



ABSTRACT

LISA NOVIANTI
55215120047

Keterampilan Komunikasi Kepemimpinan Chief Pilot dalam Mengendalikan Kinerja Pilot PT. Garuda Indonesia, Tbk. Tahun 2017-2018 (Studi Kasus Chief Pilot Airbus 330-300 Garuda Indonesia)

(5 Chapter, 129 Pages, 16 Books, 11 Scientific Works, and 6 Internet Sources)

This research is motivated by several cases in Pilot PT. Garuda Indonesia, Tbk. (PT GI) ranging from cases of strikes to violations of law and ethics. Though there is already Chief Pilot assigned to communicate and control their performance through leadership communication. But in fact, there are still many obstacles. That is why researchers interested want to know, reveal, and unravel about leadership communication skills of Chief Pilot in controlling the performance of Pilot PT. Garuda Indonesia, Tbk, especially on Airbus 330-300 Chief Pilot, because the Airbus 330-300 Pilots are numerous, and also spread all over the world. The objective is to generate an understanding of the Chief Pilot leadership form, motives, and obstacles in controlling the performance of the Pilot PT. Garuda Indonesia, Tbk. The theory used is Organizational Control Theory and Situational Leadership Theory, in Constructivist paradigm, and a descriptive case study perspective. The results of this study can be understood that the form of leadership skills of Chief Pilot leadership skills are effective listening skills, verbal and nonverbal skills, trust building skills, skills to improve understanding, empowering others skills, technical control skills, and bureaucratic control skills. The Chief Pilot's leadership communication motive is to connect, to convince, to provide a complex arrangement of situations, to control pilot behavior, to be a spokesman, and to monitor pilot quality. The obstacles of Chief Pilot leadership communication skills are, physical obstacles, psychosocial barriers, and distance barriers.

Keywords: *Communication Skills, Leadership, Pilot*



ABSTRAK

**LISA NOVIANTI
55215120047**

Keterampilan Komunikasi Kepemimpinan *Chief Pilot* dalam Mengendalikan Kinerja Pilot PT. Garuda Indonesia, Tbk. Tahun 2017-2018 (Studi Kasus *Chief Pilot* Airbus 330-300 Garuda Indonesia)

(5 Bab, 129 Halaman, 16 Buku, 11 Karya Ilmiah, dan 6 Sumber Internet)

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya beberapa kasus pada Pilot PT. Garuda Indonesia, Tbk. (PT. GI) mulai dari kasus mogok kerja sampai pelanggaran hukum dan etika. Padahal sudah ada *Chief Pilot* yang ditugaskan untuk berkomunikasi dan mengendalikan kinerja mereka melalui komunikasi kepemimpinan. Namun faktanya, masih banyak hambatan. itulah sebabnya peneliti tertarik ingin mengetahui, mengungkap, dan membongkar tentang keterampilan komunikasi kepemimpinan *Chief Pilot* dalam mengendalikan kinerja Pilot PT. Garuda Indonesia, Tbk, khususnya pada *Chief Pilot* Airbus 330-300, sebab para Pilot Airbus 330-300 selain jumlahnya banyak, juga tersebar di seluruh dunia. Tujuannya ialah untuk menghasilkan pemahaman tentang bentuk, motif, dan hambatan keterampilan komunikasi kepemimpinan *Chief Pilot* dalam mengendalikan kinerja Pilot PT. Garuda Indonesia, Tbk. Teori yang digunakan ialah Teori Kendali Organisasi dan Teori Kepemimpinan Situasional, dalam paradigma Konstruktivis, dan perspektif Studi Kasus yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini dapat dipahami bahwa bentuk keterampilan komunikasi kepemimpinan *Chief Pilot* ialah keterampilan mendengar secara efektif, keterampilan verbal dan non verbal, keterampilan membangun kepercayaan, keterampilan meningkatkan pemahaman, keterampilan memberdayakan orang lain, keterampilan kendali teknis, dan keterampilan kendali birokrasi. Sedangkan motif komunikasi kepemimpinan *Chief Pilot* ialah untuk berhubungan, untuk meyakinkan, untuk memberikan penataan situasi rumit, untuk mengendalikan perilaku pilot, untuk menjadi juru bicara, dan untuk memonitor kualitas pilot. Adapun hambatan keterampilan komunikasi kepemimpinan *Chief Pilot* yaitu, hambatan fisik, hambatan psikososial, dan hambatan jarak.

Kata Kunci : Keterampilan Komunikasi, Kepemimpinan, Pilot