

**HUBUNGAN ANTARA GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN  
DAN PRODUKTIVITAS KINERJA KARYAWAN**

**(Studi Kasus Karyawan Divisi Teknik Indosat Ooredoo  
Regional East Java & Bali Nusra)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Komunikasi**



Oleh :

**EKHYLAN REZA HANANTA**

**NBI : 151300788**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA**

**2017**

# HUBUNGAN ANTARA GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DAN PRODUKTIVITAS KINERJA KARYAWAN

(Studi Kasus Karyawan Divisi Teknik Indosat Ooredoo  
Regional East Java & Bali Nusra)

## SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

**BRYLIAN REZA HANANTA**

**NBI : 151300788**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA**

**2017**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : BRYLIAN REZA HANANTA

NBI : 151300788

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN ANTARA GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DAN  
PRODOKTIVITAS KINERJA KARYAWAN ( Studi Kasus  
Karyawan Divisi Teknik Indosat Ooredoo *Regional East Java & Bali Nusra* )

Surabaya, 17 Agustus 2017

Mengetahui,

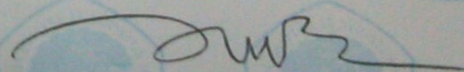
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS

Disetujui

Dosen Pembimbing



Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom

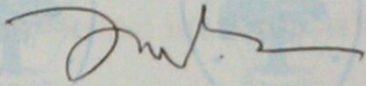
# TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada Tanggal :

## Dewan Penguji

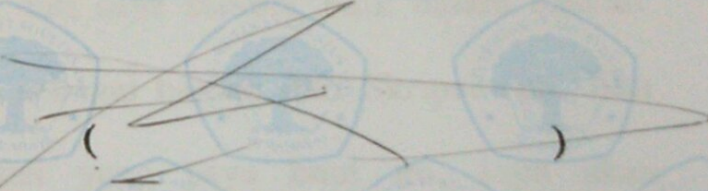
Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom

Ketua

(  )

Drs. Izdhi Hari Wibowo, M.Si.

Anggota

(  )

Drs. Raditsan, M.Si

Anggota

(  )

Mengesahkan

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

Dekan,



Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Brylian Reza Hananta  
N.B.I : 151300788  
Judul Skripsi : Hubungan Antara Gaya Komunikasi Pimpinan dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Divisi Teknik Indosat Ooredoo Regional East Java Bali Nusra)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik dalam naskah maupun kegiatan apapun yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain dalam skripsi yang saya buat ini, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 7 Agustus 2017  
Yang/membuat pernyataan



**PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : BEJUAN REZA HANANTA  
Nomor Mahasiswa : 151300788

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

HUBUNGAN ANTARA GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN  
DAN PRODUKTIFITAS KINERJA KARYAWAN (Studi kasus  
Karyawan Divisi Teknik Indosat Ooredoo Regional east java bel  
uu)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : ..21..Maret...2018

Yang menyatakan



*(Handwritten signature)*  
..... B. REZA ..... )

**HUBUNGAN ANTARA GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN  
DAN PRODUKTIVITAS KINERJA KARYAWAN**

**(Studi Kasus Karyawan Divisi Teknik Indosat Ooredoo *Regional East Java &*  
Bali Nusra)**

**SKRIPSI**



**BRYLIAN REZA HANANTA**

**NBI: 151300788**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2017**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Diperthankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada tanggal :

Dewan Penguji :

1. Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom ( )
2. Drs. Judhi Hari Wibowo, M.Si ( )
3. Drs. Radjikan, M.Si ( )

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
Dekan,

Prof. Dr. H. Agus Sukristyanto, MS



## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Antara Gaya Komunikasi Pimpinan  
dan Produktivitas Kinerja Karyawan (Studi  
Kasus Karyawan Divisi Teknik Indosat Ooredoo  
Regional East Java Bali Nusra)

Nama : Brylian Reza Hananta

N.B.I : 151300788

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom.

Dr. Endro Tjahjono, M.M.

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Prof. Dr. H. Agus Sukristyanto, MS

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Brylian Reza Hananta

N.B.I : 151300788

Judul Skripsi : Hubungan Antara Gaya Komunikasi Pimpinan dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Divisi Teknik Indosat Ooredoo Regional East Java Bali Nusra)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik dalam naskah maupun kegiatan apapun yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain dalam skripsi yang saya buat ini, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 7 Agustus 2017  
Yang membuat pernyataan

Brylian Reza Hananta  
N.B.I 151300788

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara gaya komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan dan produktivitas kinerja karyawan divisi teknik Indosat Ooredoo *Regional East Java* Bali Nusra di Surabaya. Terdapat enam gaya komunikasi yaitu *the controlling style*, *the equalitarian style*, *the structuring style*, *the dynamic style*, *the relinquishing style* dan *the withdrawal style*. Peneliti menghubungkannya dengan aspek kinerja, menggunakan lima aspek kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Guritno dan Waridin (2005), yaitu mampu meningkatkan target pekerjaan, mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan, mampu menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan dan mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan. Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian yang bersifat studi kasus yaitu salah satu metode penelitian ilmu sosial. Untuk memilih metode yang akan digunakan dalam penelitian, tergantung pada tiga hal yaitu tipe pertanyaan penelitian, kontrol yang dimiliki peneliti terhadap peristiwa perilaku yang akan diteliti, fokus terhadap fenomena penelitian (Kontemporer atau Historis).

Berkaitan dengan penelitian ini, narasumber yang akan diwawancarai oleh peneliti adalah para Manager Divisi Tehnik dan beberapa staff serta pegawai yang berkompeten untuk menjadi nara sumber. Teknik pengumpulan data seperti ini di klasifikasi menjadi Data Primer dan Data Sekunder, yaitu wawancara dan observasi. Peneliti harus melakukan proses menganalisis data yaitu dengan melakukan tahap-tahapan sebagai berikut:

1. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara serta pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, gambar, foto dan sebagainya,
2. Melakukan Reduksi Data dengan jalan melakukan abstraksi. Yaitu merupakan usaha membuat rangkuman inti,
3. Menyusun rangkuman-rangkuman tersebut ke dalam suatu satuan dan kemudian dikategorisasikan ke dalam langkah berikutnya,
4. Mengadakan keabsahan data,
5. Melakukan penafsiran data dalam mengolah hasil sementara menjadi teori substansif dengan menggunakan beberapa metode tertentu.

Hasil penelitian menunjukkan gaya komunikasi "*Controlling Style dan Equalitarian Style*" dapat memenuhi ke lima aspek kinerja yaitu meningkatkan target pekerjaan, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan, menciptakan kreatifitas dalam menyelesaikan pekerjaan dan mampu meminimalakan kesalahan pekerjaan. Sedangkan *Structuring style* dapat memenuhi tiga aspek dari kinerja yaitu meningkatkan target pekerjaan, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, dan mampu meminimalakan kesalahan pekerjaan.

Kata Kunci : *gaya komunikasi pimpinan, kinerja karyawan*

## ABSTRACT

*This study aims to determine the relationship between communication styles presented by the leadership and employee performance productivity of Indosat Engineering Division Ooredoo Regional East Java Bali Nusra in Surabaya. There are six communication styles: the controlling style, the equalitarian style, the structuring style, the dynamic style, the relinquishing style and the withdrawal style, the researchers connect it to the performance aspect, using the five aspects of employee performance proposed by Guritno and Waridin (2005) Which is able to improve job targets, able to complete the job on time, able to create innovation in completing the work, able to create creativity in completing the job and able to minimize work errors. The type of research that is used is descriptive research with qualitative approach. The research method used by the researcher is a research method that is a case study that is one method of social science research. To choose the method to be used in the study, it depends on three types of research question types, the researcher's control of the behavior event to be studied, the focus on the research phenomenon (Contemporary or Historical).*

*In relation to this research, resource persons who will be interviewed by researchers are the Technical Division Manager and some competent staff and staff to become resource persons. Technique of collecting data like this in classification become Primary Data and Secondary Data, that is interview and observation. Researchers must perform the process of analyzing the data that is by doing the stages as follows:*

- 1. Review all available data from various sources, ie from interviews and observations already written in field notes, drawings, photographs and so on,*
- 2. Reduce Data by doing abstraction. That is the effort to make a core summary,*
- 3. Arrange these summaries into a unit and then categorized into the next step,*
- 4. Holding the validity of data,*
- 5. Conducting interpretation of data in processing the interim results into substantive theory using several specific methods.*

*The results of this study show that communication style "Controlling Style and Equalitarian Style can fulfill the five aspects of performance that is to increase job target, complete work on time, create innovation in completing work, create kereatifitas in finish work and able to minimize work errors. While Structuring style can meet three aspects of performance that is to increase the target job, complete the work on time, and able to minimize work errors.*

*Keywords: communication style of leadership, employee performance*

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya untuk Allah Swt, dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Hubungan Antara Gaya Komunikasi Pimpinan dan Produktivitas Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Divisi Teknik Indosat Ooredoo Regional East Java Bali Nusra)” tanpa halangan yang berarti. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat tersusun baik tanpa bantuan pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Kedua Orang Tua, Alm. Asril Burhan & Almh. Tuntun Sri Anarti *Having both is blessing...*
2. My Brothercolz Garindra Handy Perdana satu-satunya yang selalu mensupport saya apapun keadaan saya, thanks Bray...
3. Teman rasa keluarga “Biner” , Rachmad Septiawan (Gus Gombes), Yoggi Ariyanto, Bayu Ramadhan (Bonyex) dan seluruh keluarga besar “Biner” yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, intinya thanks supportnya dude..
4. Pembimbing I, Bapak Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom, dan Pembimbing II, Bapak Dr. Endro Tjahjono, M.M. yang telah banyak membantu, membimbing, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini mulai dari awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Jupriono M.Si selaku Kepala Jurusan Ilmu Komunikasi. Terima kasih untuk semua kebijaksanaan yang telah diberikan.
6. Seluruh dosen-dosen Jurusan Ilmu Komunikasi, untuk segala ilmu pengetahuan yang telah diberikan.

7. Para pegawai Jurusan Ilmu Komunikasi dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu pengurusan berkas untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Keluarga besar 420 : Choirul Rohman (Gus Irul), Maydika Hery (Komet), Ageng Adil (Pekob), R.Ferdiant Dinar, Irma Novarina, Briani Widyarti, Wisnu Kuncoro, Moch. Djunaedi dan seluruhnya, serta teman seangkatan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu atas segala cerita yang sudah dijalankan bersama.
9. Keluarga besar HD MPFS Indosat Ooredoo : Jaka ,Dewanda, Firman, Afik, Yanuar, Alif, Addin atas segala bantuan dan dukungan kepada saya hingga skripsi ini bisa terselesaikan.
10. Seluruh narasumber yang tidak bisa saya sebut namanya, atas segala waktu, dukungan, motivasi, dan selalu menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. *Thank you so much.*

Surabaya 7 Agustus 2017

Brylian Reza Hananta  
N.B.I. 151300788

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	6
1.3    Tujuan Penelitian .....	6
1.4    Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1    Penelitian Terdahulu .....	7
2.2    Landasan Teori .....	11
2.2.1    Pengertian Komunikasi .....	11
2.2.2    Komunikasi Organisasi .....	12
2.2.3    Komunikasi Interpersonal .....	15
2.2.4    Gaya Komunikasi .....	28
2.2.5    Teori Kinerja .....	34
2.3    Hubungan Gaya Komunikasi Pimpinan dengan Produktivitas Kinerja Karyawan .....	36
2.4    Kerangka Berpikir .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>38</b>
3.1    Tipe Penelitian .....	38
3.2    Metode Penelitian .....	39
3.3    Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.3.1    Data Primer .....	40

3.3.2	Data Sekunder .....	40
3.4	Key Informan/Narasumber.....	41
3.5	Teknik Analisa Data .....	42
3.6	Definisi Konsep .....	43
3.7	Fokus Penelitian .....	44
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM INSTANSI DAN HASIL PENELITIAN ....</b>		<b>46</b>
4.1	Objek Penelitian .....	46
4.1.1	Sejarah dan Profil Indosat Ooredoo.....	46
4.1.2	Lokasi Penelitian dan Objek Penelitian .....	49
4.1.3	Visi, Misi Indosat Ooredoo .....	49
4.1.4	Divisi Teknik Indosat Ooredoo .....	49
4.1.5	Sturuktur Organesai Divisi Teknik Indosat Ooredoo EJBN (East Java & Bali Nusra) .....	51
4.2	Hasil penelitian.....	54
4.3	Analisa Data .....	633
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>668</b>
5.1	Kesimpulan.....	668
5.2	Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>71</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>72</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Gaya Komunikasi (Sasa Djuarsa Sendjaja) .....	33
Tabel 4.1 Tabel Struktur Organisasi Divisi Teknik Indosat Ooredoo (East Jawa & Bali Nusra) .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	37
Gambar 4.1 Logo Indosat Ooredoo .....	46
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Divisi Teknik Indosat Ooredoo (East Jawa & Bali Nusra) .....	53