



**GAYA KOMUNIKASI STARBUCKS STORE DALAM MENINGKATKAN
SOLIDARITAS TIM DI STARBUCKS COFFEE SINARMASLAND**

PLAZA

SKRIPSI

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

Disusun Oleh

EVA SEPTI AMANDA DASILVA

44216110164

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Eva Septi Amanda Dasilva
NIM : 44216110164
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : GAYA KOMUNIKASI STARBUCKS STORE DALAM
MENINGKATKAN SOLIDARITAS TIM DI STARBUCKS
COFFEE SINARMASLAND PLAZA

Jakarta, 2 September 2021

Mengetahui,

Pembimbing I


(Drs. Marwan Mahmudi, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Eva Septi Amanda Dasilva

NIM : 44216110164

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Judul : GAYA KOMUNIKASI STARBUCKS STORE DALAM
MENINGKATKAN SOLIDARITAS TIM DI STARBUCKS
COFFEE SINARMASLAND PLAZA

Jakarta, 2 September 2021

Ketua Sidang : Dr. Nurhayani Saragih, M.Si

(_____)

Penguji Ahli : Dr. Farid Hamid, M.Si

(_____)

Pembimbing : Drs. Marwan Mahmudi, M.Si

(_____)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Nama : Eva Septi Amanda Dasilva

NIM 44216110164

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Judul : GAYA KOMUNIKASI STARBUCKS STORE DALAM
MENINGKATKAN SOLIDARITAS TIM DI STARBUCKS
COFFEE SINARMASLAND PLAZA

Jakarta, 2 September 2021

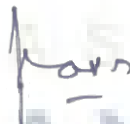
Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

Pembimbing



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)




(Drs. Marwan Mahmudi, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ponco Budi Sulisty, M.Comn, PH.D)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eva Septi Amanda Dasilva
NIM : 44216110164
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :
“Gaya Komunikasi Starbucks Store Dalam Meningkatkan Solidaritas Tim Di Starbucks Coffee Sinarmasland Plaza”

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.

Jakarta, 2 September 2021

Yang membuat pernyataan,



Mengetahui,

Pembimbing I

(Drs. Marwan Mahmudi, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Dr. Elly Yuliani, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME yang telah memberikan segala nikmat dan merahmati setiap langkah dalam menuju kebaikan. Penyusunan proposal penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata 1 (S1) fakultas ilmu komunikasi public relations Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan proposal penelitian ini yang berjudul **“Gaya Komunikasi Starbucks Store dalam meningkatkan solidaritas tim di Starbucks Coffee Sinarmasland Plaza”**, penulis banyak sekali mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu penelitian ini :

1. Bapak Drs. Marwan Mahmudi, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dengan kesabaran, kepercayaan, dan memberikan motivasi hingga terselesaikannya proposal penelitian ini.
2. Ponco Budi Sulistyono, M.Comn, PH.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Dr. EllyYuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relation Universitas Mercu Buana Jakarta.

5. Papi dan Mami terkasih yang telah memberikan jalan, motivasi, semangat, serta doa-doa yang teramat besar hingga peneliti mampu untuk menyelesaikan proposal penelitian ini.
6. Starbucks Coffee Sinarmasland Plaza yang telah memberikan arahan serta izin kepada penulis.
7. Narasumber dan informan yang telah meluangkan waktunya untuk pengumpulan data penelitian.
8. Almamater Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dukungan serta selalu membantu dalam berbagai kesusahan.

Saya menyadari bahwa dalam tulisan saya masih banyak kekurangan dan juga jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran akan sangat saya butuhkan agar kedepannya saya dapat memberikan karya yang lebih baik lagi. Akhir kata, saya berharap agar tugas akhir yang saya selesaikan ini dapat berguna bagi semua pihak.

Jakarta, 24 Oktober 2020

Eva Septi Amanda Dasilva



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi *Public Relations*

Eva Septi Amanda Dasilva

44216110164

Gaya Komunikasi Starbucks Store dalam meningkatkan solidaritas tim di Starbucks *Coffee* Sinarmasland Plaza

Bibliografi: 5 Bab 65 Halaman + Lampiran + Buku

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang gaya komunikasi yang digunakan oleh karyawan Starbucks *Coffee* Sinarmasland Plaza Jakarta, Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif untuk mendapatkan data – data berdasarkan hasil dari wawancara sehingga menghasilkan penggambaran yang mendalam mengenai gaya komunikasi karyawan Starbucks Sinarmasland Plaza.

Penulis melakukan wawancara yang dilakukan melalui wawancara tatap muka dengan beberapa informan dari Starbucks *Coffee* Sinarmasland Plaza. Cara ini peneliti lakukan untuk memperoleh informasi langsung dari narasumber.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Starbucks *Coffee* Sinarmasland Plaza menggunakan 3 dari 6 gaya komunikasi yang digunakan dalam meningkatkan kesolidaritasan tim, yaitu, *The Equalitarian Style*, *The Dynamic Style* dan *The Relinquishing Style*.

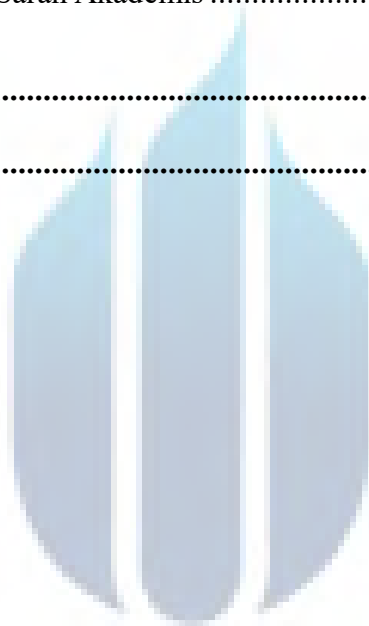
Kata Kunci: Gaya komunikasi, Solidaritas Tim, Starbucks *Coffe*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Akademis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Komunikasi.....	16
2.3 Gaya Komunikasi.....	17
2.4 Komunikasi Organisasi.....	21
2.5 Solidaritas Tim.....	24

2.5.1	Solidaritas Mekanis.....	24
2.5.2	Solidaritas Organik	26
BAB III.....		28
METODOLOGI PENELITIAN.....		28
3.1	Paradigma Penelitian	28
3.2	Metode Penelitian.....	28
3.3	Subyek Penelitian.....	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4.1	Data Primer	30
3.4.2	Data Sekunder	32
3.5	Teknik Analisis Data	33
3.6	Teknik Pemeriksa Kebasahan Data.....	34
BAB IV.....		35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	35
4.1.1	Sejarah dan Profil Perusahaan	35
4.1.2	Misi dan Prinsip Perusahaan	41
4.1.3	Makna Logo Perusahaan	45
4.1.4	Struktur Organisasi Starbucks	46
4.1.5	Identitas Informan.....	47
4.1.6	Jobdesk Pekerjaan.....	48
4.2	Hasil Penelitian	49
4.3	Pembahasan.....	62

BAB V	68
KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	69
5.2.1 Saran Praktis	69
5.2.2 Saran Akademis	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	74



UNIVERSITAS
MERCU BUANA