



**KOMUNIKASI LEADER AS COACH DALAM
MENERAPKAN ADAPTASI PERUBAHAN DI PT
JASA ANGKASA SEMESTA TBK PADA MASA
PANDEMI COVID-19**



TESIS

OLEH

RICKO SUGIANTO

55216110028

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**



**KOMUNIKASI LEADER AS COACH DALAM
MENERAPKAN ADAPTASI PERUBAHAN DI PT
JASA ANGKASA SEMESTA TBK PADA MASA
PANDEMI COVID-19**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan

Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**OLEH
RICKO SUGIANTO
55216110028**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**

ABSTRACT

At the end of 2019 the world faces a disease crisis caused by the coronavirus or Covid-19 and has an impact on the company's business, PT Jasa Angkasa Semesta Tbk, which is engaged in aviation services, ground handling and cargo handling. employee morale. The purpose of this study is to find out how the Leader as Coach communicates in implementing change adaptation during the Covid-19 pandemic. The methodology used is a case study by adopting a qualitative approach through in-depth interviews and observation and documentation. Practical implications, there are stages to identify the impact of Covid-19, create change adaptation programs, empower the role of Leader as Coach, communicate with coaching so that employees understand, accept change and have a commitment to take action for the continuity of the company's business. The research findings conclude that the use of the Leader as Coach communication model becomes a value added and as a resource base to increase the company's competitiveness or competitive advantage during the Covid-19 pandemic.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Pada akhir tahun 2019 dunia menghadapi krisis penyakit yang disebabkan oleh coronavirus atau Covid-19 dan berdampak pada usaha perusahaan, PT Jasa Angkasa Semesta Tbk yang bergerak dibidang jasa pelayanan penerbangan, ground handling dan cargo handling. Pemimpin melakukan rencana tindakan program perubahan untuk menjaga kelangsungan usaha dan moral karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Leader as Coach melakukan komunikasi dalam menerapkan adaptasi perubahan dimasa pandemi Covid-19. Metodologi yang digunakan studi kasus dengan mengadopsi pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dan observasi serta dokumentasi. Implikasi praktis, adanya tahapan mengidentifikasi dampak Covid-19, membuat program adaptasi perubahan, memberdayakan peran Leader as Coach, mengkomunikasikan dengan coaching agar karyawan memahami, menerima perubahan dan memiliki komitmen untuk melakukan tindakan demi kelangsungan usaha perusahaan. Temuan penelitian menyimpulkan bahwa penggunaan model komunikasi Leader as Coach menjadi value added dan sebagai resource base untuk meningkatkan daya saing atau competitive advantage perusahaan di masa pandemi Covid-19





UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Ricko Sugianto
2. NIM : 55216110028
3. Jenjang Pendidikan : Strata 2 (Dua)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : *Corporate Communication*
6. Judul : Komunikasi Leader as Coach dalam Menerapkan Adaptasi Perubahan di PT Jasa Angkasa Semesta Tbk pada Masa Pandemi Covid-19

Jakarta, 21 Agustus 2020

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Komunikasi Leader as Coach dalam Menerapkan Adaptasi Perubahan di PT Jasa Angkasa Semesta Tbk pada Masa Pandemi Covid-19
2. Nama : Ricko Sugianto
3. NIM : 55216110028
4. Jenjang Pendidikan : Strata 2 (Dua)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : *Corporate Communication*
7. Tanggal : 25 Agustus 2020


Jakarta, 25 Agustus 2020
Mengetahui,

Ketua Sidang:
Dr. Henni Gusfa, M.Si


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(.....)

Penguji Ahli:
Dr. Farid Hamid Umarella A, M.Si

(.....)

Pembimbing:
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SIDANG TESIS

Judul : Komunikasi Leader as Coach dalam Menerapkan Adaptasi
Perubahan di PT Jasa Angkasa Semesta Tbk pada Masa
Pandemi Covid-19
Nama : Ricko Sugianto
NIM : 55216110028
Jenjang Pendidikan : Strata2 (dua)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Corporate Communication*
Tanggal : 4 September 2020

Jakarta, 4 September 2020
Mengetahui

1. Ketua Sidang:
Dr. Henni Gusfa, M.Si (.....)
2. Penguji Ahli:
Dr. Farid Hamid Umarella A, M.Si (.....)
3. Pembimbing:
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si (.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Komunikasi Leader as Coach dalam Menerapkan Adaptasi Perubahan di PT Jasa Angkasa Semesta Tbk pada Masa Pandemi Covid-19
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Ricko Sugianto
NIM : 55216110028
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Tanggal : 4 September 2020

Mengesahkan,
Pembimbing Utama

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr.-Ing. Mudrik Alaydrus

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Komunikasi *Leader as Coach* dalam Menerapkan Adaptasi Perubahan di PT Jasa Angkasa Semesta Tbk pada Masa Pandemi Covid-19
Nama : Ricko Sugianto
NIM : 55216110028
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Tanggal : 25 Agustus 2020

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program studi sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 21 Agustus 2020



Ricko Sugianto



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh:

Nama : Ricko Sugianto
NIM : 55216110028
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Dengan judul “Komunikasi Leader as Coach dalam Menerapkan Adaptasi Perubahan di PT Jasa Angkasa Semesta Tbk pada Masa Pandemi Covid-19”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 5 September 2020 didapatkan nilai persentase sebesar 25%.

Jakarta,

Arie Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: Komunikasi *Leader as Coach* Dalam Penerapan Adaptasi Perubahan di PT Jasa Angkasa Semesta Tbk Pada Masa Pandemi Covid-19.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Master Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana *Leader as Coach* mengkomunikasikan adaptasi perubahan di PT Jasa Angkasa Semesta Tbk pada masa pandemi Covid-19.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada Dr. Ahmad Mulyana M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Dr. Henni Gusfa, M.Si selaku Ketua Sidang pada Sidang Tesis, Dr. Farid Hamdi, M.Si selaku Penguji Ahli pada Sidang Tesis, dan Prof. Dr.-Ing. Mudrik Alaydrus sebagai Direktur Program Pascasarjana beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada DR. Ahmad Mulyana, M.Si sebagai Ketua Program Studi. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Ilmu Komunikasi, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada orang tua, istri dan anak-anak, mantu serta cucu penulis, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan Tesis ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam kepemimpinan dan komunikasi pada masa krisis untuk bidang usaha jasa pelayanan khusus transportasi udara, ground handling dan cargo handling di Indonesia.

Jakarta, 25 Agustus 2020



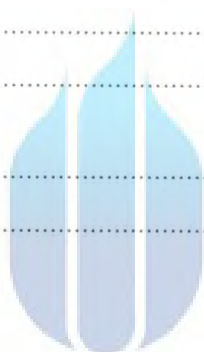
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ricko Sugyanto

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS.....	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
SURAT PERNYATAAN	vii
SURAT PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
2.1 Latar Belakang Masalah.....	1
2.2 Fokus Penelitian.....	5
2.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
2.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	6
2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.2 Kerangka Teori.....	9
2.3 Kerangka Pemikiran	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Objek Penelitian.....	18
3.2 Paradigma Penelitian.....	18
3.3 Metode Penelitian.....	19
3.4 Key Informan dan Informan.....	22

3.5 Jenis dan Sumber Data	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.7 Teknik Analisa Data	24
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	28
4.2 Hasil Penelitian	35
4.3 Pembahasan.....	46
BAB V PENUTUP.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	60



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Terkait	6
--	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Analisis Komunikasi Organisasi.....	12
Gambar 2.2 Gaya Kepemimpinan dalam Teori Kepemimpinan Situasional	16
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Komunikasi Organisasi dan Kepemimpinan ...	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Jasa Angkasa Semesta Tbk	35
Gambar 4.2 BCPP CAS <i>Group</i> dan Anak Perusahaan	37
Gambar 4.3 Model Komunikasi <i>Leader as Coach</i> di masa Pandemi Covid-19....	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara	60
Lampiran 2: Pedoman dokumentasi Sejarah Singkat Perusahaan, Lingkup Bidang Usaha, dan Sumber Daya.....	62
Lampiran 3: Transkrip Hasil Wawancara dengan Bapak Andi Lukman.....	63
Lampiran 4: Transkrip Hasil Wawancara dengan Bapak AR. Budiara	73
Lampiran 5: Transkrip Hasil Wawancara dengan Ibu Neneng Sumiati	83
Lampiran 6: Transkrip Hasil Wawancara dengan Bapak Tunas Subagyo	91

