



**POLA KOMUNIKASI PEMIMPIN DALAM MENINGKATKAN KINERJA
KURIR PADA PT. TRI ADI BERSAMA (ANTERAJA)
CABANG PONDOK KOPI
JAKARTA TIMUR
(PERIODE TAHUN 2022)**

LAPORAN SKRIPSI

**Jessica Mega Oktari
44219310003**

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



**POLA KOMUNIKASI PEMIMPIN DALAM MENINGKATKAN KINERJA
KURIR PADA PT. TRI ADI BERSAMA (ANTERAJA)
CABANG PONDOK KOPI
JAKARTA TIMUR
(PERIODE TAHUN 2022)**

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Jessica Mega Oktari

44219310003

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jessica Mega Oktari
NIM : 44219310003
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Judul Laporan Skripsi : Pola Komunikasi Pemimpin dalam meningkatkan Kinerja Kurir pada PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Pondok Kopi Jakarta Timur (Periode Tahun 2022)

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, 09 September 2023



Jessica Mega Oktari

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Jessica Mega Oktari
NIM : 44219310003
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Kurir PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Pondok Kopi Jakarta Timur (Periode Tahun 2022)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dewi Sad Tanti, M.Ikom
NIDN : 0726067701

()

Ketua Penguji : Tri Dhiah Cahyowati, M.Si
NIDK : 8941650022

()

Penguji Ahli : Rizky Oktarina Costa, M.Si
NIDN : 0324108303

()

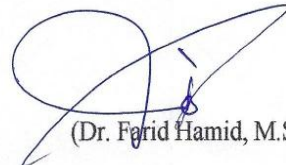
Jakarta, 09 September 2023
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



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



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah Subhānahu Wata‘ālā , atas segala nikmat-Nya, terutama berkat kesehatan dan kesempatan yang telah diberikan, memungkinkan penulis untuk menyelesaikan tugas akhir dengan judul **Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Kurir PT. Tri Adi Bersana (Anteraja) Cabang Pondok Kopi Jakarta Timur Periode Tahun 2022**. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar S-1 di Fakultas Ilmu Komunikasi, Bidang Public Relations, Universitas Mercu Buana

Penulisan skripsi ini berhasil berkat bantuan, dukungan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah membantu, menemani dengan setia, dan berjuang bersama hingga penyusunan ini berhasil terselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana yang telah memberikan izin penulis untuk menyusun dan menulis skripsi ini.
3. Bapak Enjang Pera Irawan, M.Ikom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana yang telah memberikan izin penulis untuk menyusun dan menulis skripsi ini.
4. Ibu Dewi S. Tanti, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan selalu memberikan beberapa saran serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Tri Diah Cahyowati M.Ikom selaku Ketua sidang sempro & sidang skripsi yang telah memberikan saran serta izin peneliti untuk menyusun dan menulis skripsi ini.
6. Ibu Rizky Oktarina Costa M.Si selaku Penguji Ahli pada saat sidang skripsi yang telah memberikan izin peneliti untuk menyusun dan menulis skripsi ini
7. Dosen Universitas Mercu Buana, khususnya Dosen fakultas ilmu komunikasi bidang studi Public Relations yang telah memberikan ilmu Public Relations yang bermanfaat kepada penulis.
8. Kepada Narasumber dari pihak Anteraja Cabang Pondok Kopi, Ibu Area Manager, Leader, Koordinator dan Kurir yang membantu dalam proses pengambilan data penelitian
9. Kepada kedua orang tua penulis yakni Mama dan Ayah serta kakak penulis yang senantiasa memberikan dukungan moral, doa, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Kepada Teman Aldo selaku teman dekat, yang selalu memberikan semangat, motivasi serta dukungan waktu agar bisa menyelesaikan penelitian ini
11. Kepada kerabat terdekat Mila, Amel dan teman-teman kampus seperjuangan

12. dan seperbimbingan Talitha yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama penulisan skripsi ini.

Penulis berusaha sebaik mungkin untuk menghasilkan karya ini dengan sebaik-baiknya, namun disadari bahwa mungkin masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis terbuka untuk menerima masukan yang konstruktif. Semoga tulisan ini bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Jakarta, 09 September 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Jessica Mega Oktari', written in a cursive style.

Jessicca Mega Oktari

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

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

Nama : Jessica Mega Oktari
NIM : 44219310003
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Judul Laporan Skripsi : Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Kurir PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Pondok Kopi Jakarta Timur (Periode Tahun 2022)

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, 09 September 2023
Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a pink revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '15.000', and 'METERAI TEMPEL'. The serial number '415AKX587592564' is visible at the bottom of the stamp.

Jessica Mega Oktari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kajian Teoritis.....	20
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	20
2.2.2 Pola Komunikasi.....	24
2.2.3 Pemimpin.....	30
2.2.4 Kinerja.....	32
2.2.5 Teori Empat Sistem Kepemimpinan Rensis Likert.....	33
2.2.6 Hambatan-Hambatan Komunikasi Organisasi.....	36
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1 Paradigma Penelitian.....	38
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.3 Subjek Penelitian.....	40

3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4.1	Data Primer.....	43
3.4.2	Data Sekunder.....	43
3.5	Teknik Analisis Data.....	43
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	45
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	47
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	47
4.1.2	Lokasi Perusahaan.....	48
4.1.3	Bidang Usaha.....	48
4.1.4	Visi dan Misi Perusahaan.....	48
4.1.5	Logo Perusahaan.....	49
4.1.6	Struktur Organisasi.....	49
4.1.7	Tugas dan Wewenang Informan.....	50
4.2	Hasil Penelitian.....	53
4.2.1	Bentuk Kegiatan Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Bawahan	53
4.2.2	Pola Komunikasi Yang Diterapkan Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Kurir.....	61
4.2.2.1	Pola Komunikasi Rantai.....	62
4.2.2.2	Pola Komunikasi Bintang.....	64
4.2.3	Faktor Penghambat Penerapan Pola Komunikasi dalam Meningkatkan Kinerja Kurir Anteraja.....	74
4.2.3.1	Hambatan Semantik.....	75
4.3	Pembahasan.....	78
4.3.1	Proses Komunikasi Organisasi yang dilakukan oleh pemimpin dengan Bawahan.....	79
4.3.1.1	Komunikasi Verbal dan Formal.....	81
4.3.1.2	Downward Communication.....	82
4.3.1.3	Upward Communication.....	83
4.3.2	Analisis Pola Komunikasi Organisasi dan Hambatan Komunikasi yang terjadi pada Pimpinan dengan Bawahan dalam meningkatkan Kinerja Kurir.....	85
4.3.2.1	Pola Komunikasi Rantai.....	85

4.3.2.2 Pola Komunikasi Bintang.....	86
4.3.2.3 Sistem Partisipatif Rensis Likert.....	88
4.3.2.4 Hambatan Semantik.....	90
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	95
5.2.1 Saran Akademis.....	95
5.2.2 Saran Praktis.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 1.2 Key Informan.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating dan Ulasan Anteraja Pusat	3
Gambar 1.2 Rating dan Ulasan Anteraja Cabang Pondok Kopi Jakarta Timur	4
Gambar 2.1 Pola Komunikasi Roda	26
Gambar 2.2 Pola Komunikasi Lingkaran	26
Gambar 2.3 Pola Komunikasi Rantai.....	27
Gambar 2.4 Pola Komunikasi Y.....	27
Gambar 2.5 Pola Komunikasi Bintang	28
Gambar 4.1 Logo Anteraja	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Staging Store Anteraja Pondok Kopi.....	50
Gambar 4.3 Kegiatan Briefing Kurir dengan Leader	54
Gambar 4.4 Leader Sedang Memberikan Arahan Kepada Kurir.....	54
Gambar 4.5 Koordinator Melakukan Genba Offline di Staging.....	55
Gambar 4.6 Koordinator dan Leader Sedang Memberikan Review Hasil Genba	56
Gambar 4.7 Meeting Online Dalam Memonitoring Kinerja Kurir	57
Gambar 4.8 Contoh KPI Target Perusahaan	58
Gambar 4.9 Flyer Beasiswa Sekolah Gratis Untuk Anak Kurir	68
Gambar 4.10 Flyer Wisata Religi/Umroh Gratis Untuk Kurir.....	68
Gambar 4.11 Pembagian Reward Sembako Untuk Kurir	69
Gambar 4.12 Pembagian Reward Makanan Untuk Koordinator	70
Gambar 4.13 Kalimat-Kalimat Motivasi Untuk Kurir	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara 1	100
Lampiran 2. Transkrip Wawancara 2.....	106
Lampiran 3. Transkrip Wawancara 3.....	109
Lampiran 4. Transkrip Wawancara 4	112
Lampiran 5. Transkrip Wawancara 5.....	115
Lampiran 6. Catatan Observasi	118
Lampiran 7. Dokumentasi.....	120
Lampiran 8. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	123
Lampiran 9. Curriculum Vitae.....	124