

**GAYA KOMUNIKASI DIREKTUR  
PT. HARDAYA WIDYA GRAHA**

**SKRIPSI**



Oleh :

Priska Rani Akwila

NRP: 1423013111

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2017**

**SKRIPSI**

**GAYA KOMUNIKASI**  
**DIREKTUR PT. HARDAYA**  
**WIDYA GRAHA**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya



Oleh :

**PRISKA RANI AKWILA**

NRP: 1423013111

**PROGRAM STUDI ILMU**  
**KOMUNIKASI FAKULTAS ILMU**  
**KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**  
**SURABAYA**  
**2017**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Priska Rani Akwila

NRP : 1423013111

Mengatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi yang berjudul :  
"Gaya Komunikasi Direktur PT. Hardaya Widya Graha adalah benar adanya dan merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 3 Juli 2017

Penulis



Priska Rani Akwila

NRP. 1423013111

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**SKRIPSI**


**GAYA KOMUNIKASI DIREKTUR**  
**PT. HARDAYA WIDYA GRAHA**


Oleh:

Priska Rani Akwila

NRP. 1423013111

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom. (  )  
NIK. 142.09.0645

Pembimbing II : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. (  )  
NIK. 142.09.0647

Surabaya, 7 Juni 2017

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada: Kamis, 15 Juni 2017

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,




Dekan,



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

Dosen Penguji :

1. Ketua : Theresia Intan Putri H., S.Sos., M.I.Kom. (  )  
NIK. 142.10.0651
2. Sekretaris : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. (  )  
NIK. 142.09.0647
3. Anggota : Noveina S. Dugis., S.Sos., MA (  )  
NIK. 142.11.0708

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widaya Mandala Surabaya (UKWMS) :

Nama : Priska Rani Akwila

NRP : 1423013111

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul : **GAYA KOMUNIKASI DIREKTUR PT. HARDAYA WIDYA GRAHA**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 3 Juli 2017  
Yang Menyatakan

  
Priska Rani Akwila

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Melakukan yang terbaik dan bersyukur, adalah prinsip penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Gaya Komunikasi Direktur PT. Hardaya Widya Graha. Jerih lelah, dan usaha yang penulis lakukan, adalah untuk menghasilkan yang terbaik untuk dapat memuliakan nama Tuhan dan membanggakan orang – orang yang telah mendukung penulis. Selesainya skripsi yang menjadi syarat dalam menempuh pendidikan sarjana, akan menambah semangat baru bagi penulis, untuk lebih berusaha dengan lebih giat lagi, mencari cita-cita baru dan dapat menjadi pribadi yang baik. Masih banyak tantangan yang harus dihadapi. Tetapi usaha kita, biarlah selalu dilakukan, dan menjadi nafas hidup kita, sehingga juga dapat menjadi contoh bagi sesama manusia.

*“Segala perkara dapat kutanggung di didalam Dia yg memberi kekuatan kepadaku.”*

(Filipi 4:13)

Surabaya, 3 Juli 2017

Penulis

## KATA PENGANTAR

Sgala Puji dan Syukur Tuhan Yesus Kristus, karena atas rahmat-Nya saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul GAYA KOMUNIKASI PT. HARDAYA WIDYA GRAHA.

Pada penelitian ini peneliti berusaha untuk menuangkan semua hasil survei dan wawancara yang telah dilakukan penuls. Hal ini bertujuan untuk menambah informasi dan referensi apabila berencana untuk melakukan penelitian mengenai gaya komunikasi. Penelitian ini akan memberikan bagaimana gambaran pentingnya gaya komunikasi yang digunakan oleh Direktu saat berkomunikasi kepada karyawannya.

Peneliti juga ingin mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak yang turut mendukung dan membimbing dalam proses pengerjaan skripsi ini, sehingga dapat berjalan dengan baik.

1. Untuk kedua orang tua saya Bapak Dwi Agus Mulyadi dan Sumiati yang tidak pernah berhenti mendukung saya selama proses pengerjaan ini hingga selesai.
2. Kepada kakak saya satu-satunya yaitu Mbak Evita yang juga turut memberikan semangat.
3. Ibu Yuli Nugraheni selaku Dekan dan Dosen pembimbing saya yang selalu membantu dan membagikan ilmunya.
4. Ibu Maria Yuliasuti selaku Dosen pembimbing saya yang selalu menuntun saya dan bersedia membagikan ilmunya.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu dan mendukung selama masa pendidikan.



6. Seluruh karyawan PT. Hardaya Widya Graha yang telah bersedia sebagai responden pada penelitian ini.
7. Para sahabat tercinta saya anggota para bebeh Vania Suhartono, Clara Ayu, Janice Natasha, Maria Gratia, Cindy Claudia, Anastasia Kurnia, Alvita Wibowo, Citra Paramita, dan Devina Manuela yang selalu menghibur dan memberikan *support* untuk penulis segera menyelesaikan laporan kerja praktek ini.
8. Teman seperjuangan saya Monica Pradita Siwi, Syella, Karin, Eunike Purwo, dan Rahmatia yang selalu mendukung, memberi saran, membantu dan memberi semangat pada saat mengerjakan penelitian ini.
9. Untuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dalam membantu proses hingga terselesainya kerja praktek ini.

Peneliti juga menyadari adanya ketidaksempurnaan dari penelitian ini. Itulah sebabnya peneliti memohon maaf apabila ada kesalahan dalam hal penulisan nama, sumber, gelar maupun kesalahan dalam pernyataan. Peneliti juga berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan menjadi referensi bagi mahasiswa yang berencana melakukan penelitian dengan subjek yang sama.

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| Halaman Sampul Dalam .....                         | i         |
| Surat Pernyataan Originalitas .....                | ii        |
| Halaman Persetujuan .....                          | iii       |
| Halaman Pengesahan.....                            | iv        |
| Lembar Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah .....    | v         |
| Halaman Persembahan .....                          | vi        |
| Kata Pengantar .....                               | vii       |
| Daftar Isi .....                                   | viii      |
| Daftar Tabel .....                                 | xi        |
| Daftar Gambar.....                                 | xii       |
| Daftar Lampiran .....                              | xiii      |
| Abstrak.....                                       | xiv       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                     | <b>1</b>  |
| I.1 Latar Belakang Masalah .....                   | 1         |
| I.2 Rumusan Masalah .....                          | 9         |
| I.3 Tujuan Penelitian.....                         | 9         |
| I.4 Batasan Masalah .....                          | 9         |
| I.5 Manfaat Penelitian .....                       | 9         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>               | <b>10</b> |
| II.1 Kerangka Teori .....                          | 10        |
| II.1.1 Gaya Komunikasi .....                       | 10        |
| II.1.2 Komunikasi Organisasi .....                 | 14        |
| II.1.3 Komunikasi antara Pimpinan dan Bawahan .... | 15        |
| II.2 Nisbah Antar Konsep .....                     | 16        |
| II.3 Bagan Kerangka Konseptual .....               | 18        |

|   |    |
|---|----|
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....   | 19 |
| III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian .....   | 19 |
| III.2 Metode .....  | 20 |
| III.3 Identifikasi Variabel Penelitian .....  | 20 |
| III.4 Definisi Konseptual .....   | 21 |
| III.5 Definisi Operasional .....  | 21 |
| III.6 Populasi dan Sampel .....   | 31 |
| III.7 Teknik Penarikan Sampel.....  | 33 |
| III.8 Teknik Pengumpulan Data .....   | 33 |
| III.9 Teknik Validitas dan Realibilitas .....   | 34 |
| III.10 Teknik Analisis Data.....  | 35 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....  | 36 |
| IV.1 Gambaran dan Subjek Penelitian.....  | 36 |
| IV.1.1. Karyawan PT. Hardaya Widya Graha.....   | 36 |
| IV.1.2. Profil PT. Hardaya Widya Graha.....   | 39 |
| IV.2 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....   | 42 |
| IV.2.1.Uji Valitiditas .....  | 42 |
| IV.2.1.Uji Reliabilitas .....   | 45 |
| IV.3 Pembahasan Hasil Penelitian Gaya Komunikasi<br>Direktur PT. Hardaya Widya Graha berdasarkan Kegiatan<br>Komunikasi Antara Pimpinan dan Bawahan ..... | 46 |
| IV.3.1. Pembahasan Gaya Komunikas Direktur saat<br>Memberikan Petunjuk-petunjuk Tugas Khusus :<br>Instruksi Pekerjaan .....                               | 47 |
| IV.3.2. Pembahasan Gaya Komunikas Direktur saat<br>Memberikan Informasi Tentang Tugas dalam<br>Hubungannya dengan Tugas Organisasional                    |    |

|  |    |
|--|----|
| yang Lain:Rasional Pekerjaan.....  | 52 |
| IV.3.3. Pembahasan Gaya Komunikasi Direktur saat<br>Memberikan Informasi Mengenai Prosedur dan<br>Praktek .....  | 56 |
| IV.3.4. Pembahasan Gaya Komunikasi Direktur saat<br>Memberikan Umpan Balik pada Bawahannya<br>Mengenai Prestasinya .....                                 | 60 |
| IV.3.5. Pembahasan Gaya Komunikasi Direktur saat<br>Memberikan Informasi tentang Ideologi Untuk<br>mengembangkan rasa Misi : Indokrinasi<br>Sasaran..... | 69 |
| IV.4. Pembahasan Hasil Penelitian Gaya Komunikasi<br>Direktur PT.Hardaya Widya Graha Secara Keseluruhan ...  | 73 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....   | 76 |
| V.1 Kesimpulan.....  | 76 |
| V.2 Saran.....   | 77 |
| DAFTAR PUSTAKA.....  | 78 |
| LAMPIRAN.....  | 80 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel II.1. Tabel Pola Perilaku Verbal dan Non verbal .....   | 12 |
| Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas .....  | 43 |
| Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas .....  | 44 |
| Tabel IV.3 Hasil Uji Reliabilitas.....  | 46 |
| Tabel IV.4 Deskripsi Gaya Komunikasi Direktur saat Memberikan<br>Petunjuk Tugas Khusus: Instruksi Pekerjaan .....   | 48 |
| Tabel IV.5 Deskripsi Gaya Komunikasi Direktur saat Memberikan<br>Informasi tentang Tugas dalam Hubungannya dengan Tugas<br>Organisasional yang Lain: Rasional Pekerjaan ..... | 53 |
| Tabel IV.6 Deskripsi Gaya Komunikasi Direktur saat Memberikan<br>Informasi Mengenai Prosedur dan Praktek .....  | 57 |
| Tabel IV.7 Deskripsi Gaya Komunikasi Direktur dalam Menilai Hasil<br>Pekerjaan Karyawan yang tidak Sesuai dengan Tugas yang<br>diberikan.....                                 | 61 |
| Tabel IV.8 Deskripsi Gaya Komunikasi Direktur saat Memberikan Pujian<br>kepada Hasil Karyawan yang Sesuai atau Melebihi Target ...  | 65 |
| Tabel IV.9 Deskripsi Gaya Komunikasi Direktur saat Memberikan<br>Informasi tentang Ideologi Untuk Mengembangkan rasa Misi:<br>Indokrinasi Sasaran.....                        | 70 |
| Tabel IV.10 Deskripsi Gaya Komunikasi Direktur PT. Hardaya Widya<br>Graha Secara Keseluruhan.....   | 73 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar III.1 Daftar Karyawan PT. Hardaya Widya Graha .....   | 32 |
| Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. Hardaya Widya Graha..... | 41 |
| Gambar IV.2 Logo PT. Hardaya Widya Graha .....               | 42 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1. Kuisisioner .....                                     | 81 |
| Lampiran 2. Uji Validitas .....                                   | 88 |
| Lampiran 3. Uji Reliabilitas.....                                 | 89 |
| Lampiran 4. Distribusi Jawaban Responden (Semua Departemen) ..... | 92 |

## **ABSTRAK**

Priska Rani Akwila NRP. 1423013111. GAYA KOMUNIKASI DIREKTUR PT. HARDAYA WIDYA GRAHA.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gaya komunikasi yang digunakan oleh Direktur PT. Hardaya Widya Graha. Peneliti. Pentingnya meneliti gaya komunikasi dalam organisasi adalah untuk memberikan pengetahuan mengenai bagaimana perilaku seorang dalam menyampaikan dan menerima informasi. Sekaligus juga dapat memperbaiki cara berkomunikasi dan berorganisasi. Penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif serta menggunakan metode survei.

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuisioner yang telah dilakukan, peneliti menemukan bahwa Direktur PT. Hardaya Widya Graha menggunakan gaya komunikasi asertif, menurut J.A. Waters (dalam Kreitner dan Kanicki. 2005: 210) gaya komunikasi asertif adalah sikap yang mampu mengekspresikan perasaan dan harga diri, tapi tidak mengambil keuntungan dari orang lain. Gaya komunikasi asertif tersebut digunakan pada saat memberikan tugas pekerjaan, saat memberikan tugas yang berhubungan dengan divisi lain, memberikan informasi mengenai prosedur dan praktek perusahaan, saat menilai hasil pekerjaan karyawan yang tidak sesuai dengan tugas yang diberikan, saat memberi pujian kepada hasil pekerjaan karyawan yang sesuai atau melebihi target dan saat memberikan informasi yang berhubungan dengan misi organisasi.

Kata Kunci: Gaya Komunikasi, Komunikasi Kepemimpinan, Komunikasi Organisasi.



## **ABSTRACT**

Priska Rani Akwila NRP. 1423013111. *COMMUNICATION STYLE DIRECTOR OF PT. HARDAYA WIDYA GRAHA.*

This research was conducted to know the communication style used by the Director of PT Hardaya Widya Graha. Researchers. The importance of researching styles of communication in organizations is to provide knowledge on how to conduct an in delivering and receiving information. At the same time can also improve the way to communicate and organize. This research was conducted with the kind of quantitative and descriptive research using survey method.

Based on the results of the deployment a detailed questionnaire that has been done, the researchers found that the Director Director of PT Hardaya Widya Graha use asertif communication style, according to J.A. Waters (in Kreitner and Kanicki. 2005:210) asertif communication style is the attitude that is able to express feelings and self-respect, but don't take advantage of others. The asertif communication style used when assigning jobs, while providing a task associated with another Division, provide information about the procedures and practices of the company, when assessing the results of the work of employees who do not comply with the given task, while giving praise to the results of the work of employees that match or exceed targets and when providing information related to the Organization's mission.

**Keywords** : Communication Style, The Communication Style Of Leadership, Communication, Organizational Communication.