



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**GAYA KOMUNIKASI SUPERVISOR DALAM  
MENGOPTIMALKAN KINERJA KARYAWAN DI PT GOTO  
GOJEK TOKOPEDIA TBK**

**(KAJIAN PADA DIVISI KYC MERCHANT)**

**SKRIPSI**

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

**MIRANDA AMBARSARI**

**203516416022**

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

**JAKARTA**

**AGUSTUS, 2024**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**SUPERVISOR COMMUNICATION STYLE IN OPTIMIZING  
EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT GOTO GOJEK  
TOKOPEDIA TBK**

**(STUDY ON KYC MERCHANT DIVISION)**

**THESIS**

**Submitted as partial fulfilment of the requirements for the Bachelor Degree  
In Communication Science (S.Ikom)**

**MIRANDA AMBARSARI**

**203516416022**

**COMMUNICATION SCIENCE**

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**

**JAKARTA**

**AUGUST, 2024**



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Miranda Ambarsari  
NPM : 203516416022  
Judul Skripsi : Gaya Komunikasi Supervisor Dalam Mengoptimalkan  
Kinerja Karyawan Di PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk  
(Kajian Pada Divisi KYC Merchant)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 30 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan



Miranda Ambarsari



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JAKARTA**

### **PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Miranda Ambarsari  
NPM : 203516416022  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : Gaya Komunikasi Supervisor Dalam Mengoptimalkan Kinerja Karyawan Di PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (Kajian Pada Divisi KYC Merchant)  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 30 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si.

Dekan FISIP

Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Miranda Ambarsari

NPM : 203516416022

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Judul Skripsi : Gaya Komunikasi Supervisor Dalam Mengoptimalkan Kinerja Karyawan Di PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (Kajian Pada Divisi KYC Merchant)

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

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si (  )

Penguji 1 : Dra. Masnah, M.Si. (  )

Penguji 2 / Pembimbing : Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si. (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 30 Agustus 2024



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

## FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Miranda Ambarsari  
Nomor Induk Mahasiswa : 203516416022  
Jurusan : Public Relations  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Gaya Komunikasi Supervisor Dalam Mengoptimalkan Kinerja Karyawan Di PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (Kajian Pada Divisi KYC Merchant)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal 24 Agustus 2024 sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 30 Agustus 2024

Ketua Sidang : Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si .....

Penguji I : Dra. Masnah, M.Si. ....

Penguji II : Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si. ....

Keterangan :

*\*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.*

**LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI**




Nama : Miranda Ambarsari  
NPM : 203516416022  
Fakultas/Akademi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Tanggal Sidang : 24 Agustus 2024

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA :

Gaya Komunikasi Supervisor Dalam Mengoptimalkan Kinerja Karyawan Di PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (Kajian Pada Divisi KYC Merchant)

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS :

Supervisor Communication Style In Optimizing Employee Performance At PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (Study On KYC Merchant Division)

TANDA TANGAN DAN TANGGAL		
Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 30 Agustus 2024	TGL : 30 Agustus 2024	TGL : 30 Agustus 2024
 Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si.	 Djudjur Luciana R, S.Sos., M.Si.	 Miranda Ambarsari

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

- (1) Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional beserta jajarannya;
- (2) Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Nasional beserta jajarannya;
- (3) Ibu Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional;
- (4) Ibu Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
- (5) Bapak Drs. Adi Prakosa, M.Si., selaku dosen pembimbing akademik penulis yang selalu sigap membantu mengurus dokumen yang diperlukan selama perkuliahan dan membantu mengarahkan penulis;
- (6) Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis selama di bangku perkuliahan;
- (7) Pihak PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk khususnya karyawan divisi KYC Merchant yang telah banyak membantu penulis dalam usaha memperoleh data yang diperlukan;
- (8) Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan



(9) Sahabat yang telah banyak mambantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.



## ABSTRAK

Nama : Miranda Ambarsari  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : Gaya Komunikasi Supervisor Dalam Mengoptimalkan Kinerja Karyawan Di PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (Kajian Pada Divisi KYC Merchant)  
Pembimbing : Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi gaya komunikasi yang digunakan oleh supervisor KYC Merchant dan dampaknya terhadap kinerja karyawan. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, penelitian ini melibatkan wawancara mendalam terhadap dua supervisor dan tiga karyawan di tim KYC Merchant PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa supervisor KYC Merchant menerapkan dua gaya komunikasi utama: *Equalitarian* dan *Structuring*. Gaya komunikasi *Equalitarian* ditunjukkan dengan cara supervisor membangun hubungan yang terbuka dan inklusif dengan karyawan, baik dalam konteks formal maupun informal, yang mendukung terciptanya suasana kerja yang kolaboratif. Di sisi lain, gaya komunikasi *Structuring* digunakan untuk memberikan perintah dan arahan yang jelas kepada karyawan, memanfaatkan komunikasi verbal baik lisan maupun tulisan untuk memastikan pemahaman yang tepat mengenai tugas dan informasi penting.

Penerapan kedua gaya komunikasi ini diharapkan dapat memotivasi karyawan, memastikan pemahaman yang jelas tentang tugas, serta meningkatkan efisiensi dan kinerja kerja secara keseluruhan. Temuan penelitian ini memberikan wawasan mengenai strategi komunikasi yang efektif dalam konteks manajerial dan dapat menjadi referensi untuk pengembangan praktik komunikasi dalam organisasi.

**Kata Kunci:** Gaya Komunikasi, Manajemen, KYC Merchant, Komunikasi Equalitarian, Komunikasi Structuring.

## ABSTRACT

Nama : Miranda Ambarsari  
Program Studi : *Communication Science*  
Judul : *Supervisor Communication Style In Optimizing Employee Performance At Pt Goto Gojek Tokopedia Tbk (Study On Kyc Merchant Division)*  
Pembimbing : *Yayu Sriwartini, S.Sos., M.Si*

*This study aims to identify the communication styles used by KYC Merchant supervisors and their impact on employee performance. Using a qualitative approach with a case study method, this research involved in-depth interviews with two supervisors and three employees in the KYC Merchant team of PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk.*

*The results revealed that KYC Merchant supervisors apply two main communication styles: Equalitarian and Structuring. Equalitarian communication style is shown by the way supervisors build open and inclusive relationships with employees, both in formal and informal contexts, which support the creation of a collaborative work atmosphere. On the other hand, Structuring communication style is used to give clear orders and directions to employees, utilizing both verbal and written communication to ensure proper understanding of tasks and important information.*

*The application of these two communication styles is expected to motivate employees, ensure a clear understanding of tasks, and improve overall work efficiency and performance. The findings of this study provide insights into effective communication strategies in a managerial context and can serve as a reference for the development of communication practices in organizations.*

**Keywords:** *Communication Style, Management, KYC Merchant, Equalitarian Communication, Structuring Communication.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN JUDUL BAHASA INGGRIS .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
FORMULIR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI .....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Pemetaan Riset Terdahulu.....	13
2.2 Kesenjangan Penelitian.....	19
2.3 Kebaruan Riset.....	22
2.4 Teori Yang Digunakan .....	25
2.5 Landasan Konsep.....	29
2.6 Kerangka Pikir .....	36
BAB III METODOLOGI .....	37
3.1 Pendekatan Penelitian .....	37
3.2 Metode dan Sifat Penelitian .....	38
3.3 Subyek dan Obyek Penelitian .....	39

3.4	Data dan Teknik Pengambilan Data.....	41
3.5	Narasumber.....	43
3.6	Teknik Keabsahan Data .....	46
3.7	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	51
3.8	Perencanaan Jadwal Penelitian .....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		57
BAB V PENUTUP .....		89
DAFTAR PUSTAKA .....		91



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pemetaan 5 Riset Terdahulu .....	18
Tabel 2 Identifikasi Calon Merchant .....	35
Tabel 3 Uji Keabsahan Data .....	46
Tabel 4 Perencanaan Jadwal Penelitian .....	56



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Grup dan Bisnis GoTo Goup .....	2
Gambar 2 Pemberitahuan PHK “Gelombang 1” .....	5
Gambar 3 Pemberitahuan PHK “Gelombang 2” .....	6
Gambar 4 Kerangka Berpikir .....	36
Gambar 5 Struktur Organisasi GoTo Group .....	61
Gambar 6 Struktur Divisi GoTo Group .....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Turnitin.....	94
Lampiran 2 Surat Keputusan Dosen Pembimbing .....	95
Lampiran 3 Lembar Konsultasi Bimbingan .....	96
Lampiran 4 Draft Wawancara Kepada Key Informan (Supervisor KYC Merchant) .....	98
Lampiran 5 Draft Wawancara Kepada Key Informan (Karyawan KYC Merchant) .....	100
Lampiran 6 Transkrip Wawancara Key Informan 1 .....	102
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Key Informan 2.....	109
Lampiran 8 Transkrip Wawancara Informan 1.....	116
Lampiran 9 Transkrip Wawancara Informan 2.....	122
Lampiran 10 Transkrip Wawancara Informan 3 .....	128
Lampiran 11 Coding.....	135
Lampiran 12 Dokumentasi .....	166
Lampiran 13 Persetujuan Skripsi .....	169

