



**ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN DAN KOMPETENSI  
KOMUNIKASI BERDASARKAN TURUNNYA KINERJA  
KARYAWAN (STUDI KASUS: DIVISI SALES) PT. INDODEV  
NIAGA INTERNET**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan**

**Program Studi Magister Ilmu Komunikasi**

**MERCU BUANA**

**OLEH**

**Aulia Ramadhan D**

**55220110039**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**

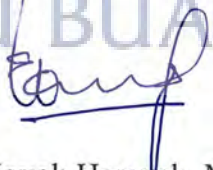


**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

Nama Lengkap : Aulia Ramadhan Danoeatmadja  
NIM : 55220110039  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Kosentrasi : Komunikasi Korporat  
Judul Karya Akhir/Tesis : Analisis Gaya Kepemimpinan dan Kompetensi Komunikasi Berdasarkan Turunnya Kinerja Karyawan (Studi Kasus: Divisi Sales) PT. Indodev Niaga Internet

Jakarta, 28 Agustus 2023

UNIV Dosen Pembimbing  
MERCU BUANA  
  
(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si.)

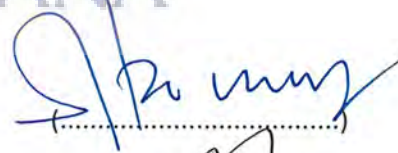
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS**

Judul : Analisis Gaya Kepemimpinan dan Kompetensi Komunikasi  
Berdasarkan Turunnya Kinerja Karyawan (Studi Kasus: Divisi  
Sales) PT. Indodev Niaga Internet  
Nama : Aulia Ramadhan Danoeatmadja  
NIM : 55220110039  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Komunikasi Korporat  
Tanggal : 28 Agustus 2023


UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, 28 Agustus 2023  
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
Dr Heri Budianto, M.Si.



(.....)

2. Penguji Ahli :  
Dr. Afdal Makkuraga Putra, MM., M.Si.



(.....)

3. Pembimbing :  
Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si



(.....)

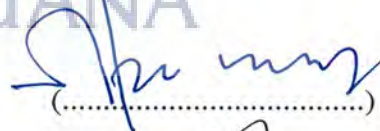
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

Judul : Analisis Gaya Kepemimpinan dan Kompetensi Komunikasi Berdasarkan Turunnya Kinerja Karyawan (Studi Kasus: Divisi Sales) PT. Indodev Niaga Internet  
Nama : Aulia Ramdhan Danoeatmadja  
NIM : 55220110039  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Komunikasi Korporat  
Tanggal : 14 September 2023

UNIVERSITAS  
Jakarta, 28 Agustus 2023  
Mengetahui,  
MERCU BUANA

1. Ketua Sidang :  
Dr Heri Budianto, M.Si.



(.....)

2. Penguji Ahli :  
Dr. Afdal Makkuraga Putra, MM., M.Si.



(.....)

3. Pembimbing :  
Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si



(.....)

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

Nama Lengkap : Aulia Ramadhan Danoeatmadja  
NIM : 55220110039  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Kosentrasi : Komunikasi Korporat  
Judul Karya Akhir/Tesis : Analisis Gaya Kepemimpinan dan Kompetensi Komunikasi Berdasarkan Turunnya Kinerja Karyawan (Studi Kasus: Divisi Sales) PT. Indodev Niaga Internet

Jakarta, 28 Agustus 2023

Dosen Pembimbing



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

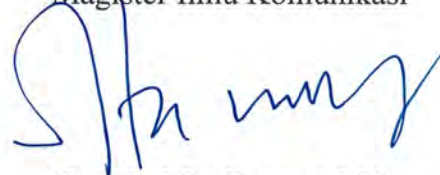
(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si)

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi



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

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi



(Dr. Heri Budianto, M Si)

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Aulia Ramadhan Danoeatmadja  
NIM : 55220110039  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Dengan judul “Analisis Gaya Kepemimpinan dan Kompetensi Komunikasi Berdasarkan Turunnya Kinerja Karyawan (Studi Kasus: Divisi Sales) PT. Indodev Niaga Internet” ,telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 12 September 2023 didapatkan nilai persentase sebesar 24 % (Persen)

Jakarta, 12 September 2023  
Administrator Turnitin



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



**Sukadi, SE., MM**



## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarbenarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Analisis Gaya Kepemimpinan dan Kompetensi Komunikasi Berdasarkan Turunnya Kinerja Karyawan (Studi Kasus: Divisi Sales) PT. Indodev Niaga Internet

Nama : Aulia Ramadhan Danoeatamdja

NIM : 55220110039

Progam Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Komunikasi Korporat

Tanggal : 08 September 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan paa program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 08 September 2023



Aulia Ramadhan Danoeatmadja

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Gaya Kepemimpinan dan Kompetensi Komunikasi Berdasarkan Turunnya Kinerja Karyawan (Studi Kasus: Divisi Sales) PT. Indodev Niaga Internet” yang merupakan salah satu syarat penilaian tesis pada Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Pengerjaan tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan masukan mulai dari konsep hingga selesainya tesis ini. Dalam kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesungguhan dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan Penulis dalam penyelesaian tesis ini.
2. Bapak Dr. Heri Budiarto, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dr. Afdal Makkuraga Putra, MM., M.Si. selaku dosen Penelaah yang telah memberikan arahan dan masukan terkait penyelesaian penelitian
4. Ibu Nova Karolina Sinulingga selaku Sales Manager PT. Indodev Niaga Internet yang telah berkenan menjadi narasumber bagi Penulis dalam penyelesaian tesis ini.
5. Bapak Rangga Al-Fakhri selaku Senior Account Manager PT. Indodev Niaga Internet yang telah berkenan menjadi narasumber bagi Penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Papa, Mama, kakak dan seluruh keluarga besar yang memberikan dukungan matriil dan immateriil selama menyelesaikan Studi Magister Ilmu Komunikasi.
7. Teman-teman di Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Komunikasi Mercu Buana khususnya Kelas Meruya Angkatan 37 atas kebersamaan dan kerjasamanya selama ini.



8. Semua pihak yang tidak bisa di sebutkan namanya satu-persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan hingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.

Semoga tesis ini bisa bermanfaat khususnya bagi Penulis dan umumnya untuk pembaca.

Jakarta, 25 Juni 2023

Aulia Ramadhan D



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS</b> .....	i
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i></b> .....	v
<b>PERNYATAAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b><i>ABSTRACT</i></b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Teori .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Kajian Teori .....	16
2.2.1 Komunikasi Organisasi .....	16
2.2.1.1 Konsep Komunikasi Organisasi .....	18
2.2.1.2 Pendekatan Komunikasi Organisasi .....	22
2.2.1.3 Bentuk – Bentuk Komunikasi Organisasi .....	26
2.2.1.4 Fungsi Komunikasi Internal .....	29
2.2.1.5 Jenis Komunikasi Internal .....	30

2.2.1.6	Komunikasi Kelompok .....	36
2.2.1.7	Komunikasi Eksternal.....	36
2.2.1.8	Komunikasi Dalam Manajemen.....	38
2.2.2	Gaya Kepemimpinan .....	43
2.2.2.1	Teori dan Model Kepemimpinan Dalam Organisasi.....	44
2.2.3	Kompetensi Komunikasi .....	53
2.2.3.1	Kriteria Komponen Kompetensi Komunikasi.....	54
2.2.3.2	Faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Kompetensi Komunikasi	58
2.2.4	Kinerja Karyawan.....	59
2.2.4.1	Mengukur Kinerja Karyawan .....	62
2.3	Kerangka Berpikir .....	63
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>65</b>
3.1	Objek Penelitian .....	65
3.2	Paradigma Penelitian.....	65
3.3	Metode Penelitian.....	67
3.4	Key Informan dan Informan.....	68
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	69
3.5.1	Jenis Data.....	69
3.5.2	Sumber Data.....	69
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	70
3.7	Teknik Analisis Data .....	72
3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	74
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>75</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	75
4.1.1	Sejarah dan Latar Belakang PT. Indodev Niaga Internet.....	75
4.1.2	Visi, Misi dan Budaya Perusahaan.....	78
4.1.3	Struktur Organisasi .....	79
4.2	Hasil Penelitian .....	80

4.2.1	Isu Gaya Kepemimpinan dan Kompetensi Komunikasi yang dilakukan kepada Karyawan PT. Indodev Niaga Internet .....	80
4.2.2	Kebijakan dari Manajemen PT. Indodev Niaga Internet yang dilakukan kepada Karyawan.....	81
4.2.3	Imbas dari Gaya Kepemimpinan dan Kompetensi yang dilakukan kepada Karyawan .....	83
4.2.4	Strategi yang dilakukan Manajemen PT. Indodev Niaga Internet untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan.....	85
4.3	Pembahasan.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>94</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	64
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Indodev Niaga Internet.....	79



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	8
--------------------------------------	---

