

**POLA KOMUNIKASI DIREKTUR UTAMA  
KEPADA KARYAWAN DALAM MEMBANGUN  
IKLIM KERJA  
(STUDI KASUS PT JASAMARGA SURABAYA MOJOKERTO)**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH:**

**TARISA KHAIRINA PUTERI SETIAWAN  
NRP. 1423020138**

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

**2024**

**POLA KOMUNIKASI DIREKTUR UTAMA  
KEPADA KARYAWAN DALAM MEMBANGUN  
IKLIM KERJA  
(STUDI KASUS PT JASAMARGA SURABAYA MOJOKERTO)**

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



**DISUSUN OLEH:**

**TARISA KHAIRINA PUTERI SETIAWAN  
NRP. 1423020138**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SUABAYA  
SURABAYA  
2024**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Tarisa Khairina Puteri Setiawan

NRP : 1423020088

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi yang berjudul:

**“ POLA KOMUNIKASI DIREKTUR UTAMA KEPADA KARYAWAN DALAM MEMBANGUN IKLIM KERJA (STUDI KASUS PT JASAMARGA SURABAYA MOJOKERTO”.**

Adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila kemudian hari ditemukan adanya plagiasi saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 18 Januari 2024

Yang menyatakan,



Tarisa Khairina Puteri Setiawan

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**POLA KOMUNIKASI DIREKTUR UTAMA KEPADA KARYAWAN  
DALAM MEMBANGUN IKLIM KERJA  
(Studi Kasus PT JASAMARGA SURABAYA MOJOKERTO)**

**Oleh:**

**Tarisa Khairina Puteri Setiawan**

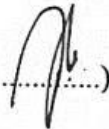
**NRP. 1423020088**

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

Pembimbing I : Akhsaniyah., S.Sos.,M.Med.Kom  
NIDN.0702087602

  
(.....)

Pembimbing II : Brigitta Revia Sandy F., S.I.Kom., M.Med.Kom.  
NIDN.0715108903

  
(.....)

Surabaya, 18 Januari 2024

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan dihadapan 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, 18 Januari 2024

Mengesahkan,  
Ilmu Komunikasi  
Dekan,



Brigitta Revia Sandy F, S.I.Kom., M.Med.Kom,

NIK. 142.15.0849

Dosen Penguji :

1. Ketua : Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom.  
NIDN. 0707078607
2. Anggota : Akhsaniyah., S.Sos., M.Med.Kom.  
NIDN.0702087602
3. Sekertaris : Dr. Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med. Kom.  
NIDN. 0719078401
4. Anggota : Brigitta Revia Sandy F., S.I.Kom., M.Med.Kom.  
NIDN.0715108903

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Dengan perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Tarisa Khairina Puteri Setiawan

NRP : 1423020088

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu : Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Dengan ini SETUJU karya skripsi saya, dengan judul:

Judul : “ **POLA KOMUNIKASI DIREKTUR UTAMA  
KEPADA KARYAWAN DALAM MEMBANGUN  
IKLIM KERJA (STUDI KASUS PT JASAMARGA  
SURABAYA MOJOKERTO** ”

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 denganSebenarnya.

Surabaya, 18 Januari 2023

Yang menyatakan,



Tarisa Khairina Puteri Setiawan



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada papa, mama, adik, support system dan sahabat penulis yang telah mendoakan, memberikan dukungan kepada penulis selama mengerjakan hingga menyelesaikan penulisan tugas akhir ini. Penulis mengucapkan sangat bersyukur dan beruntung dikelilingi orang - orang baik yang mendukung serta dapat memberikan motivasi kepada penulis, semoga semua orang yang berkontribusi dalam ikut serta memberikan semangat untuk penulis selalu bahagia dan sehat selalu.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kebesarannya, penulis dapat menyelesaikan rangkaian dari tugas akhir yaitu skripsi. Skripsi merupakan syarat wajib untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dengan selesainya skripsi ini dengan lancar, tentunya dengan dukungan dari beberapa pihak yang membantu penulis. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat serta bimbingan-Nya penulis mampu menyelesaikan dan mengerjakan laporan kerja praktek ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
2. Kepada kedua orang tua penulis Setiawan dan Woro Palupi, dan juga adik saya Aidan Marva D. Radhitya yang telah mendukung penulis dan mendoakan agar tercapai lulus 3,5th. Terima kasih atas dukungan financial dan segala motivasi yang diberikan melalui kesuksesan yang telah dicapai orang tua dalam hal pekerjaan, membuat penulis semangat untuk memberikan yang terbaik.
3. Kepada Support System penulis yang telah menemani perjalanan penulis selama semester tua yaitu mas Nalendra Armadiansyah Putro atas segala dukungan, perhatian, doa, ajakan liburannya yang sangat membantu merefresh penulis dalam proses pengerjaan skripsi. Lalu segala nasehat dan cerita motivasi tentang kehidupan kepada penulis, membuat penulis bersemangat untuk mencapai titik karier dan kesuksesan yang sama untuk menjadi bagian dari perusahaan BUMN. Dan terima kasih telah memberikan ketenangan wejangan dan sudut pandang baru dengan memperkenalkan pada lingkungan orang sukses di Pelindo untuk memacu semangat penulis, disaat penulis merasa gunda gulana di detik-detik terakhir studi. Makasih yaaa Luv!



4. Kepada Dosen Pembimbing skripsi yang sangat cantik dan baik hati ibu Akhsaniyah,S,sos.,M.Med.Kom. Yang selalu support agar cepat menyelesaikan skripsi dengan lulus 3,5th dan ibu Brigitta Revia Sandy F, S.I.Kom. Telah memberikan saran dan masukan agar skripsi ini tersusun dengan rapi dan benar secara rinci dan detail. Penulis ucapkan terima kasih banyak untuk 2 dosen pembimbing cantik dan hebat dalam kariernya ini.
5. Kepada Bapak Wirawan Alexander selalu mentor selama magang dan sebagai narasumber dalam skripsi ini. Bapak Yudi Triadi, Ibu Aulia danseluruh Karyawan beserta jajaran direksi PT Jasamarga Surabaya Mojokertoyang telah membantu mempermudah dalam pengambilan data informasi selama penulis melakukan penelitian. Dan Bapak Hari selaku direktur utama yang sangat humble. Penulis Ucapkan terima kasih atas kesempatan waktu, bimbingan, dan segala kesempatan pengalaman yang telah diberikan kepada penulis di dalam perusahaan. PT Jasamarga Surabaya Mojokerto akan selalu berkesan segala kenangan indahny untuk penulis.
6. Cherryn, Firza, Gladys, Aida selaku teman terbaik penulis yang selalu support dan memberi masukan kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini hingga mampu selesai dan berhasil menuntaskan dalam waktu 1 semester tanpa molor. Terima kasih banyak penulis ucapkan. Love u gaiss!

Dengan ini penulis mengharapkan, semoga semua hal baik yang telah dilakukan untuk penulis mendapat berkat yang melimpah dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1. Latar Belakang Masalah .....	1
I.2. Rumusan Masalah .....	12
I.3. Tujuan Penelitian .....	12
I.4. Batasan Masalah .....	12
I.5. Manfaat Penelitian .....	12
I.5.1. Manfaat Akademis .....	12
I.5.2. Manfaat Praktis .....	13
I.5.3. Manfaat Sosial.....	13
<b>BAB II PERSPEKTIF TEORITIS</b> .....	<b>14</b>
II.1. Penelitian Terdahulu .....	14
II.2. Kajian Teori.....	19
II.2.1. Pola Komunikasi.....	19
II.2.2. Komunikasi Organisasi.....	21
II.2.3. Kepemimpinan.....	23
II.2.4. Gaya Kepemimpinan .....	26

	II.2.5. Tipe-Tipe Kepemimpinan .....	27
	II.2.6. Komunikasi Pimpinan.....	27
	II.2.7. Iklim Kerja .....	28
	II.2.7.1. Iklim Kerja.....	28
	II.2.7.2. Unsur-unsur Iklim Kerja .....	30
	II.3. Nisbah Antar Konsep .....	33
	II.4. Bagan Kerangka Konseptual.....	35
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
	III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	36
	III.2. Metode Penelitian .....	37
	III.3. Subjek dan Objek Penelitian.....	37
	III.3.1. Subjek Penelitian .....	37
	III.3.2. Objek Penelitian .....	38
	III.4. Unit Analisis .....	38
	III.5. Teknik Pengumpulan Data .....	39
	III.6. Teknik Analisis Data.....	40
	III.7. Teknik Triangulasi Data.....	42
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
	IV.1. Gambaran Subjek Penelitian .....	44
	IV.1.1. Profil Informan.....	46
	IV.2. Temuan dan Pembahasan .....	47
	IV.2.1. Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Penetapan Pekerjaan .....	47
	IV.2.2. Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Rapat Kerja 52	
	IV.2.3. Komunikasi Pimpinan dan Karyawan dalam Keseharian.54	
	IV.2.4. Iklim Suasana Pekerjaan .....	56
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
	V.1. Kesimpulan .....	60
	V.2. Saran .....	61
	V.2.1. Saran Akademis.....	61
	V.2.2. Saran Praktis.....	62

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1. Penelitian Terdahulu.....	14
--	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1. Struktur Organisasi .....	2
Gambar II. 1. Kerangka Konseptual.....	35
Gambar IV. 1. <i>Struktur Organisasi</i> PT Jasamarga Surabaya Mojokerto.....	45
Gambar IV. 2. Kegiatan Sharing Knowledge Internal .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. <i>Guideline Wawancara Informan</i> .....	67
Lampiran II. <i>Guideline Wawancara Informan</i> .....	72
Lampiran III. <i>Guideline Wawancara Informan</i> .....	77
Lampiran IV. <i>Guideline Wawancara Informan</i> .....	76



## ABSTRAK

*Tarisa Khairina Puteri Setiawan. NRP. 1423020088 Judul “Pola Komunikasi Direktur Utama Kepada Karyawan dalam Membangun Iklim Kerja (Studi Kasus PT Jasamarga Surabaya Mojokerto)”.*

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti Pola Komunikasi Direktur Utama PT Jasamarga Surabaya Mojokerto kepada karyawan dalam membangun iklim kerja. Hal ini menarik untuk diteliti karena ditemukannya hambatan-hambatan setelah adanya pergantian pimpinan pada Direktur Utama. Dampak dari bergantinya pimpinan seperti adanya chaos kerja atau tumpang tindih dalam hal pekerjaan yang dirasakan oleh karyawan, miss komunikasi dalam hal pekerjaan antar karyawan, selain itu juga adanya sedikit gap antara karyawan dengan pimpinan karena usia pimpinannya masih terbilang muda. Dengan fenomena permasalahan yang ada, untuk mengetahui bagaimana cara pola komunikasi Direktur Utama dalam membangun iklim kerja kepada karyawan melalui memberikan pengetahuan berdasarkan perilaku pimpinan dalam penyampaian lalu menerima informasi dan mampu memperbaiki cara berkomunikasi dalam berorganisasi.

Penelitian dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif jenis pendekatan studi kasus. Teknik penelitian menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pola komunikasi yang diterapkan dari keempat pola komunikasi, Direktur Utama PT Jasamarga Surabaya Mojokerto menggunakan pola komunikasi primer yaitu penyampaian pesan komunikator kepada komunikan dengan menggunakan symbol sebagai media atau saluran. Dan Pola Komunikasi sirkuler menggambarkan komunikasi sebagai proses yang dinamis, dimana pesan ditransmisi melalui proses encoding dan decoding. Pola komunikasi memiliki peran penting dalam meningkatkan iklim kerja karyawan. Komunikasi yang terjadi di PT Jasamarga Surabaya Mojokerto berjalan 2 arah sehingga dari komunikasi tersebut mendapat feedback dan juga ditemukan hambatan-hambatan dalam proses komunikasi yang terjadi didalam perusahaan tersebut..

**Kata Kunci: Pola Komunikasi, Iklim Kerja, Komunikasi Kepemimpinan, Komunikasi Organisasi**

## **ABSTRACT**

*Tarisa Khairina Puteri Setiawan. NRP. 1423020088 Title "Communication Patterns of the Main Director to Employees in Building a Work Climate (Case Study of PT Jasamarga Surabaya Mojokerto)".*

This research aims to examine the Communication Patterns of the Main Director of PT Jasamarga Surabaya Mojokerto to employees in building a work climate. This is interesting to research because obstacles were found after the change of leadership in the Main Director. The impact of changing leaders includes work chaos or overlap in terms of work felt by employees, there is miscommunication in terms of work between employees, apart from that there is also a slight gap between employees and leaders because the leaders are still relatively young. Given the existing problem phenomena, to find out how the President Director's communication patterns build a work climate for employees by providing knowledge based on leadership behavior in conveying and receiving information and being able to improve the way of communicating within the organization.

This research was conducted using qualitative research methods, a case study approach. Research techniques use interviews, observation and documentation. The communication pattern applied from these four communication patterns, the Main Director of PT Jasamarga Surabaya Mojokerto uses the primary communication pattern, namely conveying the communicator's message to the communicant using symbols as media or channels. And the circular communication pattern describes communication as a dynamic process, where messages are conveyed through a process of coding and decoding. Communication patterns have an important role in improving employee work climate. The communication that occurs at PT Jasamarga Surabaya Mojokerto runs in two directions so that from this communication feedback is obtained and obstacles are also found in the communication process that occurs within the company.

**Keywords: Communication Patterns, Work Climate, Leadership Communication, Organizational Communication**