



**PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PT PROFESIONAL TELEKOMUNIKASI  
INDONESIA (Survey pada Karyawan PT Profesional Telekomunikasi  
Indonesia Departemen Property Managemant Jakarta Pusat)**



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

**Disusun oleh :**

**Muhammad Iqbal Syafrie**

**44214120047**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2021**



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

### LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Iqbal Syafrie  
NIM : 44214120047  
Bidang Studi : Public Relations  
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT PROFESIONAL TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Survey pada Karyawan PT Profesional Telekomunikasi Indonesia Departemen Property Managemant Jakarta Pusat)** 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, 13 Juli 2021



Muhammad Iqbal Syafrie



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

Nama : Muhammad Iqbal Syafrie

NIM 44214120047

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Judul : **PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT PROFESIONAL TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Survey pada Karyawan PT Profesional Telekomunikasi Indonesia Departemen Property Managemant Jakarta Pusat)**

Penelitian ini telah dibaca, diperiksa dan disetujui oleh:

Jakarta, 1 Juli 2021

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Pembimbing

Kurniawan Prasetyo, M.Ikom



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Muhammad Iqbal Syafrie

NIM : 44214120047

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Judul : **PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT PROFESIONAL TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Survey pada Karyawan PT Profesional Telekomunikasi Indonesia Departemen Property Managemant Jakarta Pusat)**

Jakarta, 3 Juli 2021  
Mengetahui

Ketua Sidang : DR. Suraya M.Si (.....)

Penguji Ahli : Engga PE, MA (.....)

Pembimbing : Kurniawan Prasetyo, M.Ikom (.....)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nama : Muhammad Iqbal Syafrie

NIM 44214120047

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Judul : **PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT PROFESIONAL TELEKOMUNIKASI INDONESIA (Survey pada Karyawan PT Profesional Telekomunikasi Indonesia Departemen Property Managemant Jakarta Pusat)**


Jakarta, 13 Juli 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations


Pembimbing

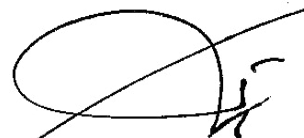
  
( Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom )  
)

  
(Kurniawan Prasetyo, M.Ikom )

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

  
( Dr. Elly Yuliawati, M.Si )

  
( Dr. Farid Hamid, M.Si )



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**BIDANG STUDI PUBLIC**  
**RELATIONS**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengestimasi dan menganalisis Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pt Profesional Telekomunikasi Indonesia (Survey pada Karyawan PT Profesional Telekomunikasi Indonesia Departemen Property Management Jakarta Pusat) Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif yang dibangun berdasarkan paradigma *positivisme*. Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan PT. Profesional Telekomunikasi Indonesia Departemen Property Management sebanyak 100 orang. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan adalah teknik penarikan sampel Total Sampling dengan sampel 100 orang. Sampling adalah suatu cara yang ditempuh dengan pengambilan sampel yang benar-benar sesuai dengan keseluruhan obyek. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS Versi 25. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana maka diperoleh persamaan  $Y = 17.725 + 0.320X$ . Dimana persamaan tersebut menunjukkan jika kedua variabel memiliki pengaruh positif sehingga apabila tidak ada kenaikan nilai variabel X, maka nilai variabel Y adalah 23.300. Sedangkan apabila terjadi penambahan nilai pada variabel X, maka variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0.544. Sehingga dapat disimpulkan besar pengaruh variabel Gaya Komunikasi Pimpinan terhadap Kinerja Karyawan yaitu sebesar 0.544 atau 54,4% Oleh karena itu, Gaya Komunikasi Pimpinan dalam meningkatkan dan mempertahankan Kinerja Karyawan menjadi salah satu bagian penting dalam menjaga keberlangsungan perusahaan.

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

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, serta kekuatan yang di berikannya selama peneliti menyelesaikan skripsi. Berkat rahmat dan kesehatan yang diberikan-nya begitu berarti bagi peneliti sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pt Profesional Telekomunikasi Indonesia (Survey Pada Karyawan Pt Profesional Telekomunikasi Indonesia Departemen Property Managemant Jakarta Pusat)” tepat pada waktunya.


Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi bidang studi *Public Relations*. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Dosen pembimbing saya Bapak **Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom** dalam membuat laporan tugas akhir skripsi ini yang bersedia untuk mendidik, memberikan dukungan, tenaga, waktu dan pikiran dalam membimbing. Terima Kasih telah menyempatkan waktunya untuk berdiskusi dan memberikan masukan maupun koreksi dalam menyelesaikan laporan tugas akhir skripsi ini.
2. Ibu **Elly Yulawati, Dr. M.Si** selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana yang telah memberikan motivasi, dukungan dan pengajaran yang baik selama penulis menyelesaikan tugas akhir.

3. Bapak **Ponco Budi Sulistyo, M.Comn, Ph.D.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Bapak **Farid Hamid Umarela, Dr. M.Si.** selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. **Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta** yang telah mengajar dan mendidik peneliti selama ini.
6. Kepada orang tua saya (Bapak) Syafrullah Syafrie, Reuben Coghlan dan Ibu) Octaria Coghlan yang selalu mendoakan dan mendukung saya.
7. Kakak - kakak saya tercinta Melanie Hale, Febianca, Muhammad Yusuf Sjafrie, Olden Manuahe dan Ayuk Maya Risnasari Utami Manuahe.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan penulisan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Jakarta, 6 Juni 2020



Muhammad Iqbal Syafrie



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Akademis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kajian Teoritis .....	17
2.2.1 Komunikasi.....	17
2.2.2 Komunikasi Organisasi .....	19
2.2.3 Public Relation .....	21
2.2.3.1 Pengertian <i>Public Relations</i> .....	21
2.2.3.2 Fungsi dan Tujuan <i>Public Relations</i> .....	22
2.2.3.3 Strategi <i>Public Relations</i> .....	25
2.2.3.4 <i>Public Relations</i> Dalam Organisasi .....	26
2.2.3.5 Peran <i>Public Relations</i> .....	28
2.2.3.6 Gaya Komunikasi Pimpinan .....	30
2.2.3.7 Macam-macam Gaya Komunikasi Pimpinan.....	31
2.2.4 Kinerja Karyawan.....	35
2.2.4.1 Pengertian Kinerja.....	35
2.2.4.2 Penilaian Kerja .....	36
2.2.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja....	39
2.2.4.4 Ukuran Kinerja .....	40
2.2.4.5 Indikator Kinerja Karyawan.....	41
2.2.5 Teori.....	42
2.2.6 Kerangka Konsep .....	45
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>46</b>

3.1	Paradigma Penelitian.....	46
3.2	Metode Penelitian.....	47
3.3	Populasi dan Sampel .....	48
3.3.1	Populasi .....	48
3.3.2	Sampel .....	49
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel .....	49
3.4	Definisi dan Operasionalisasi Konsep .....	50
3.4.1	Definisi Konsep.....	50
3.4.2	Operasionalisasi Konsep .....	52
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.5.1	Data Primer.....	56
3.5.2	Data Sekunder .....	56
3.5.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	56
3.5.3.1	Uji Validitas.....	57
3.5.3.2	Uji Reliabilitas.....	61
3.6	Teknik Analisa Data.....	64
3.6.1	Skala Likert .....	64
3.6.2	Metode Analisa Regresi.....	65
3.6.3	Hipotesis Penelitian.....	66
3.6.4	Uji T.....	67
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>69</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
4.1.1	Sejarah PT Profesional Telekomunikasi Indonesia .....	69
4.1.2	Visi dan Misi .....	70
4.1.3	<i>Core Values</i> .....	70
4.1.4	Struktur Organisasi.....	71
4.2	Hasil Penelitian.....	71
4.2.1	Data Responden.....	72
4.2.1.1	Jenis Kelamin Responden .....	72
4.2.1.2	Status Pendidikan Responden.....	73
4.2.1.3	Usia .....	74
4.2.1.4	Status Pegawai.....	75
4.2.2	Gaya Komunikasi Pimpinan .....	75
4.2.3	Kinerja Karyawan.....	93
4.3	Analisis Data .....	118
4.3.1	Hasil Nilai Mean Variabel Bebas Gaya Komunikasi Pimpinan .....	118
4.3.2	Hasil Nilai Mean Variabel Terikat Kinerja Karyawan .....	119
4.3.3	Hasil Uji Korelasi.....	120
4.3.4	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	121
4.3.5	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	122
4.3.6	Hasil Uji Hipotesis (Uji T).....	123
4.4	Pembahasan .....	124
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>132</b>
5.1	Kesimpulan .....	132

5.2	Saran .....	134
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>136</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>141</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdaulu .....	14
Tabel 2.2 Gaya Komunikasi Pimpinan .....	34
Tabel 3.1 Variabel Gaya Komunikasi Pimpinan (X).....	52
Tabel 3.2 Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	53
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Gaya Komunikasi Pimpinan (X).....	59
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y) .....	60
Tabel 3.5 Tingkat Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i> .....	62
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas <i>Gaya Pimpinan Karyawan (X)</i> .....	62
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas <i>Kinerja Karyawan (X)</i> .....	62
Tabel 3.8 Sistem Pengukuran Kuesioner .....	65
Tabel 3.9 Model Desain Penelitian .....	66
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	73
Tabel 4.2 Status Pendidikan Responden.....	73
Tabel 4.3 Usia Responden .....	74
Tabel 4.4 Status Pegawai.....	75
Tabel 4.5 <i>Departement Head</i> menekankan komunikasi satu arah di dalam pekerjaan.....	76
Tabel 4.6 <i>Department Head</i> selalu menggunakan kekuasaan dan wewenangnya.....	76
Tabel 4.7 <i>Departement Head</i> mengendalikan perilaku karyawannya .....	77
Tabel 4.8 <i>Department Head</i> lebih banyak memerintah pegawainya dalam .....	78
melakukanpekerjaan .....	78
Tabel 4.9 <i>Controlling Style</i> .....	79
Tabel 4.10 Pegawai sering dimintai pendapat tentang masalah perusahaan .....	79
oleh pimpinan.....	79
Tabel 4.11 Dalam mengambil keputusan <i>Departement Head</i> mementingkan .....	80
kepentingan bersama.....	80
Tabel 4.12 <i>Departement Head</i> memiliki sikap kepedulian tinggi.....	81
Tabel 4.13 <i>Departement Head</i> memiliki kemampuan membina hubungan.....	82
yang baik dengan karyawan .....	82
Tabel 4.14 <i>Equalitarian Style</i> .....	83
Tabel 4.15 <i>Departemen Head</i> selalu mematuhi struktur organisasi.....	83
Tabel 4.16 <i>Departement Head</i> menerapkan peraturan yang berlaku dengan SOP.....	84
Tabel 4.17 <i>Department Head</i> mewajibkan karyawan untuk bekerja sesuai .....	85
proseduryang berlaku.....	85
Tabel 4.18 <i>Structuring Style</i> .....	86
Tabel 4.19 <i>Departemen Head</i> berkomunikasi secara agresif kepada karyawan.....	86
Tabel 4.20 <i>Departemen Head</i> merangsang karyawan untuk bekerja lebih.....	87
cepat dan lebih baik .....	87
Tabel 4.21 <i>Dynamic Style</i> .....	88
Tabel 4.22 <i>Department Head</i> memberikan kesempatan karyawannya untuk.....	88
memberi ide mengenai permasalahan perusahaan.....	88
Tabel 4.23 <i>Departement Head</i> menerapkan <i>win win solution</i> dalam setiap .....	89
pengambilan keputusan.....	89
Tabel 4.24 <i>Department Head</i> terbuka terhadap saran terkait pekerjaan karyawan.....	90
Tabel 4.25 <i>Relinquishing Style</i> .....	91
Tabel 4.26 <i>Departement Head</i> lebih bersifat untuk menghindari komunikasi .....	91
Tabel 4.27 <i>Department Head</i> cenderung melepaskan diri dari tanggung jawabnya .....	92
Tabel 4.28 <i>Withdrawal Style</i> .....	93

Tabel 4.29 Saya berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu .....	94
Tabel 4.30 Saya menyelesaikan pekerjaan dengan sesuai target .....	94
Tabel 4.31 <i>Quantity Of Work</i> .....	95
Tabel 4.32 Saya mampu melaksanakan tugas dengan baik.....	96
Tabel 4.33 Saya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP.....	96
Tabel 4.34 <i>Quality Of Work</i> .....	97
Tabel 4.35 Saya memiliki kompetensi yang baik dalam bidang pekerjaan.....	98
Tabel 4.36 Saya menguasai pengetahuan yang baik terkait dengan bidang pekerjaan .....	98
Tabel 4.37 <i>Job Knowledge</i> .....	99
Tabel 4.38 Saya memiliki kreativitas dan inovasi dalam melakukan pekerjaan .....	100
Tabel 4.39 Saya berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu .....	101
Tabel 4.40 Saya menyelesaikan pekerjaan dengan sesuai target .....	101
Tabel 4.41 <i>Quantity Of Work</i> .....	102
Tabel 4.42 Saya mampu melaksanakan tugas dengan baik.....	103
Tabel 4.43 Saya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP.....	103
Tabel 4.44 <i>Quality Of Work</i> .....	104
Tabel 4.45 Saya memiliki kompetensi yang baik dalam bidang pekerjaan.....	105
Tabel 4.46 Saya menguasai pengetahuan yang baik terkait dengan .....	106
bidang pekerjaan.....	106
Tabel 4.47 <i>Job Knowledge</i> .....	107
Tabel 4.48 Saya memiliki kreativitas dan inovasi dalam melakukan pekerjaan .....	107
Tabel 4.49 Saya memiliki ide-ide baru dalam melakukan pekerjaan.....	108
Tabel 4.50 <i>Creativeness</i> .....	109
Tabel 4.51 Saya bersedia menerima kritikan dari rekan kerja .....	109
Tabel 4.52 Saya dapat bekerja sama dengan tim kerja .....	110
Tabel 4.53 <i>Cooperation</i> .....	111
Tabel 4.54 Saya datang ke kantor dengan tepat waktu .....	111
Tabel 4.55 Saya bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan hingga selesai .....	112
Tabel 4.56 <i>Dependability</i> .....	113
Tabel 4.57 Saya bersemangat untuk menyelesaikan tugas baru .....	113
Tabel 4.58 Saya memiliki inisiatif dalam bekerja .....	114
Tabel 4.59 <i>Initiative</i> .....	115
Tabel 4.60 Saya memiliki kepribadian yang baik dan menyenangkan.....	115
di lingkunganpekerjaan.....	115
Tabel 4.61 Saya jujur dalam bekerja.....	116
Tabel 4.62 <i>Personal Qualities</i> .....	117
Tabel 4.63 Hasil Nilai Mean Variabel Bebas Gaya Komunikasi Pimpinan .....	118
Tabel 4.64 Hasil Nilai Mean Variabel Terikat Kinerja Karyawan.....	119
Tabel 4.65 <i>Correlations</i> .....	120
Tabel 4.66 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	121
Tabel 4.67 <i>Coefficients<sup>a</sup></i> .....	122
Tabel 4.68 Hasil Uji Hipotesis (Uji T).....	124

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Teori S-O-R .....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN .....	141
LAMPIRAN 2 Tabulasi Data .....	149

