



**GAYA KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN DI PT INHANDS SOLUSI
DIGITAL DALAM MENGELOLA KLIEN**

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 :

Mutiara Febriani

44217010110

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Mutiara Febriani
44217010110

Gaya Komunikasi Pemimpin Di PT Inhands Solusi Digital Dalam Melayani Klien

Bibliografi : 5 Bab 100 hal + 5 Lampiran + 21 Buku + 7 Jurnal + 3 Data Website

ABSTRAK

“Inhands Solusi Digital” adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *agency* atau jasa, Dimana peneliti ingin melihat gaya komunikasi pemimpin di Inhands Agency ini, karena pada kenyataannya pemimpin merupakan pusat kekuatan bagi perusahaan, pemimpin harus mampu berkomunikasi dengan semua pihak, baik melalui hubungan formal maupun informal. Karena suksesnya pelaksanaan tugas pemimpin itu sebagai besar ditentukan oleh kemahiran menjalin komunikasi yang tepat dengan semua pihak. Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme dengan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi partisipasi dan wawancara mendalam dengan narasumber CEO Inhands Inhands Agency, Account Executive, Klien Inhands Agency.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah enam gaya komunikasi *Controlling Style, Equalitarian Style, Structuring Style, Dynamic Style, Relinquishing Style, Withdrawal Style*. Oleh Steward L. Tubbs dan Syalvia Moss dalam buku *Human Communication*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya komunikasi pemimpin Inhands Agency efektif dalam membangun hubungan baik kepada klien yang mengarah pada gaya komunikasi *The Equalitarian Style* menekankan adanya komunikasi dua arah dan hal itu terjadi pada gaya komunikasi yang digunakan pemimpin disini yang memungkinkan komunikasi dua arah memudahkan dan membuat proses komunikasi dengan klien lebih baik.

Kata Kunci : Pemimpin, Komunikasi, Gaya Komunikasi, Klien



Universitas Mercu Buana
Faculty of Communication Science
Major of Public Relations
Mutiara Febriani
44217010110

Gaya Komunikasi Pemimpin Di PT Inhands Solusi Digital Dalam Melayani Klien

Bibliografi : 5 Chapter 100 pages + 5 Attachments + 21 Books + 7 Journals + 3 Website Data

ABSTRACT

"Inhands Digital Solutions" is a company engaged in agency or service, where researchers want to see the communication style of leaders at Inhands Agency, because in reality the leader is the center of strength for the company, the leader must be able to communicate with all parties, both through formal relationships as well as informally. Because the successful implementation of the leader's duties is largely determined by the ability to establish proper communication with all parties. This research uses post-positivism paradigm with qualitative descriptive method. The data collection technique in this study used participatory observation and deepened with the resource persons CEO of Inhands Inhands Agency, Account Executive, Clients of Inhands Agency.

The theory used in this research are six communication styles Controlling Style, Equalitarian Style, Structuring Style, Dynamic Style, Relinquishing Style, Withdrawal Style. By Steward L. Tubbs and Sylvia Moss in the book Human Communication.

The results show that the Inhands Agency leader's communication style is effective in building good relationships with clients which leads to a communication style The Equalitarian Style emphasizes two-way communication and this happens in the communication style used by the leader here which allows two-way communication to facilitate and make the communication process with clients better.

Keywords : Leader, Communication, Communication Style, Client



LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mutiara Febriani
NIM : 44217010110
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **GAYA KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN DI PT INHANDS SOLUSI DIGITAL DALAM MENGELOLA KLIEN** 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, 1 Juli 2021
Yang membuat pernyataan,



(Mutiara Febriani)

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi



(Dr. Irmulansati T., S.H., M.Si)



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



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **GAYA KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN DI PT
INHANDS SOLUSI DIGITAL DALAM MENGELOLA
KLIEN**

Nama : Mutiara Febriani

NIM : 44217010110

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 1 Juli 2021

Ketua Sidang,

Anindita, M.Ikom

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

()

Penguji Ahli,

Enjang Pera Irawan, M.Ikom

()

Pembimbing,

Dr. Irmulansati, T., S.H., M.Si

()

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **GAYA KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN DI PT
INHANDS SOLUSI DIGITAL DALAM MENGELOLA
KLIEN**

Nama : Mutiara Febriani

NIM : 44217010110

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 1 Juli 2021

Disetujui dan diterima oleh,

**Ketua Bidang Studi Public
Relations**

Pembimbing



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



(Dr. Irmulansati, T., S.H., M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

**Ketua Program Studi Ilmu
Komunikasi**



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : **GAYA KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN DI PT
INHANDS SOLUSI DIGITAL DALAM MENGELOLA
KLIEN**

Nama : Mutiara Febriani

NIM : 44217010110

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 1 Juli 2021

Mengetahui

Pembimbing,



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dr. Irmulansati, T., S.H., M.Si
)

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah, peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun judul penulisan skripsi yang peneliti buat sebagai berikut : **Gaya Komunikasi Pemimpin di PT Inhands Solusi Digital dalam melayani klien**

Tujuan pembuatan skripsi ini dibuat adalah sebagai salah satu syarat kelulusan memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Komunikasi bidang studi Public Relations. Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka pembuatan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat kepada :

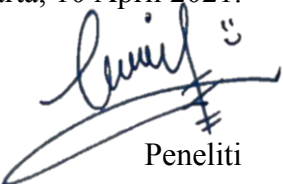
1. Ibu Dr. Irmulansati, T,SH, MSi selaku Pembimbing yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu, masukan dan waktunya untuk membimbing penulis.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Ibu Suryaning Hayati, S.E., MM., M.I.kom selaku Kepala Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
5. Terimakasih untuk Ibu Jujun Supriyatin dan Almarhum Ayah Asep Haerudin yang tak pernah lelah berjuang memberikan kebahagiaan dan

menuruti cita-cita untuk anak sulungnya. Dan selalu memberikan semangat serta dukungan dan doa kepada saya tiada henti sehingga saya dapat menyusun proposal skripsi.

6. Teman-teman seperjuangan peneliti dalam menulis proposal skripsi ini, Anindya, Amanna, Bombom, Glory, Raisha, Amel dan Fauzan. Terimakasih atas dukungan dan bantuannya selama mengerjakan tugas proposal ini.
7. Aggista yang selalu memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis.
8. Terimakasih untuk semua yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu .

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi peneliti khususnya dan bagi para pembaca penelitian ini.

Jakarta, 10 April 2021.



Peneliti

(Mutiara Febriani)

DAFTAR ISI

COVER

ABSTRAK i

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA..... iv

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI..... v

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR vi

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR..... vii

KATA PENGANTAR..... viii

DAFTAR ISI..... x

BAB I..... 1

PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Fokus Penelitian..... 7

1.3 Tujuan Penelitian 7

1.4 Manfaat Penelitian 8

1.4.1 Manfaat Akademis 8

1.4.2 Manfaat Praktis 8

BAB II 9

TINJAUAN PUSTAKA 9

2.1 Penelitian Terdahulu 9

2.2 Komunikasi 17

2.2.1 Pengertian Komunikasi 17

2.2.2 Fungsi Komunikasi 18

2.3 Komunikasi Organisasi 20

2.6.1 Proses Komunikasi Organisasi..... 23

2.4 Gaya Komunikasi.....	23
2.4.1 Macam-Macam Gaya Komunikasi	24
2.5 Kepemimpinan.....	28
2.5.1 Definisi Kepemimpinan	29
2.5.2 Gaya Kepemimpinan.....	32
2.6 Komunikasi Antarpersonal (Komunikasi Antarpribadi).....	33
2.6.1 Unsur – unsur Komunikasi Antarpersonal	34
2.7 Kerangka Berpikir.....	36
BAB III.....	37
METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Paradigma Penelitian	37
3.2 Metode Penelitian	38
3.3 Subjek Penelitian	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4.1 Data Primer	41
3.4.2 Data Sekunder.....	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	42
3.6 Teknik Keabsahan Data	44
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	46
4.1.1 Sejarah Singkat PT Inhands Solusi Digital	46
4.1.2 Visi dan Misi PT Inhands Solusi Digital.....	47
4.1.3 Logo PT Inhands Solusi Digital.....	47
4.1.4 Struktur Organisasi	48
4.1.5 Profil Narasumber	48
4.2 Hasil Penelitian	49
4.3 Pembahasan.....	62
4.4 Diagram Pengelolaan Gaya Komunikasi Pemimpinan	66
BAB V.....	67

KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
5.2.1 Saran Praktis	68
5.2.2 Saran Akademis	69
DAFTAR PUSTAKA	70
Bibliography	70
LAMPIRAN.....	76
LAMPIRAN 1.....	77
TRANSKIP WAWANCARA.....	77
LAMPIRAN 2.....	90
DOKUMENTASI KEGIATAN WAWANCARA	90
LAMPIRAN 3.....	92
SURAT IZIN PENELITIAN	92
LAMPIRAN 4.....	93
SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN.....	93
LAMPIRAN 5.....	94
CURRICULUM VITAE.....	94