

ABSTRAK

Nama	: Nuri Faoziyah
NIM	: 2015-52-095
Judul	: Peran Pemimpin Dalam Komunikasi Organisasi Guna Meningkatkan Pelayanan Informasi PT. Telkom Indonesia, Tbk Cabang Jakarta Pusat (Studi kasus karyawan unit <i>Service Assurance</i> Telkom divisi <i>Enterprise Service</i>)
Jumlah Halaman	: 61 Halaman
Daftar Pustaka	: 21 Pustaka, 1986-2018

Penelitian ini dilatar belakangi oleh sebuah persaingan dunia usaha yang semakin ketat dimana pada “Peran Pemimpin Dalam Komunikasi Organisasi Guna Meningkatkan Kinerja Pelayanan Informasi PT. Telkom Indonesia, Tbk Cabang Jakarta Pusat unit *Service Assurance* Telkom divisi *Enterprise Service* ” maka seorang pemimpin harus benar – benar berkualitas agar dapat memimpin bawahannya dengan baik sehingga produktivitas dan tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien. Pemimpin unit *Service Assurance* Telkom divisi *Enterprise Service* mempunyai kewenangan fungsional untuk melakukan pengawasan kepada pegawai yang berada dibawah pimpinannya. Peran pemimpin unit *Service Assurance* Telkom divisi *Enterprise Service* dalam meningkatkan kinerja pegawai sangat diharapkan agar para pegawai terarah dan professional, sehingga lebih mudah dalam mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai bersama pegawai yang ada di unit *Service Assurance* Telkom divisi *Enterprise Service* juga lebih inisiatif dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam hal ini selaku pemimpin unit *Service Assurance* Telkom divisi *Enterprise Service* harus dapat mendorong kinerja para pegawai dengan memberikan dorongan, mengarahkan, dan memotivasi para pegawai untuk bekerja sama dalam mewujudkan visi, misi, dan nilai organisasi khususnya unit *Service Assurance* Telkom divisi *Enterprise Service* tersebut

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pemimpin unit *Service Assurance* Telkom divisi *Enterprise Service* dalam meningkatkan kinerja pegawai menggunakan teori menurut Henry (Gerungan, 1981) bahwa peran yang biasanya dijalankan oleh pimpinan dalam meningkatkan suatu kinerja, yaitu ; peran pemimpin

dalam suatu organisasi memainkan peranan yang sangat penting tidak hanya secara internal bagi organisasi yang bersangkutan akan tetapi juga dalam menghadapi berbagai pihak di luar organisasi yang kesemuanya dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan organisasi mencapai tujuannya. Peran tersebut dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu yang bersifat interpersonal, informasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peran Pemimpin unit *Service Assurance* Telkom divisi *Enterprise Service* dalam meningkatkan kinerja pegawai pada unit *Service Assurance* Telkom divisi *Enterprise Service* senantiasa melakukan perannya sebagai yang bersifat interpersonal, informasional, dan dalam kancah pengambilan keputusan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Pelayanan Informasi unit *Service Assurance* Telkom divisi *Enterprise Service* PT. Telkom Indonesia, Tbk Cabang Jakarta Pusat.

Kata Kunci : PeranPemimpin, KinerjaPegawai

ABSTRACT

Name	: Nuri Faoziyah
NIM	: 2015-52-095
Title	: Role of Leaders in Organizational Communication To Improve Information Services of PT. Telkom Indonesia, Tbk Central Jakarta Branch (Case study of Telkom Service Assurance unit employees in Enterprise Service division)
Number of Pages	: 61 Pages
Bibliography	: 21 Library, 1986-2018

This research is motivated by an increasingly competitive business world in which "The Role of Leaders in Organizational Communication To Improve Information Service Performance of PT. Telkom Indonesia, Tbk Central Jakarta Branch Service Assurance unit Telkom Enterprise Service division) "then a leader must be truly qualified to be able to lead his subordinates well so that productivity and organizational goals can be achieved effectively and efficiently. Leader of the Telkom Service Assurance unit the Enterprise Service division has functional authority to supervise employees who are under their leadership. The role of the Telkom Service Assurance unit leader in the Enterprise Service division in improving employee performance is expected to be directed and professional employees, so that it is easier to achieve a goal to be achieved with employees in the Service Assurance unit Telkom Enterprise Service division is also more initiative in running its duties and functions. In this case, as the leader of the Telkom Service Assurance unit, the Enterprise Service division must be able to encourage the performance of employees by encouraging, directing, and motivating employees to work together in realizing the vision, mission, and organizational values, especially the Telkom Service Assurance unit.

This study aims to determine the role of Telkom Service Assurance unit leader in Enterprise Service division in improving employee performance using theory according to Henry (Gerungan, 1981) that the role is usually run by the leadership in improving a performance, namely; the role of the leader in an organization plays a very important role not only internally for the organization concerned but also in dealing with various parties outside the organization all of which are intended to improve the ability of the organization to achieve its objectives.

These roles can be categorized in three forms, namely those that are interpersonal, informational. This study uses a descriptive qualitative approach. Data collection techniques are carried out by observation, interview, and document study techniques.

The results showed that the role of Telkom Service Assurance unit leader Enterprise Service division in improving employee performance in the Telkom Service Assurance unit in the Enterprise Service division always carried out its role as interpersonal, informational, and in the decision making arena in improving employee performance in Telkom Service Assurance Unit Information Services PT Enterprise Service Division Telkom Indonesia, Tbk Central Jakarta Branch.

Keywords : Leader Role, Employee Performance