POLA KOMUNIKASI PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA TIM PADA ES TELER 77 CABANG ATRIUM PLAZA

SKRIPSI

Oleh :

Muhammad Rizki Alif Maulana

202110415253



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

POLA KOMUNIKASI PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA TIM PADA ES TELER 77 CABANG ATRIUM PLAZA

SKRIPSI

Oleh :

Muhammad Rizki Alif Maulana

202110415253

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	:	Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja Tim pada Es Teler 77 Cabang Atrium Plaza
Nama Mahasiswa	:	Muhammad Rizki Alif Maulana
Nomor Pokok Mahasiswa	:	202110415253
Program Studi/Fakultas	:	Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	:	23 Juli 2025

Jakarta, 30 Juli 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing

Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si

NIDN. 0328056508

Pola Komunikasi.., Muhammad Rizki Alif Maulana, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	:	Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja Tim pada Es Teler 77 Cabang Atrium Plaza
Nama Mahasiswa	:	Muhammad Rizki Alif Maulana
Nomor Pokok Mahasiswa	:	202110415253
Program Studi/Fakultas	:	Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Sidang Skripsi	:	23 Juli 2025

Jakarta, 30 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Saeful Mujab, S.Sos, M.I.Kom
NIDN. 0303108001 .....

Penguji : Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si
NIDN. 0328056508 .....

Sekretaris Penguji : Fadli Muhammad Athalarik, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN. 0327119701 .....

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi	Dekan
Ilmu Komunikasi	Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si.	Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D
NIP. 2203551	NIP. 1908425

Pola Komunikasi.., Muhammad Rizki Alif Maulana, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **"Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja Tim pada Es Teler 77 Cabang Atrium Plaza"** ini adalah benar – benar merupakan hasil karya saya 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 ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangakra Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan di foto copy melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

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

Jakarta, 30 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Rizki Alif Maulana

Pola Komunikasi.., Muhammad Rizki Alif Maulana, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

ABSTRAK

Muhammad Rizki Alif Maulana. 202110415253. Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Tim Pada Es Teler 77 Cabang Atrium Plaza.

Penelitian ini menjelaskan bagaimana pola komunikasi antara pimpinan dan karyawan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kinerja tim dalam lingkungan kerja yang dinamis dan layanan berbasis konsumen langsung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan jenis pola komunikasi mana yang digunakan, serta untuk memahami dukungan dan penghambatan faktor dalam implementasinya. Peneitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi serta wawancara. Dalam, pengumpulan data penelitian ini menerapkan empat pola komunikasi menurut Joseph A Devito yang terdiri dari pola lingkarang, pola rantai, pola roda dan pola menyeluruh. Informan terdiri dari pimpinan *outlet* dan beberapa karyawan yang memainkan peran langsung dalam layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi dominan adalah pola lingkaran dengan pendukung pola lainnya seperti roda, rantai dan menyeluruh. Dimana, kepemimpinan memainkan peran aktif dalam memberikan arahan dan menerima umpan balik dari karyawan. Pola komunikasi terbuka dan rutin melalui pengarahan dengan jelas meningkatkan koordinasi, pemahaman tugas dan tanggung jawab di antara anggota tim. Faktor pendukung termasuk pengungkapan komunikasi dan peran aktif dalam kepemimpinan, sementara hambatan mencakup perbedaan dalam persepsi, jadwal kerja yang padat, dan kurangnya pemahaman tentang beberapa karyawan. Penelitian ini menunjukkan betapa pentingnya peningkatan pelatihan komunikasi internal secara berkala. pepeningkayapeninhkmemperkuat internal secara teratur.

Kata kunci : Karyawan, Kinerja Tim, Pimpinan, Pola komunikasi
Halaman : xii – 64

ABSTRACT

Muhammad Rizki Alif Maulana. 202110415253. *Communication Patterns Between Leaders and Employees in Improving Team Performance at Es Teler 77 Atrium Plaza Branch*

This study explains how communication patterns between leaders and employees can contribute to improving team performance in a dynamic work environment and direct consumer-based services. The purpose of this study is to determine which types of communication patterns are used, as well as to understand the supporting and hindering factors in their implementation. This study employs a qualitative approach using the case study method. Data collection techniques include observation and interviews. In this study, four communication patterns according to Joseph A. Devito were applied: the circular pattern, the chain pattern, the wheel pattern, and the comprehensive pattern. Informants consist of outlet managers and several employees directly involved in customer service. The research results indicate that the dominant communication pattern is the circular pattern, supported by other patterns such as wheel, chain, and comprehensive. Leadership plays an active role in providing guidance and receiving feedback from employees. Open and routine communication through clear guidance enhances coordination, task understanding, and responsibility among team members. Supporting factors include communication transparency and active leadership roles, while barriers include differences in perception, busy work schedules, and lack of understanding among some employees. This study highlights the importance of regularly enhancing internal communication training. Regularly enhancing internal communication strengthens team performance.

Keywords : Communication patterns, Employees, Leadership, Team performance.

Page : xii - 64

Pola Komunikasi.., Muhammad Rizki Alif Maulana, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja Tim pada Es Teler 77 Cabang Atrium Plaza" sesuai dengan waktu yang ditentukan. Ucapan terimakasih kepada cinta pertama dan pintu surga saya Ibu Tri Ismawati dan Bapak Parno yang saya sangat cintai yang telah mendidik, membesarkan dan membimbing saya dengan penuh rasa kasih sayang dan cinta yang tulus, tidak berhenti untuk memberikan seluruh doa, dukungan baik secara mental maupun materi yang membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Skripsi ini ditulis dengan tujuan untuk memenuhi syarat menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi serta untuk memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik secara pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim., (Honoris Causa) Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dukungan motivasi serta evaluasi kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Pola Komunikasi.., Muhammad Rizki Alif Maulana, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh Jajaran Sivitas Akademik.
7. Es Teler 77 Atrium Plaza dan Narasumber yang telah membantu dan mendukung penulis untuk memperoleh data dalam melakukan penelitian ini.
8. Kepada saudara tidak sedarah saya Abdi Rustama, Ari Sukma Wijoyo, Alfian Pujo, Daffa A'isy Alini K, Danu Wirauata Widjaya, Hertanto, Muhammad Yazidan, Muammar Khadafi, Rizqi Muharram Ebimayu, Verdie Hasan yang selalu memberi dukungan dan membantu saya dalam menyelesaikan tugas sejak awal perkuliahan hingga penyusunan skrispi.
9. Kepada Aulia Marisca S.I.Kom yakni seseorang yang hadirnya sangat memiliki arti dalam penyusunan tugas akhir ini dalam hal dukungan serta motivasi yang selalu diberikanan. Terimakasih untuk seluruh waktu yang telah diluangkan untuk menemani langkah ini. Dan terimakasih untuk telinga yang tidak pernah bosan mendengarkan segala suka dan duka dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Kepada keluarga PMD saya di Subang untuk dukungan semangat yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari semua pihak diatas, penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis berharap mendapatkan masukan, saran dan kritik yang dapat membangun demi kesempurnaan skripsi ini hingga dapat bermanfaat bagi semua pihak

Jakarta, 30 Juli 2025

Penulis



Muhammad Rizki Alif Maulana

202110415253

Pola Komunikasi.., Muhammad Rizki Alif Maulana, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR ISI

Halaman

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 ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR BAGAN ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Fokus Penelitian 9
1.3. Pertanyaan Penelitian 9
1.4. Tujuan Penelitian 10
1.5. Manfaat Penelitian 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**
2.1. Penelitian Terdahulu 11
2.2. Tinjauan Konseptual 15
2.2.1. Komunikasi 15
2.2.2. Komunikasi Organisasi 17
2.2.3. Pola Komunikasi 19
2.2.4. Kinerja 22
2.2.5. Pimpinan 24
2.2.6. Karyawan 25
2.2.7. Pelayanan 26
2.3 Kerangka Pemikiran 27

Pola Komunikasi.., Muhammad Rizki Alif Maulana, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

BAB III METODE PENELITIAN 29
3.1. Pendekatan Penelitian 29
3.2. Desain Penelitian 29
3.3. Subjek dan Objek Penelitian 30
3.4. Teknik Pengumpulan Data 33
3.5. Analisis Data 34
3.6. Keabsahan Data 35
3.7. Tempat dan Waktu Penelitian 35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 37
4.1. Gambaran Umum 37
4.1.1. Profil Perusahaan 37
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan 38
4.1.3. Stuktur Organisasi Es Teler 77 Atrium Plaza 39
4.1.4. Deskripsi Informan 40
4.2. Hasil Penelitian 41
4.3. Pembahasan 51
4.3.1. Pola Komunikasi Pimpinan dan Karyawan 51
4.3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat 58
BAB V PENUTUP 62
5.1. Kesimpulan 62
5.2. Saran 63
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Pola Komunikasi.., Muhammad Rizki Alif Maulana, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Rating Google Review Es Teler 77 Regional Jakarta Pusat tahun 2024 5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 11
Tabel 3. 1 Tabel Informan 32

Pola Komunikasi.., Muhammad Rizki Alif Maulana, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Google review Es Teler 77 Atrium Plaza Senen 6
Gambar 4. 1 Logo Es Teler 77 Indonesia..... 37

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2. 1. Keranga Pemikiran..... 27
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Es Teler 77 Cabang Atrium Plaza 39

Pola Komunikasi.., Muhammad Rizki Alif Maulana, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Biodata Mahasiswa
2. Pedoman Wawancara
3. Pedoman Observasi
4. Lembar Observasi
5. Reduksi Data
6. Trasnkip Wawancara
7. Dokumentasi
8. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Form Perbaikan Sidang Skrispi

Pola Komunikasi.., Muhammad Rizki Alif Maulana, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025