



**GAYA KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN  
SITUASIONAL DALAM  
MENGATASI TANTANGAN PASCA PANDEMI COVID-19  
(Studi Kasus Pada Karyawan Divisi Keuangan PT ATI Business  
Group)**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

**MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

**Eka Junita Panggabean**

**44219110053**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eka Junita Panggabean  
NIM : 44219110053  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : **Gaya Komunikasi Kepemimpinan Situasional dalam Mengatasi Tantangan Pasca Pandemi Covid-19: Studi Kasus pada Karyawan Divisi Keuangan di PT ATI Business Group**

Menyatakan bahwa laporan skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 11 September 2023



Eka Junita Panggabean

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Eka Junita Panggabean  
NIM : 44219110053  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : **Gaya Komunikasi Kepemimpinan  
Situasional dalam Mengatasi  
Tantangan Pasca Pandemi COVID-19:  
Studi Kasus pada Karyawan Divisi  
Keuangan di PT ATI Business Group**

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si  
NIDN : 0318116602

Ketua Penguji : Dr. A. Rahman, HI, M.Si  
NIDN : 0330126403


Penguji Ahli : Riki Arswendi, S. sos, M.1Kom  
NIDN : 0316088503

()  
()  
()

Jakarta, 11 September 2023  
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

() (Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si) (Dr. Farid Hamid, M.Si)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kasih karunia-Nya kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang tulus kepada-Nya yang senantiasa memberikan petunjuk, kekuatan, dan hikmat dalam perjalanan akademis ini. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Tugas Akhir serta untuk memperoleh gelar Strata I (SI) di Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercubuana. Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah:

**"Gaya Komunikasi Kepemimpinan Situasional dalam Mengatasi Tantangan Pasca Pandemi COVID-19: Studi Kasus pada Karyawan Divisi Keuangan di PT ATI Business Group"**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan juga semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini hingga akhir. Maka dari itu, penulis ucapkan terimakasih sebanyak banyaknya kepada berbagai pihak, khususnya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan,

arahan, dan masukan berharga selama penulisan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dan dedikasinya dalam membimbing saya.

3. Ibu Dr. Irnaulan Sati, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.

4. Ibu Dr. Elly Yulawati, M.Si selaku Kepala Biro Sekretariat Universitas Mercu Buana dan juga Dosen Pembimbing Akademik saya.

5. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi ilmu Komunikasi.

6. Bapak Dr. A. Rahman, HI, M.Si selaku Ketua Sidang Tugas Akhir serta Bapak Riki Arswendi, S. sos, M.IKom selaku Dosen Penguji Ahli Tugas Akhir saya yang telah memberikan kritik dan saran yang berharga dalam memperbaiki penelitian ini untuk menjadi lebih baik.

7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Mercubuana terutama Program Studi Public Relations Menteng yang telah memberikan ilmu dan banyak pengalaman berharga selama perkuliahan berlangsung.

8. Mba Novi, selaku Staff TU Fikom, beserta seluruh Staff TU Fikom dan staf di Universitas Mercubuana yang telah membantu saya dalam mengurus admistrasi perkuliahan.

9. Keluarga dari penulis, Bapak Charles Panggabean dan Ibu Rentauli Nababan, Abang Prakasih Saurtua Panggabean, Adik Virgin Tursulawatl Panggabean, Poltak Arifin Panggabean dan Fransisco Pardamean Panggabean, yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis dalam berbagai hal terutama dalam penyusunan skripsi ini.

10. Bapak Bimo Aryha Adhi selaku Senior Team Leader Divisi Keuangan yang juga informan kunci penulis dalam penelitian ini.

11. Bapak Michael Martdinandus, Nadya Marsilia, Fabiola Kurniawan, Hanny Poetri dan Valdi Hadistira selaku karyawan PT ATI Business Group yang juga informan pendukung penulis dalam penelitian ini.

12. Teman-teman penulis terkasih "*my sisters from another mother*" Kak Myke Rumapea, Kak Veronika Ginting, Kak Susi Simorangkir, Gracia Simorangkir, Melika Pakpahan, Ester Simorangkir dan Dessy Valia Putri, terimakasih atas dukungan semangat dan doanya yang tidak pernah berhenti dalam memotivasi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan ini hingga akhir.

13. Serta rekan-rekan penulis lainnya, baik yang penulis kenal dalam masa perkuliahan maupun diluar perkuliahan.

Kesuksesan penyelesaian skripsi ini adalah berkat kerja keras, ketekunan, dan kerjasama semua pihak yang telah disebutkan di atas. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, dan penulis berharap agar temuan yang ditemukan dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Akhirnya, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati dan melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua dalam segala upaya dan perjalanan kehidupan.

Jakarta, 11 September 2023

Hormat Penulis,



Eka Junita Panggabean

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Junita Panggabean  
NIM : 44219110053  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : **Gaya Komunikasi Kepemimpinan Situasional dalam Mengatasi Tantangan Pasca Pandemi Covid-19: Studi Kasus pada Karyawan Divisi Keuangan di PT ATI Business Group**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 11 September 2023

Yang menyatakan,



Eka Junita Panggabean

## ABSTRAK

Nama : Eka Junita Panggabean  
NIM : 44219110053  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Laporan Skripsi : **Gaya Komunikasi Kepemimpinan Situasional dalam Mengatasi Tantangan Pasca Pandemi Covid-19: Studi Kasus pada Karyawan Divisi Keuangan di PT ATI Business Group**  
Pembimbing : Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh karyawan PT ATI Business Group dalam situasi pasca pandemi Covid-19 dan menganalisis gaya komunikasi kepemimpinan situasional yang diterapkan oleh Senior Team Leader di Divisi Keuangan, Bimo Arya Adhi, dalam menghadapi tantangan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus eksploratif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya komunikasi instruktif (memberi petunjuk) cukup efektif dalam menjaga produktivitas karyawan, karena pemimpin memberikan perhatian khusus pada aspek teknis pekerjaan mereka. Namun, tantangan muncul terkait dengan kebutuhan karyawan akan dukungan emosional dari pemimpin mereka, terutama dalam mengatasi kelelahan akibat bekerja dari rumah (WFH). Beberapa karyawan bahkan menghadapi penurunan jabatan sebagai konsekuensi dari kinerja yang tidak efisien, meskipun diberi kesempatan untuk bekerja dari kantor (WFO).

Rekomendasi dari penelitian ini menyarankan bahwa dalam menghadapi tantangan pasca pandemi Covid-19, pemimpin organisasi harus mempertimbangkan adopsi gaya komunikasi kepemimpinan yang lebih partisipatif atau konsultatif. Gaya komunikasi ini memungkinkan pemimpin untuk bekerja sama dengan karyawan dalam pengambilan keputusan, mengatasi kelelahan, dan meningkatkan adaptasi organisasi. Dengan demikian, organisasi dapat lebih baik beradaptasi dengan perubahan yang terus berlangsung dan memupuk lingkungan kerja yang lebih kolaboratif dan responsif.

Selain itu, penelitian ini menekankan pentingnya adaptasi organisasi dan pengembangan tim dalam situasi pasca pandemi. Pemimpin organisasi di era pasca pandemi harus mempertimbangkan adopsi gaya komunikasi kepemimpinan yang lebih responsif yang memperhatikan kebutuhan karyawan dan melibatkan mereka secara aktif dalam perencanaan strategis yang berdampak pada perubahan organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan wawasan berharga tentang pentingnya gaya komunikasi kepemimpinan situasional yang fleksibel yang memprioritaskan kebutuhan karyawan dalam menghadapi tantangan pasca pandemi Covid-19. Hal ini dapat membantu organisasi untuk berkembang dalam lingkungan yang selalu berubah.

**Kata kunci:** Komunikasi Kepemimpinan, Gaya Kepemimpinan Situasional, Tantangan, Pandemi Covi-19



## ABSTRACT

Name : Eka Junita Panggabean  
NIM : 44219110053  
Study Program : Ilmu Komunikasi  
Thesis Title : **Situational Leadership Communication Style in Overcoming Post Covid-19 Pandemic Challenges: A Case Study on Finance Division Employees at PT ATI Business Group**  
Advisor : Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

This research aims to identify the challenges faced by employees of PT ATI Business Group in the post-pandemic Covid-19 situation and to analyze the situational leadership communication style applied by Senior Team Leader of the Finance Division, Bimo Arya Adhi, in addressing these challenges. The research method employed is qualitative with an exploratory case study approach.

The research findings indicate that the instructive communication style (*telling*) is quite effective in maintaining employee productivity, as the leader pays close attention to the technical aspects of their work. However, challenges arise concerning the employees' need for emotional support from their leader, especially in addressing the fatigue caused by remote work (WFH). Some employees even face demotions as a consequence of inefficient work, despite being given the opportunity to work from the office (WFO).

Recommendations from this research suggest that in facing the post-pandemic Covid-19 challenges, organizational leaders should consider adopting a more participative or consultative leadership communication style. This communication style enables leaders to collaborate with employees in decision-making, address fatigue, and enhance organizational adaptation. Thus, organizations can better adapt to ongoing changes and foster a more collaborative and responsive work environment.

Furthermore, this research underscores the importance of organizational adaptation and team development in the post-pandemic situation. Organizational leaders in the post-pandemic era should contemplate the adoption of a more responsive leadership communication style that caters to employee needs and actively involves them in strategic planning impacting organizational changes. Consequently, this research provides valuable insights into the significance of flexible situational leadership communication styles that prioritize employee needs in addressing post-pandemic Covid-19 challenges. This can assist organizations in thriving within an ever-evolving environment.

**Keywords:** Leadership Communication, Situational Leadership Style, Challenges, Covid-19 Pandemic

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN KARYA ILMIAH .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Kajian Teoritis.....	20
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	20

2.2.2 Dimensi Komunikasi Organisasi .....	23
2.2.3 Kepemimpinan .....	26
2.2.4 Gaya Kepemimpinan .....	28
2.2.5 Gaya Komunikasi Kepemimpinan .....	33
2.2.6 Teori Komunikasi Kepemimpinan Situasional .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	41
3.2 Metode Penelitian .....	42
3.3 Subyek Penelitian .....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.5 Teknik Analisis Data .....	48
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	51
4.1.1 Profil Perusahaan .....	51
4.1.2 Visi, Misi Perusahaan .....	54
4.1.3 Struktur Organisasi PT ATI Business Group .....	55
4.1.4 Fiannce Team PT ATI Business Group .....	57
4.2 Hasil Penelitian .....	58
4.2.1 Tantangan yang dihadapi oleh PT ATI Business Group .....	60
4.2.2 Gaya Komunikasi Kepemimpinan Situasional STL .....	64
4.3 Hasil Pembahasan .....	75
4.4 Hasil Temuan .....	83

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>



## DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	15
3.1 Tabel Key Informan .....	43
3.3 Tabel Informan Pendukung .....	44



## DAFTAR GAMBAR

4.1 Gambar Logo PT ATI Business Group .....	52
---	----



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Surat Permohonan Wawancara ke PT ATI Business Group .....	92
2. Lampiran Izin Wawancara dan Hasil Wawancara dari PT ATI Business Group .....	93-97
3. Lampiran Transkrip Hasil Wawancara dengan Narasumber Fabiola Kurniawan .....	98-101
4. Lampiran Transkrip Hasil Wawancara dengan Narasumber Valdi Hadistira .....	102-105
5. Lampiran Transkrip Hasil Wawancara dengan Narasumber Nadya Marsilia .....	106-109
6. Lampiran Transkrip Hasil Wawancara dengan Narasumber Bimo Arya Adhi .....	110-113
7. Lampiran Transkrip Hasil Wawancara dengan Narasumber Hanny Poetri .....	114-116
8. Lampiran Dokumentasi Wawancara Offline .....	117
9. Lampiran Dokumentasi Wawancara Offline .....	118
10. Lampiran Curriculum Vitae (CV) Penulis .....	119