



**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN (DIREKTUR) KEPADA
BAWAHAN UNTUK MENCIPTAKAN IKLIM KOMUNIKASI DI
LINGKUNGAN KERJA PT. MITRA BUANA JAYA LESTARI**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh:

SITI SARAH

44214120075

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Sarah
NIM : 44214120075
Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

Komunikasi Interpersonal Pimpinan (Direktur) kepada Bawahan untuk Menciptakan Iklim Komunikasi di Lingkungan Kerja PT. Mitra Buana Jaya Lestari

Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut 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 *plagiarism*, 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.

Jakarta, 15 September 2020

Yang membuat pernyataan,



(Siti Sarah)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN
(DIREKTUR) KEPADA BAWAHAN UNTUK
MENCiptAKAN IKLIM KOMUNIKASI DI
LINGKUNGAN KERJA PT. MITRA BUANA JAYA
LESTARI**

Nama : Siti Sarah

NIM : 44214120075

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 September 2020

Mengetahui,

Pembimbing



(Dr. Dadan Anugrah, S.Sos., M.Si.)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN
(DIREKTUR) KEPADA BAWAHAN UNTUK
MENCiptAKAN IKLIM KOMUNIKASI DI
LINGKUNGAN KERJA PT. MITRA BUANA JAYA
LESTARI**

Nama : Siti Sarah
NIM : 44214120075
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 September 2020

Ketua Sidang
(Anindita, M.Ikom.)



(.....)

Penguji Ahli
(Dr. Nurhayani, M.Si.)



(.....)

Pembimbing
(Dr. Dadan Anugrah, S.Sos., M.Si.)



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN (DIREKTUR) KEPADA BAWAHAN UNTUK MENCIPTAKAN IKLIM KOMUNIKASI DI LINGKUNGAN KERJA PT. MITRA BUANA JAYA LESTARI**

Nama : Siti Sarah
NIM : 44214120075
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

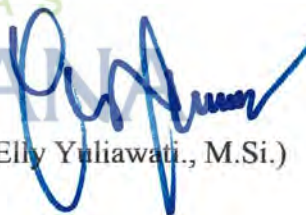
Jakarta, 15 September 2020
Disetujui dan diterima oleh:

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations




(Dr. Dadan Anugrah, S.Sos., M.Si.)



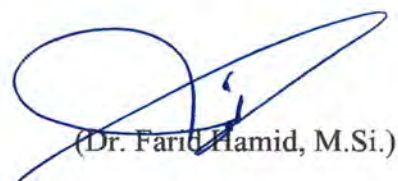
(Dr. Elly Yuliawati., M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ponco Budi Sulisty, M.Comm., Ph.D.)



(Dr. Farid Hamid, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN KEPADA BAWAHAN UNTUK MENCIPTAKAN IKLIM KOMUNIKASI DI LINGKUNGAN KERJA PT. MITRA BUANA JAYA LESTARI”**.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa menempuh ujian sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi (FIKOM) Program Studi Public Relations di Universitas Mercu Buana Jakarta. Didalam pengerjaan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, penulis sampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Dadan Anugrah, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing, terima kasih atas bimbingannya yang telah menuntun dan membantu untuk menyelesaikan tulisan ini.
2. Bapak Ponco Budi Sulistyono, M.Comm., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Dr. A. Rahman, H.I., M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si., selaku Ketua Bidang Studi Ilmu Komunikasi.
5. Ibu Dr. Elly Yuliaty, M.Si., selaku Ketua Bidang Studi Public Relations.
6. Para Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah mengajar dan mendidik saya dengan Ilmu Pengetahuan Komunikasi yang bermanfaat dalam penulisan riset ini.
7. Orang tua peneliti serta keluarga peneliti atas doa, dukungan, dan motivasi kepada peneliti.

8. Ali Sholihin selaku suami peneliti yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti.
9. Pihak-pihak yang bersangkutan dengan skripsi ini yang telah memberikan inspirasi terhadap peneliti untuk melakukan penelitian. Serta semua pihak yang telah membantu peneliti sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis selalu berusaha memperbaiki diri dan mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Akhir kata, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 15 September 2020

UNIVERSITAS Penulis
MERCU BUANA

Siti Sarah



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Siti Sarah
44214120075

Komunikasi Interpersonal Pimpinan (Direktur) kepada Bawahan untuk
Menciptakan Iklim Komunikasi di Lingkungan Kerja PT. Mitra Buana Jaya
Lestari

Jumlah Halaman : xvi + 119 halaman + 2 lampiran

Daftar Pustaka : 28 buku (2002-2018); 8 jurnal; 8 sumber lain

ABSTRAK

Di dalam perusahaan, pimpinan dibutuhkan sebagai salah satu atasan yang bisa memberikan arah yang tepat kepada bawahan ataupun karyawannya. Komunikasi yang dilakukan oleh para pimpinan kepada para bawahannya yaitu dengan menggunakan komunikasi interpersonal. Salah satu perusahaan yang menggunakan komunikasi interpersonal dalam menjalin hubungan yang baik antara atasan dengan bawahannya yaitu PT. Mitra Buana Jaya Lestari. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal pimpinan kepada bawahan untuk menciptakan iklim komunikasi di lingkungan kerja PT. Mitra Buana Jaya Lestari.

Teori atau konsep yang digunakan adalah konsep komunikasi interpersonal untuk mengkomunikasikan pesan kepada bawahan. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) komunikasi interpersonal untuk mengkomunikasikan pesan kepada bawahan.

Hasil penelitian dari wawancara dengan pimpinan dan bawahan adalah dalam komunikasi organisasi, terdapat komunikasi formal *top-down* dalam bentuk prosedur dan perintah, komunikasi informal atau selentingan saat istirahat, dan hambatan komunikasi seperti hambatan pengiriman pesan.

Kata Kunci: Hambatan Komunikasi, Iklim Komunikasi, Komunikasi Formal, Komunikasi Informal, Komunikasi Interpersonal



Mercu Buana University
Faculty of Communication
Majoring Public Relations
Siti Sarah
44214120075

Interpersonal Communication of Leaders (Directors) to Subordinates to Create a Communication Climate in the Work Environment of PT. Mitra Buana Jaya Lestari

Number of Pages : xvi + 119 pages + 2 appendices

Bibliography : 28 books (2002-2018); 8 journals; 8 other sources

ABSTRACT

In a company, a leader is needed as one of the superiors who can provide proper direction to subordinates or employees. Communication made by leaders to their subordinates is by using interpersonal communication. One company that uses interpersonal communication in establishing good relationships between superiors and subordinates is PT. Mitra Buana Jaya Lestari. Therefore, this study aims to determine how the interpersonal communication of leaders to subordinates to create a communication climate in the work environment of PT. Mitra Buana Jaya Lestari.

The theory or concept used is the concept of interpersonal communication to communicate messages to subordinates. This research uses a qualitative descriptive research type with a case study method with data collection techniques in two ways, namely primary data collection through in-depth interviews and secondary data collection through the documentation results of various interpersonal communications to communicate messages to subordinates.

The results of the research from interviews with leaders and subordinates are that in organizational communication, there is top-down formal communication in the form of procedures and orders, informal communication or grapevine during breaks, and communication barriers such as message delivery barriers.

Keywords: *Communication Barriers, Communication Climate, Formal Communication, Informal Communication, Interpersonal Communication*

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1. Manfaat Akademis	10
1.4.2. Manfaat Praktis	11
BAB II	12

TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Komunikasi Organisasi	25
2.2.1. Pengertian Komunikasi Organisasi	25
2.2.2. Alur Komunikasi Organisasi	31
2.2.3. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi	34
2.2.4. Pola Komunikasi Organisasi	36
2.2.5. Penggolongan Komunikasi dalam Organisasi	37
2.2.6. Hambatan dalam Komunikasi Organisasi Dan Solusinya	39
2.3. Komunikasi Interpersonal	43
2.3.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal	43
2.3.2. Proses Komunikasi Interpersonal	44
2.3.3. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal	46
2.3.4. Lima Sikap Positif yang Mendukung Komunikasi Interpersonal	49
2.4. Iklim Komunikasi Organisasi	53
2.4.1. Pengertian Iklim Komunikasi Organisasi	53
2.4.2. Dimensi Iklim Komunikasi Organisasi	55
2.5. Komunikasi Formal	58
2.5.1. Pengertian Komunikasi Formal	58
2.5.2. Batasan-Batasan Komunikasi Formal	60
2.5.3. Jaringan Komunikasi Formal	63
2.6. Komunikasi Informal	64
2.6.1. Pengertian Komunikasi Informal	64

2.6.2. Fungsi Komunikasi Informal	66
2.6.3. Jaringan Komunikasi Informal.....	67
BAB III.....	70
METODOLOGI PENELITIAN	70
3.1. Paradigma Penelitian.....	70
3.2. Metode Penelitian.....	71
3.3. Subjek Penelitian.....	71
3.4. Teknik Pengumpulan Data	72
3.5. Teknik Analisis Data	73
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	74
BAB IV	80
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	80
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	80
4.1.1. Profil PT. Mitra Buana Jaya Lestari.....	80
4.1.2. Visi dan Misi PT. Mitra Buana Jaya lestari	82
4.1.3. Struktur Organisasi PT. Mitra Buana Jaya lestari	83
4.2. Dinamika Komunikasi di PT. Mitra Buana Jaya Lestari	86
4.3. Pendekatan pada Subjek Penelitian.....	87
4.4. Hasil Penelitian	88
4.4.1. Komunikasi Formal dalam Menciptakan Iklim Komunikasi di PT. Mitra Jaya Lestari.....	89
4.4.2. Komunikasi Informal dalam Menciptakan Iklim Komunikasi di PT. Mitra Jaya Lestari.....	93

4.4.3. Hambatan Komunikasi dalam Menciptakan Iklim Komunikasi di PT. Mitra Buana Lestari.....	96
4.5. Pembahasan.....	107
4.5.1. Komunikasi Formal di PT. Mitra Buana Jaya Lestari.....	107
4.5.2. Komunikasi Informal di PT. Mitra Buana Jaya Lestari	112
4.5.3. Hambatan Komunikasi di PT. Mitra Buana Jaya Lestari.....	117
BAB V.....	122
SIMPULAN DAN SARAN.....	122
5.1. Simpulan.....	122
5.2. Saran.....	123
5.2.1. Saran Akademis.....	124
5.2.2. Saran Praktis.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	126
LAMPIRAN.....	130



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2.2. Perbandingan Penelitian Sebelumnya dengan Penelitian Saat Ini	22
Tabel 4.1. Jadwal Kegiatan Wawancara Subjek Penelitian	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Arah Komunikasi Organisasi	58
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Mitra Buana Jaya Lestari.....	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara	130
Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan Wawancara.....	138
Lampiran 3. Surat Permohonan Data untuk Skripsi.....	141
Lampiran 4. Surat Permohonan Wawancara.....	142
Lampiran 5. Profil Penulis	143

