekunder	60
3.5.	Teknik Analisis Data.....	61
3.6.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		63
4.1.	Gambaran V Hotel Jakarta.....	63
4.1.1.	Profile Perusahaan.....	63
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	65
4.1.3.	Logo V Hotel	66
4.1.4.	Struktur Organisasi dan Manajemen Perusahaan.....	68
4.1.5.	Produk dan Layanan.....	71
4.1.6.	Lokasi Penelitian.....	75
4.2.	Hasil Penemuan.....	76
4.2.1.	Deskripsi Temuan	76

4.2.2. Hasil Analisi Data	82
4.3. Hasil Penelitian	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	116
5.1. Kesimpulan	116
5.2. Saran	119
5.2.1. Saran Akademis	119
5.2.2. Saran Praktis	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	123



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Karyawan PT. Abba Puri Sentosa 2019	4
Tabel 1.2 Rumus Turnover Karyawan	4
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	9



DAFTAR GAMBAR

.Gambar 1.1 Ulasan Penilaian Pelanggan V Hotel 2019.....	4
Gambar 4. 1. 3.1 Logo V Hotel.....	67
Gambar 4. 1. 4.1 Skema Struktur Organisasi V Hotel.....	69
Gambar 4. 1. 5.1 Value, Deluxe dan Excecutive Room V Hotel Jakarta.....	73
Gambar 4. 1. 5.2 Ruang Meeting V Hotel	74
Gambar 4. 1. 5.3 Ruang Meeting V Hotel	75
Gambar 4. 1. 6.1 Lokasi V Hotel	75
Gambar 4.2 Bapak Denny Suryana.....	77

