



**TEKNIK KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MEMOTIVASI
KERJA KARYAWAN UNIT DIGITAL OPERATION
ASSURANCE PT. TELKOM INDONESIA, TBK JAKARTA
SELATAN**

TUGAS AKHIR
SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
Disusun oleh:
MERCU BUANA

Savira Nadianti Ningsih

44218110002

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Savira Nadianti Ningsih

NIM : 44218110002

Konsentrasi : Public Relations

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **TEKNIK KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MEMOTIVASI KERJA KARYAWAN UNIT DIGITAL OPERATION ASSURANCE PT. TELKOM INDONESIA, TBK JAKARTA SELATAN** merupakan hasil karya yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Tugas akhir tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari karya yang sudah ada, baik dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Demikian pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar.

Jakarta 23 September 2022



(Savira Nadianti Ningsih)

Pembimbing

(Rika Yessica Rahma M. Ikom)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, S.E., M.M.)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : Teknik Komunikasi Pimpinan Dalam Memotivasi Kerja
Karyawan Unit Digital Operation Assurance Pt. Telkom
Indonesia, Tbk Jakarta Selatan

Nama : Savira Nadianti Ningsih

NIM : 44218110002

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta, 23 September 2022

MERCU BUANA
Mengetahui,

Dosen Pembimbing

(Rika Yessica Rahma M.Ikom)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Judul : Teknik Komunikasi Pimpinan Dalam Memotivasi Kerja
Karyawan Unit Digital Operation Assurance Pt. Telkom
Indonesia, Tbk Jakarta Selatan

Nama : Savira Nadianti Ningsih

NIM : 44218110002

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta, 23 September 2022

Ketua Sidang

Anindita, S.Pd, M.Ikom

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(.....)

Penguji

Dr. Nurhayaning Saragih, M.Si

(.....)

Pembimbing

Rika Yessica Rahma, M.Ikom

(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : Teknik Komunikasi Pimpinan Dalam Memotivasi Kerja
Karyawan Unit Digital Operation Assurance Pt. Telkom
Indonesia, Tbk Jakarta Selatan

Nama : Savira Nadianti Ningsih

NIM : 44218110002

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 23 September 2022
Diterima dan disetujui oleh

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, S.E, MM.)

Pembimbing

(Rika Yessica Rahma M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si.)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Savira Nadianti Ningsih
44218110002

Teknik Komunikasi Pimpinan Dalam Memotivasi Kerja Karyawan Unit Digital Operation Assurance Pt. Telkom Indonesia, Tbk Jakarta Selatan
Bibliografi: 5 Bab 150 Halaman + Lampiran + Buku + Jurnal + Internet

ABSTRAK

Pada umumnya karyawan merasa tertekan atau stress jika mempunyai hubungan komunikasi yang buruk dengan atasannya, itu menyebabkan menurunnya tingkat motivasi kerja. Hal ini menjadikan fenomena dimana menurunnya motivasi kerja karyawan dapat dianalisis dari segi tstrategi komunikasi yang diterapkan oleh pimpinannya. Maka fokus dan tujuan penelitian ini adalah teknik komunikasi pimpinan Unit *Digital Operation Assurance* PT. Telkom Indonesia, Tbk Jakarta Selatan dalam memotivasi kerja karyawan.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis dengan mengaplikasikan metode penelitian deskriptif-kualitatif yang mengumpulkan datanya melalui wawancara dan dokumentasi terhadap dua pimpinan dan enam karyawan unit Unit *Digital Operation Assurance* PT. Telkom Indonesia, Tbk Jakarta Selatan, yang mana disesuaikan dengan kriteria responden untuk penelitian. Peneliti juga menggunakan jurnal dan buku untuk mendukung hasil penelitian, serta mengimplementasikan uji keabsahan data sebagai pengecekan kredibilitas data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknik komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan dalam memotivasi kerja karyawan meliputi empat faktor strategi komunikasi yaitu mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode dengan lima metode redundancy, canalizing, informatif, persuasif, edukaitf dan penggunaan media komunikasi WhatsApp grup guna penyebaran informasi lebih cepat dan luas menghindari miskomunikasi sesama rekan kerja.

Kata Kunci: Teknik Komunikasi, Strategi Komunikasi, Motivasi Kerja



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mercu Buana University
Faculty of Communication Science
Public Relations
Savira Nadianti Ningsih
44218110002

*Leadership Communication Techniques in Motivating Employees Digital
Operation Assurance Unit Pt. Telkom Indonesia, Tbk South Jakarta*
Bibliography: 5 Chapters 150 Pages + Appendix + Books + Journal + Internet

ABSTRACT

In general, employees feel depressed or stressed if they have a poor communication relationship with their superiors, it causes a decrease in the level of work motivation. This makes a phenomenon where the decline in employee motivation can be analyzed in terms of the communication strategy applied by the leader. So the focus and purpose of this research is the communication technique of the leadership of the Digital Operation Assurance Unit of PT. Telkom Indonesia, Tbk South Jakarta in motivating employees to work.

This study uses a constructivist paradigm by applying a descriptive-qualitative research method that collects data through interviews and documentation of two leaders and six employees of the Digital Operation Assurance Unit of PT. Telkom Indonesia, Tbk South Jakarta, which is adjusted to the respondents' criteria for research. Researchers also use journals and books to support research results, as well as implement a data validity test to check the credibility of the data.

The results showed that the communication techniques carried out by the leadership to employees in motivating employees' work included four communication strategy factors, namely knowing the audience, compiling messages, establishing methods with five redundancy methods, canalizing, informative, persuasive, educative and using WhatsApp group communication media for dissemination. information more quickly and widely to avoid miscommunication among co-workers.

Keywords: *Communication Techniques, Communication Strategies, Work Motivation*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR TANDA LULUS TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.1 Manfaat Praktis	13
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kajian Teoritis.....	23
2.2.1 Komunikasi	23
2.2.2 Komunikasi Organisasi	25
2.2.3 Strategi Komunikasi.....	28
2.2.4 Teknik komunikasi	30
2.2.5 Kepemimpinan	31
2.2.6 Motivasi.....	35
BAB III	38
METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Paradigma Penelitian.....	38
3.2 Metode Penelitian.....	39

3.3	Subjek Penelitian.....	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data	44
3.5	Uji Keabsahan Data (Triangulasi Data).....	46
3.6	Teknik Analisis Data	47
BAB IV.....		50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Profil Unit Digital Operation Assurance PT Telkom Indonesia Tbk.....	50
4.1.1	Visi dan Misi	50
4.1.2	Struktur Organisasi Unit Digital Operation Assurance PT Telkom Indonesia Tbk	51
4.2	Hasil Penelitian	54
4.2.1	Komunikasi Organisasi	54
4.2.2	Teknik Komunikasi	64
4.2.3	Motivasi Kerja Karyawan	78
4.2.4	Kepemimpinan	87
4.3	Pembahasan.....	92
4.3.1	Teknik komunikasi Pimpinan Unit Digital Operation Assurance	93
4.3.2	Motivasi Kerja Karyawan Pada Unit Digital Operation Assurance	99
BAB V		103
KESIMPULAN DAN SARAN		103
5.1	Kesimpulan	103
5.2	Saran.....	105
5.2.1	Saran Akademis.....	105
5.2.2	Saran Praktis.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....		107
LAMPIRAN		110

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Teknik Komunikasi Pimpinan Dalam Memotivasi Kerja Karyawan Unit Digital Operation Assurance Pt. Telkom Indonesia, Tbk Jakarta Selatan” ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rika Yessica Rahma, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar mengarahkan dan membimbing peneliti
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
4. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM selaku Ketua Bidang Studi Public Relations
5. Seluruh Dosen Universitas Mercu Buana Jakarta khususnya Program Studi Public Relations yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam Ilmu Public Relations.
6. Kepada para informan Bapak Siswanto selaku Senior Manager Unit Digital Operation Assurance, Muhammad Ihsan Mustika selaku Officer 2, serta para Informan Unit Digital Operation Assurance yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat saya dalam menjadi penyambung antara saya dengan PT Telkom Indonesia Jakarta Selatan.

7. Kedua orang tua, Ayah Arizal Supriyadi dan Ibu Suprihatin Ningsih atas doa, bimbingan, dukungan serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini
8. Seluruh Dosen Universitas Mercu Buana Jakarta khususnya Program Studi Public Relations yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam Ilmu Public Relations.
9. Seluruh teman-teman saya khususnya kepada Mutiara, Edward, Devi Suciyanti, Bella Alvira, yang telah menjadi teman untuk saling memotivasi saya.
10. Kepada Renaldy Agung Prasetyo yang senantiasa turut mendoakan dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Bangtan Sonyeondan, Justin Bieber dan Harry Styles melalui lagunya yang memberikan semangat yang besar serta motivasi dalam pengerjaan tugas akhir.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini peneliti telah berusaha untuk menyajikan yang terbaik, tetapi dengan penuh kesadaran bahwa tidak ada kesempurnaan yang mutlak pada karya manusia, sehingga perlu adanya masukan saran dan kritik yang bersifat membangun guna memperoleh hasil yang lebih baik untuk yang akan datang.

Jakarta, 23 September 2022

Savira Nadianti Ningsih