

GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN DI KANTOR POS CABANG MANGGALA WANABAKTI

Oleh:

Nama: Dina Pratiwi Nurjannah

NIM: 63180342

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Program Studi Ilmu Komunikasi

Konsentrasi *Marketing Communication*



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

MARET 2022

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Dina Pratiwi Nurjannah/ 63180342/ 2022/ Gaya Komunikasi Pemimpin Di Kantor Pos Cabang Manggala Wanabakti/ Pembimbing: Dr. Imam Nuraryo, S, Sos., M.A (Comms)

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama kelompok dan masyarakat. Di dalam kelompok atau organisasi itu selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari pemimpin dan bawahan atau karyawan.

Dalam sebuah lingkungan organisasi, tidak akan lepas dari seorang pemimpin, anggota dan iklim organisasi. Seorang pemimpin harus mempunyai gaya komunikasi agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih efektif. Setiap pemimpin memiliki gaya komunikasi yang berbeda-beda dan setiap gaya komunikasi memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Didalam setiap kegiatan komunikasi juga sudah dapat dipastikan akan menghadapi berbagai hambatan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori dasar yaitu teori gaya komunikasi, teori ini diambil dari komunikasi organisasi. Teori ini digunakan untuk menganalisis gaya komunikasi kepemimpinan pada Kantor Pos Cabang Manggala Wanabakti. Kantor Cabang Manggala Wanabakti merupakan kantor cabang dengan pendapatan tertinggi dan prestasi dengan pelayanan paling ramah dan kompak. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengetahui gaya komunikasi apa yang digunakan oleh Pemimpin Kantor Cabang Manggala Wanabakti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Kualitatif deskriptif menjelaskan kondisi secara nyata yang dialami oleh subjek penelitian atau mendeskripsikan secara detail mengenai objek penelitian yang akan diteliti. Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Kantor Pos Cabang Manggala Wanabakti. Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

Gaya komunikasi yang digunakan Pimpinan Kantor Pos Cabang Manggala Wanabakti adalah *equalitarian style*. Pemimpin menggunakan komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan, Pemimpin juga mau menerima kritik dan saran dari para bawahan. Selain itu, media yang digunakan oleh Pemimpin Kantor Pos Cabang Manggala Wanabakti adalah tatap muka langsung dan media digital. Dari media yang digunakan tersebut juga terdapat beberapa hambatan seperti hambatan teknis dan hambatan manusiawi.

Kata kunci: gaya komunikasi, media komunikasi, hambatan organisasi

ABSTRACT

Dina Pratiwi Nurjannah/ 63180342/ 2022/ Communication Styles of Leadership in Branch Post Office of Manggala Wanabakti/ Advisor: Dr. Imam Nuraryo, S, Sos., M.A (Comms)

Humans in their lives must communicate, meaning they need other people and need groups or communities to interact with each other. This is an essence that most of the human person is formed as a result of social integration with fellow groups and society. Within the group or organization, there is always a form of leadership that is an important issue for the survival of the group, which consists of leaders and subordinates or employees.

In an organizational environment, it cannot be separated from a leader, members, and organizational climate. A leader must have a communication style to create a more effective work environment. Every leader has a different communication style and each communication style has its advantages and disadvantages. In every communication activity, there will certainly be various obstacles. Barriers in any communication activity will certainly affect the effectiveness of the communication process.

In this study, the researcher uses a basic theory, namely the theory of communication style, this theory is taken from organizational communication. This theory is used to analyze the leadership communication style at the Manggala Wanabakti Post Office. The Manggala Wanabakti Branch Office is the branch office with the highest revenue and achievements with the most friendly and compact service. Therefore, the researcher wants to know what communication style is used by the Manggala Wanabakti Branch Office Leader.

In this study, researchers used descriptive qualitative research methods. Descriptive qualitative describes the real conditions experienced by the research subject or describes in detail the object of research to be studied. In this study, researchers conducted research at the Manggala Wanabakti Post Office. The results of this study are as follows. The communication style used by the Head of the Manggala Wanabakti Post Office is equalitarian.

Leaders use two-way communication between superiors and subordinates, Leaders are also willing to accept criticism and suggestions from subordinates. In addition, the media used by the Head of the Manggala Wanabakti Post Office are face-to-face and digital media. From the media used, there are also several obstacles such as technical barriers and human barriers.

Keywords: communication styles, communication media, organization obstacle

DAFTAR ISI

BAB I	Pendahuluan	1
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Rumusan Masalah	7
	C. Identifikasi Masalah	7
	D. Tujuan Penelitian	7
	E. Manfaat Penelitian	8
	1. Manfaat Akademis	8
	2. Manfaat Praktis	8
BAB II	Kajian Pustaka	9
	A. Landasan Teoritis	9
	1. Komunikasi	9
	2. Pemimpin dan Kepemimpinan	20
	3. Komunikasi Organisasi	27
	4. Gaya Komunikasi	36
	B. Penelitian Terdahulu	43
	C. Kerangka Pemikiran	47
BAB III	Metode Penelitian	48
	A. Subyek Penelitian	48
	B. Desain Penelitian	49
	C. Jenis Data	49
	D. Teknik Pengumpulan Data	50
	E. Teknik Analisis Data	51
BAB IV	Hasil Analisis dan Pembahasan	53
	A. Gambaran Umum	53
	B. Hasil Analisis	57
	1. Gaya Komunikasi Pemimpin di Kantor Pos Cabang Manggala Wanabhakti	60
	2. Media Komunikasi pada Kantor Pos Cabang Manggala Wanabhakti	64
	3. Hambatan yang dilalui selama menjadi pemimpin	69
	C. Pembahasan	72
BAB V	Kesimpulan dan Saran	76
	A. Kesimpulan	76

© Hak cipta dilindungi IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta dan Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	83

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Model Komunikasi Shannon dan Weaver	9
Gambar 2.3 Model Komunikasi Turner	11
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	48
Gambar 4.1 Logo Pos Indonesia.....	56

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil wawancara
 2. Dokumentasi Bersama Kepala Kantor dan Staff
 3. List Pertanyaan Wawancara
 4. Surat Riset dan Observasi
 5. Kartu Proses Bimbingan
 6. Surat Pernyataan Orisinalita
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.