

**Gaya Komunikasi Kepemimpinan Divisi Sales Dalam
Meningkatkan Kinerja Pada PT. Artaboga Cemerlang Kantor
Cabang Cileungsi Bogor**

SKRIPSI

Oleh :

Dimas Aditya Vico Mardiansyah

201710415037



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

**Gaya Komunikasi Kepemimpinan Divisi Sales Dalam
Meningkatkan Kinerja Pada PT. Artaboga Cemerlang Kantor
Cabang Cileungsi Bogor**

SKRIPSI

Oleh :

Dimas Aditya Vico Mardiansyah

201710415037



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Gaya Komunikasi Kepemimpinan Divisi
Sales Dalam Meningkatkan Kinerja Pada
PT. Artaboga Cemerlang Kantor Cabang
Cileungsi Bogor.

Nama Mahasiswa : Dimas Aditya Vico Mardiansyah


Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415037

Program Study/Fakultas : Ilmu Komunikasi /Ilmu Komunikasi

Jakarta, 12 Februari 2024

MENYETUJUI,

Pembimbing I


Asima Oktavia Sitanggung, S.Ds., M.Si.

NIDN 0307108503

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Gaya Komunikasi Kepemimpinan Divisi Sales
Dalam Meningkatkan Kinerja Pada PT.
Artaboga Cemerlang Kantor Cabang Cileungsi
Bogor.

Nama Mahasiswa : Dimas Aditya Vico Mardiansyah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415037

Program Study/Fakultas : Ilmu Komunikasi /Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 30 Januari 2024

Jakarta, 12 Februari 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Sigit Surahman, S.Sn., M.Si

NIDN. 0416118205

Penguji I : Asima Oktavia Sitanggang, S.Ds., M.Si.

NIDN. 0307108503

Penguji II : Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom., M.Si.

NIDN. 0312079501

MENGETAHUI,

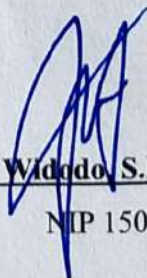
Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Syahrul Hidayanto, S. Sos, M.SI

NIP 2203551

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom

NIP 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya yang berjudul **“Gaya Komunikasi Kepemimpinan Divisi Sales Dalam Meningkatkan Kinerja Pada PT. Artaboga Cemerlang Kantor Cabang Cileungsi Bogor.”** adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan proposal skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 12 Februari 2024

Yang membuat pernyataan


Dimas Adnya V. W. Jardiensyah
201710415037

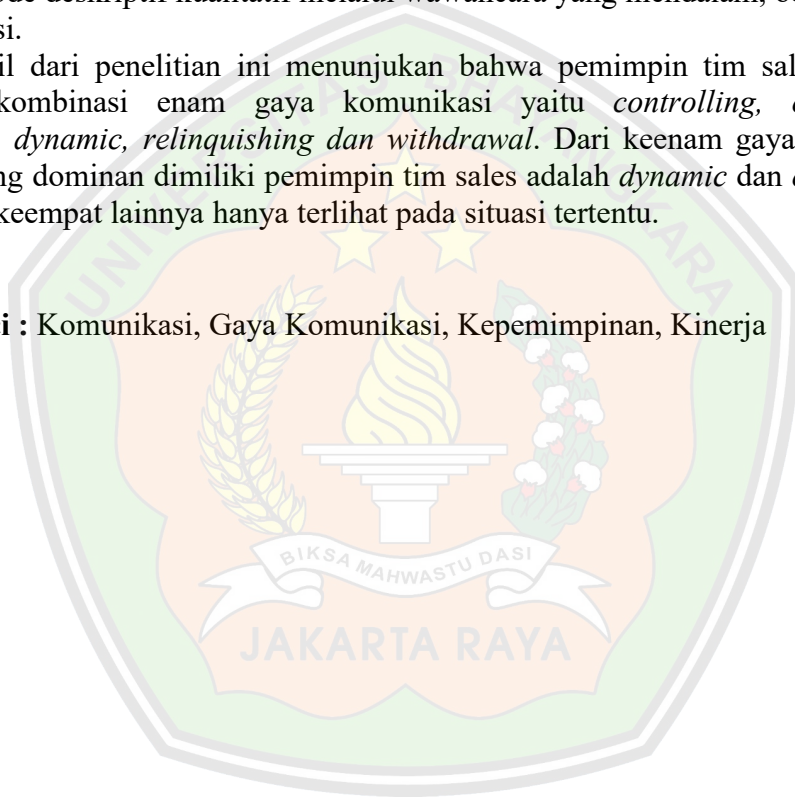
ABSTRAK

Dimas Aditya Vico Mardiansyah. 201710415037. **Gaya Komunikasi Kepemimpinan Divisi Sales Dalam Meningkatkan Kinerja Pada PT. Artaboga Cemerlang Kantor Cabang Cileungsi Bogor.**

Kepemimpinan seorang manager suatu organisasi terkait erat dengan gaya komunikasi yang dipakai dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan karyawan yang menjadi bawahannya. Pemimpin yang baik dalam sebuah organisasi memiliki kemampuan membangkitkan optimisme dan berbagi pengetahuan yang dimilikinya kepada rekan sejawat maupun karyawannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gaya komunikasi kepemimpinan yang ada di dalam perusahaan Artaboga Cemerlang cabang Cileungsi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif melalui wawancara yang mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemimpin tim sales Artaboga memiliki kombinasi enam gaya komunikasi yaitu *controlling*, *equalitarian*, *structuring*, *dynamic*, *relinquishing* dan *withdrawal*. Dari keenam gaya komunikasi tersebut yang dominan dimiliki pemimpin tim sales adalah *dynamic* dan *equalitarian*, sedangkan keempat lainnya hanya terlihat pada situasi tertentu.

Kata Kunci : Komunikasi, Gaya Komunikasi, Kepemimpinan, Kinerja



ABSTRACT

Dimas Aditya Vico Mardiansyah. 201710415037. Sales Division Leadership Communication Style in Improving Performance at PT. Artaboga Cemerlang Cileungsi Bogor Branch Office.

The leadership of a manager of an organization is closely related to the communication style used in communicating and interacting with employees who are subordinate to him. A good leader in an organization has the ability to generate optimism and share the knowledge he has with his colleagues and employees. The purpose of this research is to determine the leadership communication style that exists within the Cileungsi branch of the Artaboga Cemerlang company. The research method used in this research is a qualitative descriptive method through in-depth interviews, observation and documentation.

The results of this research show that the Artaboga sales team leader has a combination of six communication styles, namely controlling, equalitarian, structuring, dynamic, relinquishing and withdrawal. Of the six communication styles, the dominant one owned by the sales team leader is dynamic and equalitarian, while the other four are only seen in certain situations.

Keywords: *Communication, Communication Style, Leadership, Performance*



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya serta shalawat dan salam tak lupa penulis panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, karena karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **Gaya Komunikasi Kepemimpinan Divisi Sales Dalam Meningkatkan Kinerja Pada PT. Artaboga Cemerlang Kantor Cabang Cileungsi Bogor**. Semoga apa yang penulis lakukan selama ini bermanfaat untuk semuanya, Amin.

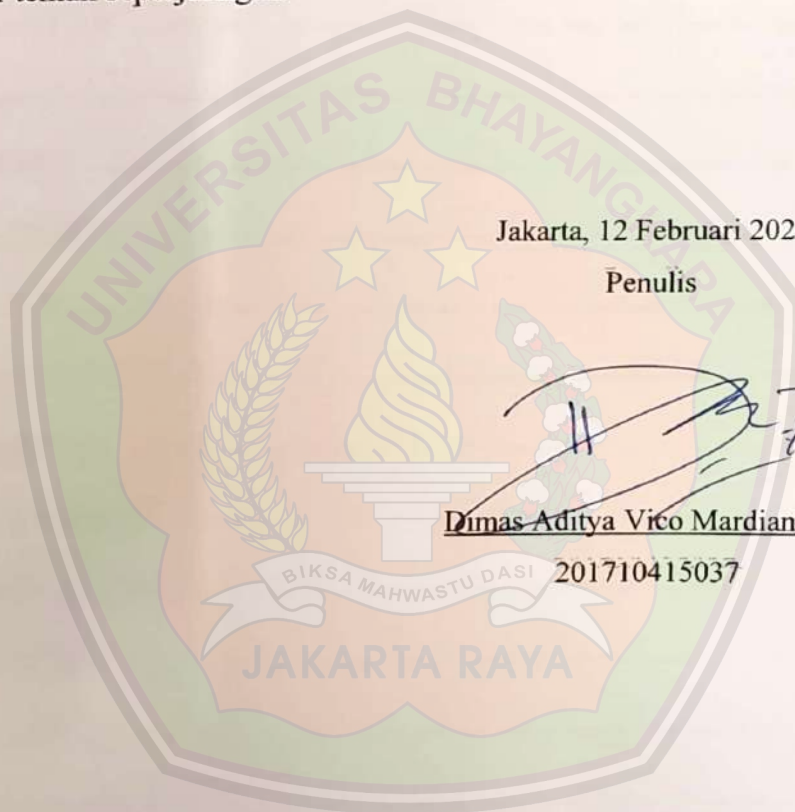
Skripsi ini adalah salah satu bentuk syarat wajib yang harus penulis lakukan. Dalam, menempuh program studi Ilmu Komunikasi. Skripsi ini juga, sebagai bentuk untuk menuntaskan program studi yang penulis tempuh. Skripsi ini ternyata banyak memberikan banyak manfaat kepada penulis yaitu baik dari segi bentuk akademik maupun dari pengalaman yang tidak dapat penulis temukan pada saat berada di dalam dunia perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun dan menulis skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan, baik dalam segi isi, penulisan maupun kata-kata yang tidak tersusun dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Salah satunya orang tua, Bapak Agus Eko Sumartono dan Ibu Nur Afie Susyi Isyatun. Penulis mengucapkan terima kasih juga kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam melaksanakan penulisan serta penyusunan Skripsi ini antara lain :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. H. Bambang Karsono, SH, MM, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom, selaku Dekan Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, M.SI, selaku kepala program studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan sebagai pembimbing akademik.
4. Ibu Asima Oktavia Sitanggung, S.Ds., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing I dalam Penulisan Skripsi.
5. Ibu Wa Ode Sitti Nurhaliza, M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Ilmu Komunikasi.

6. Teman – Teman Berlayar yang telah menyemangati penulis dan telah banyak membantu dalam penulisan Skripsi.
7. Teman seperjuangan Fakultas Ilmu Komunikasi.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang sudah kalian berikan kepada saya. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih, penulis menyadari bahwa masih adanya kekurangan dan kelemahan dalam proses penulisan dan penyusunan Proposal Skripsi ini, penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan memberikan manfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan khususnya teman-teman seperjuangan.



Jakarta, 12 Februari 2024

Penulis

Dimas Aditya Vico Mardiansyah

201710415037

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
LEMBAR PERNYATAAN	IV
ABSTRAK	V
ABSTRACT	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR BAGAN	XIV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Identifikasi Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.5.1 Kegunaan Teoritis	8
1.5.2 Kegunaan Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kerangka Konsep	13

2.1 Komunikasi	13
2.2.2 Kepemimpinan	13
2.2.3 Gaya Komunikasi Kepemimpinan	16
2.2.4 Karyawan	20
2.2.5 Pengertian Kinerja	20
2.3 Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODELOGI PENELITIAN	22
3.1 Paradigma Penelitian	22
3.2 Pendekatan Penelitian	22
3.3 Metode Penelitian	23
3.4 Informan Penelitian	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	24
3.5.1 Observasi	25
3.5.2 Wawancara	25
3.5.3 Dokumentasi	26
3.6 Teknik Analisis Data	26
3.7 Keabsahan Data	27
3.8 Lokasi Penelitian	28
3.9 Waktu Penelitian	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum PT Artaboga Cemerlang cabang Cileungsi	29
4.1.1 Kriteria Key Informan dan Informan	30
4.1.2 Aktivitas Atasan Dan Bawahan Divisi Sales	33

4.1.3 Proses Komunikasi Atasan Dan Bawahan Pada Setiap Aktivitas ...	41
4.2 Hasil Penelitian	43
4.2.1 Komunikasi Kepemimpinan PT. Artaboga cabang Cileungsi	43
4.3 Pembahasan	45
4.3.1 Gaya Komunikasi Kepemimpinan Atasan Dengan Bawahan	45
4.3.2 Kinerja	48
BAB V PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Lokasi PT Artaboga Cemerlang cabang Cileungsi	29
Gambar 4.2 Aktivitas <i>Briefing</i> Pagi	35
Gambar 4.3 Aktifitas <i>Open Booth</i>	37
Gambar 4.4 Aktivitas Kunjungan Toko	39
Gambar 4.5 Aktivitas Di Luar Pekerjaan	41



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran II : Administrasi
- Lampiran III : Transkrip Wawancara
- Lampiran IV : Reduksi Data
- Lampiran V : Dokumentasi
- Lampiran VI : Kartu Bimbingan
- Lampiran VII : Form Perbaikan



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 4.1 Data Profil Key Informan dan Informan	30

