



**KOMUNIKASI INTERNAL EMPLOYEE RELATION DIVISI PENGAWAS  
LAPANGAN PT SECURINDO PACTAMA CABANG MALL KUNINGAN  
CITY: Gaya Komunikasi Pimpinan dalam Membangun Motivasi Kerja dan  
Kekompakan**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Starata 1 (S1)  
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

**Disusun Oleh:**

**Alfin Rezaldi**

**44217010057**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2021**

### LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfin Rezaldi  
NIM : 44217010057  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **KOMUNIKASI INTERNAL EMPLOYEE RELATION DIVISI PENGAWAS LAPANGAN PT SECURINDO PACKTAMA CABANG MALL KUNINGAN CITY: Gaya Komunikasi Pimpinan dalam Membangun Motivasi Kerja dan Kekompakan** 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, Juli 2021  
Yang membuat pernyataan,



(Nunla dan tanda tangan)  
Alfin Rezaldi

Mengetahui,

Pembimbing



(Dra. Yulia Hidayati, M.Si)

Ketua Bidang Studi



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



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

### LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Alfin Rezaldi  
NIM : 44217010057  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : KOMUNIKASI INTERNAL EMPLOYEE RELATION DIVISI  
PENGAWAS LAPANGAN PT SECURINDO PACKTAMA  
CABANG MALL KUNINGAN CITY: Gaya Komunikasi Pimpinan  
dalam Membangun Motivasi Kerja dan Kekompakan

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 6 Agustus 2021

Mengetahui,

Pembimbing

( \_\_\_\_\_ )

Dra. Yulia Hidayati, M.Si



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERUC BUANA

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Alfin Rezaldi  
NIM : 44217010057  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : KOMUNIKASI INTERNAL EMPLOYEE RELATION DIVISI  
PENGAWAS LAPANGAN PT.SECURINDO PACKTAMA CABANG  
MALL KUNINGAN CITY: Gaya Komunikasi Pimpinan dalam Mem-  
bangun Motivasi Kerja dan Kekompakan

Jakarta, 6 Agustus 2021



Ketua Sidang : Dra. Diah Wardhani, M.Si

Penguji Ahli : Kurniawan Prasetyo, M.Ikom

Pembimbing : Dra. Yulia Hidayati, M.Si

### LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : KOMUNIKASI INTERNAL EMPLOYEE RELATION DIVISI  
PENGAWAS LAPANGAN PT SECURINDO PACKTAMA  
CABANG MALL KUNINGAN CITY: Gaya Komunikasi Pimpinan  
dalam Membangun Motivasi Kerja dan Kekompakan

Nama : Alfin Rezaldi

NIM : 44217010057

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 6 Agustus 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations



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

Pembimbing



(Dra Yulia Hidayati M,Si)

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**

Alfin Rezaldi  
44217010057

KOMUNIKASI INTERNAL EMPLOYEE RELATION DIVISI PENGAWAS  
LAPANGAN PT SECURINDO PACTAMA CABANG MALL KUNINGAN CITY:  
Gaya Komunikasi Pimpinan dalam Membangun Motivasi Kerja dan Kekompakan  
Bibliografi: 5 Bab 111 Halaman + Lampiran + 15 buku + 10 Jurnal + 7 Website

**ABSTRAK**

Suatu organisasi selalu berusaha untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara pimpinan dan karyawan. Untuk mempertahankan kondisi tersebut diperlukan seorang pimpinan yang dapat memberikan arahan dan motivasi kepada karyawan dalam bekerja. PT. Securindo Pactama adalah perusahaan multinasional yang mempekerjakan tenaga kerja lokal, hal ini merupakan tantangan bagi pimpinan divisi lapangan untuk menyampaikan visi misi perusahaan dengan gaya komunikasi yang diterapkan kepada karyawan di lapangan agar sesuai standar SOP yang ISOnya internasional serta bekerja secara profesional dan bertanggung jawab dalam keamanan peparkiran.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Gaya Komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan dalam memberikan semangat kerja karyawan dan membangun kekompakan team dalam bertanggung jawab atas pekerjaannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan 3 informan sebagai subjek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara mendalam. Untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Tahapan analisis data dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan dan menjabarkan dari hasil wawancara dengan narasumber

Hasil Penelitian menunjukkan, bahwa gaya komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan adalah *The Equalitarian Style* dan *The Dynamic Style*, *The Equalitarian Style* adalah komunikasi terbuka yang dijalankan secara rileks, santai dan informal pada situasi tertentu. *The Dynamic Style* adalah komunikasi yang sifatnya mengendalikan, agresif serta menumbuhkan sikap untuk bertindak seperti yang diharapkan. Seperti halnya koordinasi yang dilakukan secara interaktif, gaya komunikasi ini dapat menumbuhkan semangat kerja pada karyawan dan kekompakan dalam team. Ditambah lagi dengan sikap seorang pimpinan yang disiplin waktu dan mentaati SOP perusahaan dan bertanggung jawab pada pekerjaannya, hal ini dapat tercermin kepada para karyawan untuk bisa bersikap seperti pimpinannya.

**Kata Kunci:** *semangat kerja karyawan, gaya komunikasi, kekompakan, the equalitarian style, the dynamic style*

**Mercu Buana University**  
**Faculty Of Communication**  
**Field of Study Public Relations**

Alfin Rezaldi  
44217010057

INTERNAL EMPLOYEE RELATION COMMUNICATIONS FIELD SUPERVISORY DIVISION PT SECURINDO PACTAMA BRANCH MALL KUNINGAN CITY: Leadership Communication Style in Building Work Motivation and Solidity  
Bibliography: 5 Chapters 111 Pages + Appendix + 15 books + 10 Journals + 7 Websites

### **ABSTRACT**

An organization always strives to create a harmonious working relationship between management and employees. To maintain these conditions, a leader is needed who can provide direction and motivation to employees at work. PT. Securindo Pactama is a multinational company that employs local workers, this is a challenge for field division leaders to convey the company's vision and mission with a communication style that is applied to employees in the field to work according to SOP standards in a professional and responsible manner in parking security.

The purpose of this study was to determine the communication style applied by the leadership in providing employee morale and building a team of solidity in being responsible for their work to achieve company goals. This research uses a descriptive qualitative research method, with 3 informants as research subjects. Data collection techniques are used in in-depth interviews. To test the validity of the data, the researcher used a source triangulation technique. The stages of data analysis in this research is a qualitative approach to describe and describe the results of interviews with informants

The results show that the communication style applied by the leaders is The Equalitarian Style and The Dynamic Style, The Equalitarian Style is open communication that is carried out in a relaxed, relaxed, and informal manner in certain situations. The Dynamic Style is communication that is controlling, aggressive and fosters an attitude to act as expected. As with interactive coordination, this communication style can foster employee morale and team solidity. Coupled with the attitude of a leader who is disciplined in time and obeys company SOPs and responsibility for work, this can be reflected in employee behavior to act as the leader.

**Keyword:** *employee morale, communication style, cohesiveness, the equalitarian style, the Dynamic Style*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan sebesar besarnya kepada Allah Subhanahu Wata'ala, atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga saya diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **“KOMUNIKASI INTERNAL EMPLOYEE RELATION DIVISI PENGAWAS LAPANGAN PT SECURINDO PACTAMA CABANG MALL KUNINGAN CITY: Gaya Komunikasi Pimpinan dalam Membangun Motivasi Kerja dan Kekompakan”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana strata (S1) Ilmu Komunikasi

Penulis semaksimal mungkin untuk menulis penelitian ini agar hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat menjadi salah satu penelitian yang dapat diterima serta bermanfaat untuk kedepannya bagi para pembaca, meskipun penulis menyadari masih terdapat beberapa kekurangan. Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap akan kritik dan saran dari semua pihak agar kiranya penelitian yang dilakukan kedepannya bisa jauh lebih baik dari penelitian ini.

Dalam proses penyusunan penelitian ini penulis ingin memberikan ucapan terima kasih kepada beberapa pihak – pihak yang membantu kelancaran proses penelitian yang dilakukan oleh penulis, bantuan support, bimbingan dan motivasi, diantaranya:

1. Dra Yulia Hidayati, M.Si Selaku Dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom Selaku Ketua Bidang Studi Public Relations
3. Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si selaku Kepala Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi
4. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Khususnya Dosen bidang studin Public Relations.



6. Bapak Rhio Reinaldy, Wibi Fimasbaskara dan Syaipul Anwari selaku narasumber dalam penelitian ini
7. Kedua orang tua, ayahanda tercinta Baharuddin Dalimunte dan ibunda tersayang Laksmi Andriani yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materil serta Do'a yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
8. Sahabat – sahabat saya M. Khairul Islam, Aditya Yudhistira, Affan Risang, Septian Saputra, Fakhril Aldi, Bilal, Harry yang selalu memberikan semangat, doa dan motivasi agar semangat dalam mengerjakan penelitian ini
9. Teman – teman kegiatan seminar dari Digiworld Vol 2
10. Teman – teman Bidang Studi Public Relations 2017
11. Seluruh pihak yang terlibat dan membantu dalam penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Akhir kata semoga Allah Subhanahu Wata'ala membalas segala kebaikan dan jasa – jasa dari seluruh pihak di atas yang sudah membantu saya. Semoga Proposal skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis khususnya.



Jakarta, 6 Agustus 2021

Alfin Rezaldi

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Akademis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
1.4.3 Manfaat Sosial .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Kajian Pustaka .....	19
2.2.1 Komunikasi Organisasi .....	19
2.2.2. Employee Relations .....	23
2.2.3. Peran Pimpinan dalam Employee Relation.....	25
2.2.4. Gaya komunikasi Pimpinan .....	26
2.2.5. Motivasi Kerja .....	32
2.2.6. Kekompakan .....	33

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	35
3.2 Metode Penelitian .....	36
3.3 Subyek Penelitian.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	41
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	44
4.1.1 Sejarah Ringkasan PT. Securindo Packtama Indonesia .....	44
4.1.2 Visi Misi PT. Securindo Packtama Indonesia.....	45
4.1.3 Logo Dan Makna Logo .....	46
4.1.4 Struktur Organisasi dan Personalia .....	47
4.1.5 Kegiatan Operasi Organisasi.....	49
4.2 Hasil Penelitian .....	50
4.2.1 Gaya komunikasi yang baik dalam membangun sebuah hubungan kepada karyawan .....	50
4.2.2 Gaya komunikasi pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja bawahan / karyawan .....	55
4.2.3 Gaya komunikasi yang dilakukan pimpinan dalam membangun kekompakan team .....	59
4.3 Pembahasan.....	62
4.3.1 Gaya Komunikasi dalam menjalin hubungan .....	63
4.3.2 Gaya Komunikasi dalam menumbuhkan motivasi kerja.....	65
4.3.3 Gaya Komunikasi dalam membangun kekompakan dalam team .....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan .....	71
5.2 Saran .....	72
5.2.1 Saran Akademis .....	72
5.2.2 Saran Praktis .....	72

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 2 Jenis Jenis Konsep Gaya Komunikasi Pimpinan .....	36
Tabel 3 Hasil Penelitian Gaya Komunikasi .....	58
Tabel 4 Hasil Penejalsan Gaya komunikasi .....	62



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Perusahaan PT. Securindo Packtama.....	51
Gambar 2 Struktur Organisasi PT. Securindo Packtama Di Cabang Mall Kuningan City.....	53

