



**GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN DALAM OPERASIONAL GRABCAR
AIRPORT DALAM MEMOTIVASI KARYAWAN (PADA DIVISI
BUSINESS DEVELOPMENT)**

SKRIPSI

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

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Di Susun oleh :

Siska Novilia

44214110078

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siska Novilia

Nim : 44214110078

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN DALAM OPERASIONAL GRABCAR AIRPORT DALAM MEMOTIVASI KARYAWAN (PADA DIVISI BUSINESS DEVELOPMENT) adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Tugas Akhir Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Tugas Akhir 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 penibatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan Tugas Akhir Skripsi dari awal.

Jakarta, 15 Maret 2020

Yang membuat pernyataan





Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN DALAM
OPERASIONAL GRABCAR AIRPORT
DALAM MEMOTIVASI KARYAWAN
(DIVISI BUSINESS DEVELOPMENT)**

Nama : Siska Novilia

NIM : 44214110078

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Mengetahui,

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dr. Nurhayani Saragih, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN DALAM
OPERASIONAL GRABCAR AIRPORT
DALAM MEMOTIVASI KARYAWAN
(DIVISI BUSINESS DEVELOPMENT)**

Nama : Siska Novilia
NIM : 44214110078
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Maret 2020

Ketua Sidang,
Dr. Heri Budianto, M.Si


(.....)

Penguji Ahli
Anindita, M.Ikom


(.....)

Pembimbing I
Dr. Nurhayani Saragih, M.Si


(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN DALAM OPERASIONAL GRABCAR AIRPORT DALAM MEMOTIVASI KARYAWAN (DIVISI BUSINESS DEVELOPMENT)**

Nama : Siska Novilia

NIM : 44214110078

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Maret 2020

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Nurhayani Saragih, M.Si)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Ponce Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Siska Novilia
44214110078

Gaya Komunikasi Pemimpin Dalam Operasional GrabCar Airport Dalam Memotivasi Karyawan (Pada Divisi Business Development)
Jumlah halaman : 130 halaman | Bibliografi : 25 acuan

ABSTRAK

Gaya komunikasi merupakan ciri khas yang dimiliki setiap orang dalam melakukan penyampaian komunikasi. Gaya komunikasi merupakan cerminan dari dalam situasi tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gaya komunikasi pemimpin dalam operasional GrabCar Airport dalam memotivasi karyawan (Pada Divisi Business Development).

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan menggunakan paradigma konstruktivisme adalah memandang realitas kehidupan sosial bukanlah realitas yang natural, tetapi terbentuk dari hasil konstruksi. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi kepada narasumber. Landasan teori tentang gaya komunikasi menurut Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya komunikasi yang diterapkan oleh pemimpin GrabCar Airport menggunakan 2 gaya komunikasi yaitu *The Controlling Style* dan *The Structuring Style*. Dari ketiga situasi yang paling dominan gaya komunikasi pemimpin GrabCar Airport

adalah merencanakan (*Planning*) yaitu pemimpin mengendalikan karyawannya dengan cara memberikan pemahaman secara disiplin terkait suatu perintah dengan tujuan tertentu, untuk menyebarkan informasi (*Informating*) melalui rapat atau meeting internal kantor yang dilakukan setiap seminggu sekali secara tatap muka, dan penyebaran informasi dilakukan secara structural yaitu melalui jenjang hierarki yakni pemimpin menyampaikan ke team leader melalui rapat atau meeting dan team leader menyampaikan informasi yang ada di rapat atau meeting kepada karyawannya, dan memotivasi (*Motivation*) yaitu pemimpin menanamkan ingatan kepada karyawan untuk bekerja keras, bekerja cerdas, dan disiplin serta jujur dan ikhlas, dan pemimpin memberikan masukan, membimbing, dan memotivasi karyawan sesuai dengan perannya.

Kata kunci : Gaya Komunikasi, Kepemimpinan, Motivasi karyawan





THESIS ASSEMBLY APPROVAL SHEET

Name : Siska Novilia
Student ID : 44214110078
Faculty : Communication Studies
Field Of Study : Public Relations
Title : Leader Communication Style in GrabCar Airport Operations in Motivating Employees (in the Business Development Division)

ABSTRACT

Communication style is a characteristic that is owned by everyone in communicating. Communication style is a reflection of certain situations. This study aims to find out how the communication style of leaders in GrabCar Airport operations in motivating employees (in the Business Development Division).

This type of research used in this study is descriptive qualitative by using the constructivism paradigm is to see the reality of social life is not a natural reality, but formed from the results of construction. Data collection techniques using interview techniques and documentation to informants. The cornerstone of the theory of communication style according to Steward L. Tubbs and Sylvia Moss.

Based on the results of the study showed that the communication style adopted by the leader of GrabCar Airport uses 2 communication styles namely The Controlling Style and The Structuring Style. Of the three situations, the most dominant communication style of the GrabCar Airport leader is planning, that is, the leader controls his employees by providing a disciplined understanding related to an order with a specific goal, to disseminate information (informing) through meetings or internal office meetings which are held once a week face-to-face, and the dissemination of information is done structurally through hierarchical levels where the leader conveys to the team leader through meetings or meetings and the team leader

conveys information that is in meetings or meetings to his employees, and motivates (Motivation) ie leaders instill memories to employees to work hard, work smart, and be disciplined and honest and sincere, and leaders provide input, guide, and motivate employees according to their role.

Keywords : Communication Style, Leadership, Employee Motivation



KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih dan maha penyayang. Segala puji bagi-Nya yang memberikan belas kasih dan kebaikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penelitian ini sebaik-baiknya dengan judul “*Gaya Komunikasi Pemimpin Dalam Operasional GrabCar Airport Divisi Dalam Memotivasi Karyawan (Pada Divisi Business Development)*” sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Ilmu Komunikasi jurusan Hubungan Masyarakat di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Berbagai proses telah dilalui oleh penulis selama penyelesaian tugas akhir ini. Hal tersebut tidak lepas dari bantuan, dukungan moril, waktu, motivasi serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan segala hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

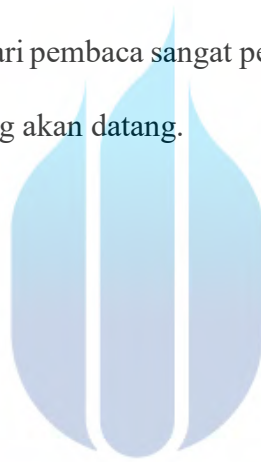
1. Ibu Dr. Nurhayani Saragih, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Thank you so much Ibuku.
2. Bapak Ponco Budi Sulistyono, M.Comn, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Dr. Elly Yuliani, M.Si sebagai ketua bidang studi Public Relations. Terima kasih untuk semua kemudahan administrasi dan saran akademik, sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik.

4. Seluruh dosen S1 Ilmu Komunikasi dan Staff Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk berbagi ilmu dalam perkuliahan.
5. Kedua orangtuaku, Ibu Sumiyati yang selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang dan juga dukungan kepada penulis. Bapak Bambang Iman Santoso di surga, yang selalu hidup dalam kenangan dan menjadi sumber inspirasi serta motivasi di setiap langkah hidup penulis.
6. Kedua kakak saya Maulin Iman Yanti Kartini dan Poppy Pratiwi yang selalu mengajarkan kedewasaan, pengorbanan, kesabaran, dan selalu optimis dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Untuk kantorku PT. Teknologi Pengangkutan Indonesia yang sudah memberikan kesempatan untuk bisa melakukan penelitian ini sampai selesai.
8. My best supporter, Suriady Achmad Noer Pare. Thank you so much for anything u did. And it be one of my motivation to accomplish my research.
9. Alfian, Bang Munir, Rheza, dan Ibu Anindita yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.
10. Kedua sahabatku Esy Apriyanti Putri dan Nurul Ika Hidayah yang selalu menemani selama 10 tahun ini.
11. Rekan-rekan seangkatan Hubungan Masyarakat 2014 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih telah menjadi

teman seperjuangan dan saling memberikan dukungan. Terima kasih banyak.

12. Last but not least, big thanks untuk semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata saya selaku penulis mohon maaf atas sebesar-besarnya apabila ada kesalahan dalam penulisan proposal penelitian ini. Penulis sadar bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan demi lebih baiknya karya ini di masa yang akan datang.



Jakarta, 15 Februari 2020

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Siska Novilia

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.4.3 Manfaat Sosial.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kajian Teoritis.....	21
2.2.1 Komunikasi	21
2.2.2 Unsur-unsur Komunikasi	22
2.2.3 Proses Komunikasi.....	23

2.3 Komunikasi Organisasi	24
2.3.1 Tujuan Komunikasi Organisasi.....	26
2.3.2 Arah Aliran Komunikasi Organisasi.....	28
2.4 Public Relations.....	29
2.4.1 Fungsi Public Relations.....	30
2.4.2 Aktivitas Public Relations.....	31
2.5 Pimpinan.....	33
2.5.1 Peran Dan Tanggung Jawab Pemimpin	34
2.6 Gaya Komunikasi	35
2.6.1 Macam-macam Gaya Komunikasi	36
2.7 Motivasi Kerja.....	38
2.7.1 Jenis-Jenis Motivasi Kerja	39
2.7.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja.....	40
2.7.3 Kerangka Pemikiran	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian.....	46
3.2 Metode Penelitian.....	47
3.3 Subjek Penelitian.....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data	51
3.4.1 Data Primer	51
3.4.2 Data Sekunder	52
3.5 Teknik Analisis Data.....	52
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.1.1 Profile PT. Baruna Teknologi Transportasi	56
4.1.2 Visi dan Misi PT Baruna Teknologi Transportasi.....	58

4.1.3 Logo PT. Baruna Teknologi Transportasi.....	58
4.1.4 Tujuan PT. Baruna Teknologi Transportasi	59
4.1.5 Struktur Organisasi PT. Baruna Teknologi Transportasi	60
4.1.6 Lokasi PT. Baruna Teknologi Transportasi	61
4.2 Hasil Penelitian	61
4.2.1 Perilaku Kepemimpinan.....	63
4.3 Pembahasan.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran.....	94
5.2.1 Saran Akademis	94
5.2.2 Saran Praktis	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	99
CURICULUM VITAE (CV)	113



DAFTAR TABEL

2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	18
2.7.3 Kerangka Pemikiran.....	45
4.4 Pembahasan.....	89



DAFTAR GAMBAR

4.1.1 Keuntungan Gold Captain.....	56
4.1.1 Keuntungan Flexi Captain.....	57
4.1.1 Keuntungan Green Line	57
4.1.3 Logo Perusahaan	58
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	60

