



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**GAYA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM KEPEMIMPINAN DI  
LINGKUNGAN PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
(Studi Kasus pada Kepala Pusdiklat Bea dan Cukai Rawamangun  
Jakarta Timur)**

**SKRIPSI**

**FADIA CHASANAH  
NPM. 203516516136**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
JAKARTA**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**ORGANIZATIONAL COMMUNICATION STYLES IN LEADERSHIP  
IN THE ENVIRONMENT OF EDUCATION AND TRAINING  
CENTERS**

**(Case Study at Head of Pusdiklat Bea Cukai Rawamangun, East Jakarta)**

**Submitted as partial fulfillment of the requirements for the  
Bachelor's Degree in Communication Science (S.I.Kom)**

**FADIA CHASANA  
NPM. 203516516136**

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES  
COMMUNICATION SCIENCE  
JAKARTA  
2024**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**GAYA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM KEPEMIMPINAN DI  
LINGKUNGAN PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
(Studi Kasus pada Kepala Pusdiklat Bea dan Cukai Rawamangun  
Jakarta Timur)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

**FADIA CHASANAH  
NPM. 203516516136**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
JAKARTA  
JANUARI 2024**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama Mahasiswa : Fadia Chasanah

Nomor Pokok Mahasiswa : 203516516136

Program Studi/Peminatan : Ilmu Komunikasi/Public Relations

Menyatakan, bahwa skripsi berjudul : Gaya Komunikasi Organisasi dalam  
Kepemimpinan di Lingkungan Pusat  
Pendidikan dan Pelatihan (Studi Kasus pada  
Kepala Pusdiklat Bea dan Cukai Rawamangun  
Jakarta Timur)

adalah benar karya tulis saya, yang disusun untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Apabila dikemudian hari ditemukan bukti-bukti bahwa skripsi tersebut merupakan hasil Plagiat, atau tidak disusun melalui prosedur yang telah ditentukan atau tidak memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam berita acara ujian skripsi, maka saya bersedia menerima sanksi Pembatalan atas skripsi tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 20 Januari 2024



Fadia Chasanah



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA

### PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Fadia Chasanah

NPM : 203516516136

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Gaya Komunikasi Organisasi dalam Kepemimpinan di  
Lingkungan Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Studi  
Kasus pada Kepala Pusdiklat Bea dan Cukai  
Rawamangun Jakarta Timur)

Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

**Disetujui untuk disahkan.**

Jakarta, 26 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Nursatyo, S.Sos., M.Si

Dekan

Dr. Erna Nrmawati Chotim, M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN

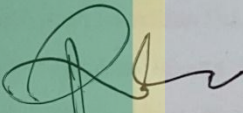
Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Fadia Chasanah  
NPM : 203516516136  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Gaya Komunikasi Organisasi dalam Kepemimpinan di Lingkungan Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Studi Kasus pada Kepala Pusdiklat Bea dan Cukai Rawamangun Jakarta Timur)

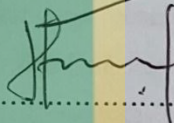
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

### DEWAN PENGUJI

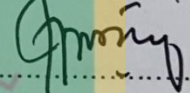
Ketua Sidang : Prof. Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si

  
(.....)

Penguji I : Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

  
(.....)

Penguji II : Nursatyo, S.Sos., M.Si

  
(.....)

Ditetapkan di : Universitas Nasional

Tanggal : 16 Februari 2024

## KATA PENGANTAR

Pusdiklat Bea dan Cukai merupakan sebuah instansi yang bertugas untuk memberikan Pendidikan dan Pelatihan kepada pegawai Kementerian Keuangan di bidang Kepabeanan dan Cukai. Dalam menjalankan tugas di dalamnya, gaya komunikasi organisasi dalam kepemimpinan antara atasan dan bawahan sangat diperlukan untuk mengarahkan, menginformasikan, mensosialisasikan hasil kerja dan mengkoordinir kinerja. Tujuan utama pada penelitian ini adalah untuk menganalisis gaya komunikasi organisasi dalam kepemimpinan di lingkungan Pusat Pendidikan dan Pelatihan, dengan studi kasus pada Kepala Pusdiklat Bea dan Cukai Rawamangun Jakarta Timur.

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Nasional, dengan judul yang diajukan yaitu, gaya komunikasi organisasi dalam kepemimpinan di lingkungan Pusat Pendidikan dan Pelatihan, dengan studi kasus pada Kepala Pusdiklat Bea dan Cukai Rawamangun Jakarta Timur. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Nasional beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr.(C) Angga Sulaiman S.I.P., M.A.P. selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Djudjur Luciana. Radjaguguk, S.SOS, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional
6. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional, dan juga selaku dosen pembimbing yang telah berkenan menyediakan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan serta membimbing penulis dalam penyusunan skripsi

7. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman dan praktik mengenai dunia komunikasi yang sebelumnya penulis tidak ketahui.
8. Ibu Neneng selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan material dan moral, yang selalu mendoakan dan mensupport penulis dalam bentuk apapun, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
9. Tante Tanti yang telah memberikan penulis dukungan berupa material dan moral, dan juga telah memberikan doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
10. Bapak Oentarto Wibowo dan Bapak Mardial beserta informan lainnya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Pusdiklat Bea Cukai, dan telah memberikan penulis informasi yang sangat berguna bagi data penelitian yang penulis butuhkan.
11. Yaolo – yaolo team yang telah menjadi support system bagi penulis dalam pengerjaan laporan akhir ini dan dalam masa perkuliahan penulis.
12. Dan terakhir, kepada diri saya sendiri. Fadia Chasanah, terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih tetap memilih berusaha dan selalu merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau seringkali merasa putus asa atas apa yang diusahakan, terima kasih karena telah menjadi manusia yang tetap selalu mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba menjadi lebih baik lagi.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk penulis maupun pembaca dan dapat dijadikan referensi maupun bahan acuan bagi penulisan dan penelitian selanjutnya.

**Jakarta, 09 Januari 2024**



Fadia Chasanah



## ABSTRAK

Nama : Fadia Chasanah  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : Gaya Komunikasi Organisasi dalam Kepemimpinan di Lingkungan Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Studi Kasus pada Kepala Pusdiklat Bea dan Cukai Rawamangun Jakarta Timur)  
Pembimbing : Nursatyo, S.Sos., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis gaya komunikasi organisasi dalam kepemimpinan di lingkungan Pusat Pendidikan dan Pelatihan studi kasus pada Kepala Pusdiklat Bea Cukai Rawamangun Jakarta Timur. Dengan menggunakan teori komunikasi organisasi Tubbs dan Moss, terdiri atas *premis: Gaya Kontrol, Gaya Kesetaraan, Gaya Struktural, Gaya Dinamis, Gaya Melepaskan, dan Gaya Menarik Diri*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *premis Gaya Kontrol*, Kepala Pusdiklat Bea dan Cukai tidak menunjukkan ciri-ciri kepemimpinan yang bersifat kontrol. Sebaliknya, dalam kepemimpinannya, beliau cenderung mendorong dan memberikan kebebasan kepada para pegawai, menciptakan lingkungan yang mendukung partisipasi aktif serta ekspresi ide-ide mereka. *Premis Gaya Kesetaraan*, Kepala Pusdiklat Bea Cukai menerapkan gaya kesetaraan dengan menerapkan nilai-nilai kesetaraan, keadilan, kepedulian, penghargaan, dan dukungan kepada seluruh pegawai di lingkungan Pusdiklat Bea dan Cukai. *Premis Gaya Struktural*, Kepala Pusdiklat Bea dan Cukai menerapkan gaya struktural dengan mempraktikkan peran sebagai pemimpin yang melakukan pemantauan dan pengelolaan kinerja pegawai secara terstruktur. *Premis Gaya Dinamis*, Kepala Pusdiklat Bea dan Cukai menerapkan gaya dinamis dengan keterlibatan aktif dalam memberikan arahan, melakukan evaluasi kinerja, memberikan umpan balik kepada pegawai di Pusdiklat Bea Cukai, dan mendorong partisipasi mereka. *Premis Gaya Melepaskan*, Kepala Pusdiklat Bea dan Cukai menerapkan gaya melepaskan. Sebagai pemimpin, beliau cenderung menerima, mendengarkan, dan mempertimbangkan saran, pendapat, atau gagasan anggota organisasi yang dipimpinnya. *Premis Gaya Menarik Diri*, Kepala Pusdiklat Bea Cukai tidak menerapkan gaya menarik diri dalam kepemimpinannya, melainkan lebih menekankan pentingnya komunikasi sebagai elemen utama kepemimpinannya. Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa, Kepala Pusdiklat Bea Cukai menerapkan empat dari enam gaya komunikasi organisasi Tubbs dan Moss. Yaitu, gaya kesetaraan, gaya struktural, gaya dinamis, dan gaya melepaskan. Dua gaya yang tidak diterapkan adalah gaya kontrol dan gaya menarik diri, dianggap tidak relevan untuk lingkungan kerja Pusdiklat Bea Cukai.

### **Kata Kunci :**

Komunikasi Organisasi, Komunikasi, Organisasi, Kepemimpinan

## ABSTRACT

*Name* : Fadia Chasanah  
*Study Program* : *Communication Science*  
*Title* : *Organizational Communication Styles in Leadership in  
The Environment of Education and Training Centers  
(Case Study at Head of Pusdiklat Bea Cukai Rawamangun, East  
Jakarta)*  
*Counsellor* : Nursatyo, S.Sos., M.Si

This study aims to determine and analyze organizational communication styles in leadership within the Education and Training Center, a case study on the Head of the Rawamangun Customs Training Center, East Jakarta. Using Tubbs and Moss's organizational communication theory, it consists of *premises: The Controlling Style, The Equalitarian Style, The Structuring Style, The Dynamic Style, The Relinquishing Style, and The Withdrawal Style*. This research uses qualitative research methods, with a case study approach. The results showed that the *premise of The Control Style*, the Head of the Customs and Excise Training Center did not show the characteristics of control leadership. On the contrary, in his leadership, he tends to encourage and give freedom to employees, creating an environment that supports active participation and expression of their ideas. *The premise of The Equalitarian Style*, the Head of the Customs Training Center applies the equality style by applying the values of equality, justice, care, appreciation, and support to all employees within the Customs and Excise Training Center. *Premise of Structuring Style*, the Head of the Customs and Excise Training Center applies a structural style by practicing the role of a leader who monitors and manages employee performance in a structured manner. *The premise of Dynamic Style*, the Head of the Customs and Excise Training Center applies a dynamic style with active involvement in providing direction, conducting performance evaluations, providing feedback to employees at the Customs Training Center, and encouraging their participation. *The premise of the Relinquishing Style*, the Head of the Customs and Excise Training Center applies the letting go style. As a leader, he tends to accept, listen, and consider the suggestions, opinions, or ideas of members of the organization he leads. *The premise of the Withdrawal Style*, the Head of the Customs Training Center does not apply the withdrawal style in his leadership, but rather emphasizes the importance of communication as the main element of his leadership. The conclusion in this study is that, the Head of the Customs Training Center applies four of the six organizational communication styles of Tubbs and Moss. That is, equalitarian style, structural style, dynamic style, and relinquishing style. Two styles that are not applied are the control style and the withdrawal style, considered irrelevant for the work environment of the Customs Training Center.

**Keywords :**

*Organizational Communication, Communication, Organizational, Leadership*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II.....</b>	<b>11</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Teori Komunikasi Organisasi.....	20
2.2.1 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	23
2.2.2 Peran Komunikasi dan Perilaku Organisasi .....	24
2.3 Konsep Komunikasi .....	26
2.4 Konsep Organisasi.....	26
2.5 Konsep Kepemimpinan .....	27
2.6 Kerangka Pemikiran .....	29
<b>BAB III.....</b>	<b>30</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>

3.1	Paradigma Penelitian .....	30
3.2	Pendekatan Penelitian.....	30
3.3	Penentuan Informan .....	31
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.5	Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	34
3.6	Teknik Keabsahan Data .....	37
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	37
<b>BAB IV</b>	<b>.....</b>	<b>39</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>.....</b>	<b>39</b>
4.1	Gambaran Umum Instansi.....	39
4.1.1	Sejarah Pusdiklat Bea Cukai.....	39
4.1.2	Visi Misi Pusdiklat Bea Cukai.....	41
4.1.3	Tugas dan Fungsi Pusdiklat Bea Cukai .....	42
4.1.4	Struktur Organisasi Pusdiklat Bea Cukai .....	46
4.2	Hasil Penelitian.....	51
4.2.1	The Controlling Style (Gaya Kontrol).....	51
4.2.2	The Equalitarian Style (Gaya Kesetaraan) .....	54
4.2.3	The Structuring Style (Gaya Struktural).....	59
4.2.4	The Dynamic Style (Gaya Dinamis).....	65
4.2.5	The Relinquishing Style (Gaya Melepaskan).....	69
4.2.6	The Withdrawal Style (Gaya Menarik Diri).....	72
4.3	Pembahasan .....	76
<b>BAB V</b>	<b>.....</b>	<b>79</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>.....</b>	<b>79</b>
5.1	Kesimpulan.....	79
5.2	Saran.....	80
<b>DAFTAR REFERENSI</b>	<b>.....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Data Pegawai Pusdiklat Bea Cukai Tahun 2023.....	50



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pembukaan Pelatihan di Pusdiklat Bea Cukai.....	3
Gambar 1.2 Penyelenggaraan Pendidikan di Pusdiklat Bea Cukai.....	3
Gambar 1.3 Prestasi Unit Kerja Pusdiklat Bea Cukai.....	5
Gambar 1.4 Prestasi Individu Pusdiklat Bea Cukai .....	5
Gambar 1.5 Penghargaan WCO Certificate of Merit.....	6
Gambar 1.6 Laporan Kinerja Pusdiklat Bea Cukai Tahun 2022.....	7
Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran .....	29
Gambar 3.1 Model Teori Miles dan Huberman .....	35
Gambar 4.1 Logo Pusdiklat Bea dan Cukai .....	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pusdiklat Bea Cukai .....	46
Gambar 4.3 Reward Postingan “Pegawai Terbaik” .....	58
Gambar 4.4 Dialog Kinerja Organisasi Pusdiklat Bea Cukai .....	61
Gambar 4.5 Kegiatan Kumpul bersama di Aula .....	63
Gambar 4.6 Inovasi Program KeCe .....	67



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penugasan Pembimbing Skripsi.....	83
Lampiran 2 Surat Permohonan Penelitian.....	84
Lampiran 3 Hasil Turnitin.....	85
Lampiran 4 Hasil Persetujuan SKPI .....	86
Lampiran 5 Lembar Konsultasi.....	87
Lampiran 6 Panduan Wawancara.....	88
Lampiran 7 Transkrip Wawancara.....	91
Lampiran 8 Data Observasi.....	114
Lampiran 9 Dokumentasi Foto Wawancara.....	115
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup Penulis.....	118

