



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PERAN GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN**  
(Studi pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jakarta Prapatan)

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)

Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh :

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Ooy Ade Wilas**

**44215120158**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2021**




Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### **LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Ooy Ade Wilas  
NIM : 44215120158  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : Peran Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja  
Karyawan (Studi pada Bank Mandiri KCP Jakarta Prapatan)

Jakarta, 10 Februari 2021

Mengetahui,

UNIVERSITAS  
  
MERCU BUANA  
Pembimbing  
(Dr. Nur Kholisoh, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Ooy Ade Wilas  
NIM : 44215120158  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : Peran Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja  
Karyawan (Studi pada Bank Mandiri KCP Jakarta Prapatan)

Jakarta, 10 Februari 2021

Ketua Sidang : Suryaning Hayati, MM, M.Ikom (.....)

Penguji Ahli : Dr. Ahmad Mulyana, M.Si (.....)

Pembimbing : Dr. Nur Kholisoh, M.Si (.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Peran Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan  
Kinerja Karyawan (Studi pada Bank Mandiri KCP Jakarta  
Prapatan)

Nama : Ooy Ade Wilas  
NIM : 44215120158  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 10 Februari 2021  
Disetujui dan diterima  
oleh,

**Ketua Bidang Studi Public Relations**

**Pembimbing**

(Dr. Elly Yuliatwati, M.Si)

(Dr. Nur Kholisoh, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

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

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ooy Ade Wilas  
NIM : 44215120158  
Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul : **“Peran Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan ( Studi pada Bank Mandiri KCP Jakarta Prapatan )”** 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 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.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, 10 Februari 2021  
Yang membuat pernyataan,



( Ooy Ade Wilas )





UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Mercu Buana University  
Faculty of Communication  
Field of Public Relations  
Ooy Ade Wilas  
44215120158

The Role of Leadership Communication Style in Improving Employee Performance of PT Bank Mandiri KCP Jakarta Prapatan

### ABSTRACT

*The role of a leader is very important to achieve the desired organizational goals, including the organization at Bank Mandiri KCP Jakarta Prapatan, especially those related to improving employee performance in carrying out their work. Employee performance is the work that can be achieved by a person or group of people in an organization according to their respective authorities and responsibilities in order to achieve organizational goals. To achieve these goals, it is necessary to have good morale, work motivation, quality and credibility among employees. For this reason, it is necessary to have a leader who has a good communication style that can encourage work morale, work enthusiasm, work safety and comfort and can improve work performance.*

*The purpose of this study was to determine the role of leadership communication styles in improving employee performance at Bank Mandiri KCP Jakarta Prapatan. This study uses a post-positivism paradigm with descriptive - qualitative methods. The subjects in this study were informants who were selected according to the criteria. The data collection technique used in this case study is to use primary data through in-depth interviews with related sources and some literature study literature as secondary data.*

*The results showed that the leadership style of communication at PT Bank Mandiri KCP Jakarta Prapatan uses a kinship and flexible communication style that is more directed at The Equalitarian Style, where the style of The Equalitarian Style is an act of communication carried out openly, meaning that every member of the organization can express ideas or opinions in a relaxed and informal atmosphere. In such an atmosphere it is possible for each member of the organization to reach mutual agreement and understanding.*

*The leadership communication style in this company runs well in its application but does not encourage and stimulate employees. In addition to communication styles, company leaders can do to improve employee performance by providing rewards, salary increases and year-end bonuses.*

**Keywords :** Role, Leadership Communication Style, Employees



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relation  
Ooy Ade Wilas  
44215120158

## Peran Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri KCP Jakarta Prapatan

### ABSTRAK

Peran seorang pimpinan sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan, termasuk organisasi di Bank Mandiri KCP Jakarta Prapatan, terutama yang berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dapat di capai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan tersebut, di perlukan adanya semangat kerja, motivasi kerja, kualitas dan kredibilitas yang baik antar karyawan, Untuk itulah di butuhnya seorang pimpinan yang memiliki gaya komunikasi yang baik yang dapat mendorong semangat kerja, kegairahan kerja, keamanan dan kenyamanan kerja serta mampu meningkatkan prestasi kerja.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran gaya komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di Bank Mandiri KCP Jakarta Prapatan. Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme dengan metode deskriptif – kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah informan-informan yang dipilih sesuai dengan kriteria. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam studi kasus ini adalah menggunakan data primer melalui wawancara mendalam dengan narasumber terkait dan beberapa literature studi pustaka sebagai data sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Gaya komunikasi pimpinan pada PT Bank Mandiri KCP Jakarta Prapatan menggunakan gaya komunikasi kekeluargaan dan fleksibel yang lebih mengarah pada *The Equalitarian Style*, dimana gaya *The Equalitarian Style* ini tindak komunikasi dilakukan secara terbuka, artinya setiap anggota organisasi dapat mengungkapkan gagasan atau pendapat dalam suasana yang santai dan informal. Dalam suasana yang demikian memungkinkan setiap anggota organisasi dapat mencapai kesepakatan dan pengertian bersama.

Gaya komunikasi pimpinan di perusahaan ini berjalan dengan baik dalam penerapannya tetapi kurang mendorong dan merangsang karyawan. Selain dengan gaya komunikasi, hal yang dapat dilakukan oleh pimpinan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memberikan *reward*, kenaikan gaji, dan bonus akhir tahun.

**Kata Kunci :** Peran, Gaya Komunikasi Pimpinan, Karyawan

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia yang luar biasa memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dalam waktu yang ditentukan. Banyak kendala yang peneliti temui dalam pembuatan skripsi ini, tetapi berkat doa, semangat dan bimbingan yang diberikan oleh beberapa pihak, maka penyusunan skripsi mengenai “Peran Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri KCP Jakarta Prapatan” ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Peneliti menyadari sepenuhnya, terselesaikannya proposal penelitian ini bukan semata-mata hasil kerja keras peneliti sendiri. Dukungan dari beberapa pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan banyak ucapan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Dr. Nur Kholisoh, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang selama ini sudah banyak membantu dan membimbing peneliti dalam mengerjakan skripsi ini sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan benar.
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relation Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Program Studi Public Relation Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Ponco Budi Sulistyio, M.Comm, P.Hd , selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku dosen mata kuliah Tugas Akhir Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Komunikasi yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Orang Tua tercinta Bapak Suherna dan Ibu Enah yang senantiasa memberikan dukungan, doa, semangat dan kasih sayangnya selama ini.
8. Istri tercinta Merry Oktaviani dan anak terkasih Maheera Alesha Queen



- yang telah memberikan dukungan dan semangat sampai dengan selesai.
9. Segenap keluarga dan sahabat yang telah memberikan dukungan dan semangat sampai dengan selesai.
  10. Seluruh narasumber yang telah bersedia diwawancarai dalam penelitian di tugas akhir skripsi ini.
  11. Seluruh teman-teman di Program Studi Public Relation Universitas Mercu Buana khususnya teman seperjuangan, yang selalu membantu dan memotivasi penyelesaian penelitian ini.
  12. Seluruh staf dan karyawan Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bantuan kepada peneliti.
  13. Berbagai pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungannya.

Peneliti menyadari bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak lepas dari kekurangan, maka dari itu peneliti sangat mengharapkan saran maupun kritik yang membangun guna tercapainya kesempurnaan proposal penelitian ini. Akhir kata, semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat, khususnya bagi pecinta ilmu kehumasan.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 11 Februari 2021



Ooy Ade Wilas

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Fokus Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>7</b>
<b>2.2 Kajian Teoritis</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.1 Komunikasi</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.2 Peran</b> .....	<b>16</b>
<b>2.2.3 Gaya Komunikasi Pemimpin</b> .....	<b>18</b>
<b>2.2.4 Kinerja Karyawan</b> .....	<b>22</b>
<b>BAB III</b> .....	<b>27</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
<b>3.1 Paradigma Penelitian</b> .....	<b>27</b>
<b>3.2 Metode Penelitian</b> .....	<b>28</b>
<b>3.3 Subjek Penelitian</b> .....	<b>28</b>
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	<b>30</b>
<b>3.5 Teknik Analisis Data</b> .....	<b>31</b>

3.6	<b>Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....</b>	<b>33</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>36</b>	
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>	
4.1	<b>Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>36</b>
4.2	<b>Hasil Penelitian .....</b>	<b>43</b>
4.2.1	<b>Peran Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan .....</b>	<b>44</b>
4.3	<b>Pembahasan .....</b>	<b>51</b>
<b>BAB V .....</b>	<b>55</b>	
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>	
5.1	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>55</b>
5.2	<b>Saran.....</b>	<b>55</b>
5.2.1	<b>Saran Akademis .....</b>	<b>55</b>
5.2.2	<b>Saran Praktis.....</b>	<b>56</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>	
<b>PEDOMAN DAN HASIL WAWANCARA.....</b>	<b>60</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>73</b>	
<b>SURAT PERMOHONAN DATA UNTUK SKRIPSI.....</b>	<b>74</b>	
<b>SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN SKRIPSI.....</b>	<b>75</b>	
<b>SURAT UCAPAN TERIMA KASIH PENELITIAN.....</b>	<b>76</b>	