



**KOMPETENSI KOMUNIKASI PEMECAHAN
MASALAH OLEH PENGURUS DAN ANGGOTA
PADUAN SUARA UNIVERSITAS MERCU BUANA**



**UNIVERSITAS
DINDA NURCHOLISHAH
MERCU BUANA
44221010018**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :Dinda Nurcholishah
NIM :44221010018
Program Studi :Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi :Kompetensi Komunikasi Pemecahan Masalah oleh Pengurus dan Anggota Paduan Suara Universitas Mercu Buana

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 Januari 2025



Dinda Nurcholishah

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dinda Nurcholishah
NIM : 44221010018
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Kompetensi Komunikasi Pemecahan Masalah oleh Pengurus dan Anggota Paduan Suara Universitas Mercu Buana

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 : Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, M.Si ()
NIDN : 0330077301

Ketua Penguji : Melly Ridaryanthi, Ph.D ()
NIDN : 0324128202

Penguji Ahli : Muthia Rahayu, M.Ikom ()
NIDN : 0322029302

Jakarta, 11 Januari 2025

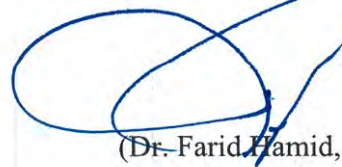
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



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

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama :Dinda Nurcholishah
NIM :44221010018
Program Studi :Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi :Kompetensi Komunikasi Pemecahan Masalah oleh Pengurus dan Anggota Paduan Suara Universitas Mercu Buana

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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 11 Januari 2025
Yang menyatakan,



(Dinda Nurcholishah)

ABSTRAK

Nama : Dinda Nurcholishah
NIM : 44221010018
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Kompetensi Komunikasi Pemecahan Masalah oleh Pengurus dan Anggota Paduan Suara Universitas Mercu Buana
Pembimbing : Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, M.Si

Kompetensi komunikasi merupakan kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi komunikasi pemecahan masalah oleh pengurus dan anggota Paduan Suara Mahasiswa Universitas Mercu Buana. Metode yang digunakan adalah kualitatif studi kasus dengan teori Spitzburg B.H mengenai enam elemen kompetensi komunikasi yang meliputi kemampuan beradaptasi, keterlibatan percakapan, manajemen percakapan, empati, efektivitas, dan kesesuaian. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara mendalam dengan sepuluh informan yang merupakan pengurus dan anggota Paduan Suara Mahasiswa Universitas Mercu Buana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi melalui kemampuan beradaptasi, keterlibatan percakapan, manajemen percakapan, empati, , efektivitas, dan kesesuaian berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa komunikasi yang efektif dapat membangun hubungan yang lebih kuat antar anggota, mendukung terbentuknya motivasi, dan mempermudah pencapaian tujuan organisasi meskipun dalam keadaan yang sulit.

Kata Kunci : Kompetensi Komunikasi, Pemecahan Masalah, UKM, Paduan Suara, Organisasi Mahasiswa

ABSTRACT

Name : Dinda Nurcholishah
NIM : 44221010018
Study Program : Ilmu Komunikasi
Title of Thesis : Kompetensi Komunikasi Pemecahan Masalah oleh Pengurus dan Anggota Paduan Suara Universitas Mercu Buana
Counsellor : Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, M.Si

Communication competence is a person's ability to communicate effectively. This study aims to determine the competence of problem-solving communication by administrators and members of the Mercu Buana Student Choir. The method used is qualitative with case study method. The theory used is Spitzburg B.H theory about six elements of communication competence which include adaptability, conversation involvement, conversation management, empathy, effectiveness, and suitability. Data collection was done through observation and in-depth interviews with ten informants who are administrators and members of the Universitas Mercu Buana Student Choir.

The results of this study indicate that communication competence through include adaptability, conversation involvement, conversation management, empathy, effectiveness, and suitability, contributes to improving organizational performance. In addition, this study also found that effective communication can build stronger relationships between members, support the formation of motivation, and facilitate the achievement of organizational goals even in difficult situation.

Keywords : *Communication Competence, Problem Solving, UKM, Choir, Student Organization*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur diucapkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Kompetensi Komunikasi Pemecahan Masalah oleh Pengurus dan Anggota Paduan Suara Universitas Mercu Buana” dapat tersusun sampai dengan selesai. Peneliti sangat berharap semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi pembaca agar mampu pembaca praktikkan dalam kehidupan sehari-hari.

Menjalani proses penelitian ini banyak sekali rintangan dan tidak mudah bagi peneliti, akan tetapi tidak menyurutkan semangat peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Berbagai macam dukungan yang diberikan oleh orang-orang terkasih, dengan kerendahan hati pada kesempatan ini peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH. M.Si selaku Wakil Rektor III Universitas Mercu Buana dan Dosen Pembimbing atas segala kontribusi, waktu, dan kesabaran yang telah diberikan dalam membimbing saya selama proses penyusunan skripsi ini. Masukan dan saran yang diberikan sangat berarti bagi saya dalam memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini.
2. Ibu Melly Ridaryanthi, Ph.D selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Ketua Sidang yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta masukan yang sangat berharga selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.

3. Ibu Mutia Rahayu, M.Ikom selaku Dosen Penguji Ahli yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta masukan yang sangat berharga selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Prof. Ahmad Mulyana, Dr, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Farid Hamid Umarella Dr.M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Segenap Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bantuan dan pelayanan yang sangat baik selama proses pendaftaran dan penyelesaian skripsi ini.
7. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dalam membimbing dan memberikan ilmu kepada peneliti selama masa perkuliahan.
8. Orang Tua tercinta, Bapak Edyi Ivan dan Ibu Sarinawati dan keluarga atas segala pengorbanan, dukungan, dan kasih sayang yang telah diberikan selama ini. Tanpa adanya doa dan semangat dari kedua orang tua, saya tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga besar Paduan Suara Mahasiswa Universitas Mercu Buana yang menjadi keluarga kedua serta telah memberikan momen berharga selama perjalanan perkuliahan.

10. Adilah Nur Imani, Nur Azmi Husnaeni, Abraham Walter Bonar Hutabarat, Hangger Sukma Prima Darsono, Arionovan Alvenus Aritonang, Sulastri Marbun, Galuh Ajie Soko Biantoro, Romeo Feriyan Wongiyanto, Jessica Christie Aurora Utomo, dan Sherly Rizkia Putri selaku informan yang telah bersedia meluangkan waktunya sebagai subjek dalam penelitian.
11. Kepada orang-orang terkasih Jihad Bara Gunadi, Cerly Febriani, Firza Nur Shabrin, Syahiydah Qothrun Nadaa, Yollanda Sava Andani, dan Ratih Ratna Defi yang selalu ada dalam memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi.
12. Teruntuk diri saya sendiri yang telah menjadi teman setia, penggerak utama yang tidak pernah menyerah hingga pencapaian ini terwujud.
13. Serta, semua pihak yang turut membantu peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

Peneliti merasa terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman serta mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk skripsi ini.

Jakarta, 11 Januari 2025

Dinda Nurcholishah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Akademis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Kajian Teoritis	14
2.2.1 Komunikasi	14
2.2.1.1 Tujuan Komunikasi	14
2.2.1.2 Fungsi Komunikasi	15
2.2.2 Komunikasi Organisasi	16
2.2.2.1 Organisasi sebagai Wadah Komunikasi.....	16

2.2.2.2	Persepsi dan Konsep Dasar Komunikasi Organisasi	17
2.2.3	Kompetensi Komunikasi.....	21
BAB III	23
METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1	Paradigma Penelitian	23
3.2	Metode Penelitian.....	24
3.3	Subjek Penelitian.....	25
3.3.1.	<i>Key Informan</i>	26
3.3.2.	Informan.....	26
3.4	Teknik Pengumpulan Data	34
3.4.1	Data Primer	34
3.4.2	Data Sekunder	35
3.5	Teknik Analisis Data	35
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	36
BAB IV	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.1	Profil Kerja Paduan Suara Mahasiswa Universitas Mercu Buana ..	38
4.1.2	Program Kerja dan Visi Misi Paduan Suara Mahasiswa Universitas Mercu Buana	39
4.1.3	Anggota dan Struktur Kepengurusan Paduan Suara Mahasiswa Universitas Mercu Buana Periode 2023/2024	43
4.2	Hasil Penelitian.....	46
4.2.2	Kompetensi Komunikasi.....	46
4.2.2.1	Kemampuan Beradaptasi	47
4.2.2.2	Keterlibatan dan Manajemen Percakapan.....	52
4.2.2.3	Empati dan Efektivitas	58
4.2.2.4	Kesesuaian.....	64
4.3	Pembahasan	71
4.3.1	Analisis Kompetensi Komunikasi.....	71
4.3.1.1	Analisis Kemampuan Beradaptasi	75

4.3.1.2	Analisis Keterlibatan dan Manajemen Percakapan.....	77
4.3.1.3	Analisis Empati dan Efektivitas.....	80
4.3.1.4	Analisis Kesesuaian	82
BAB V	92
KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran.....	93
5.2.1.	Saran Akademis	93
5.2.2.	Saran Praktis	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	99



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu.....	15
3.3.3	Data Narasumber Penelitian.....	27



DAFTAR GAMBAR

2.2.2.4	Gambar Pola Komunikasi Organisasi.....	20
4.1.1	Gambar Logo PSM UMB.....	38
4.1.2	Gambar Program Kerja PSM UMB (Musyawarah Besar).....	39
4.1.3	Gambar Program Kerja PSM UMB (Choral Class).....	40
4.1.4	Gambar Program Kerja PSM UMB (Konser Angkatan).....	40
4.1.5	Gambar Program Kerja PSM UMB (Konser Resital).....	40
4.1.6	Gambar Program Kerja PSM UMB (<i>Team Building</i>).....	41
4.1.7	Gambar Program Kerja PSM UMB (Konser Tahunan).....	41
4.1.8	Gambar PSM UMB ketika mengisi <i>Job Wisuda</i>	42
4.1.9	Gambar PSM UMB ketika mengisi <i>Job Open House 2023</i>	42
4.1.10	Gambar Pelatih PSM UMB.....	43
4.1.11	Gambar Struktur Kepengurusan PSM UMB 2023/2024.....	44
4.3	Gambar Temuan Penelitian.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian	99
Lampiran 2 Panduan Wawancara.....	100
Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....	101
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara	140
Lampiran 5 Curriculum Vitae	143

