



Nama : Jessica Mega Oktari
NIM : 44219310003
Judul Laporan Skripsi : Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Kurir PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Cabang Pondok Kopi Jakarta Timur (Periode Tahun 2022)
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Pembimbing : Dewi S. Tanti, M.Ikom.

ABSTRAK

Manusia di dalam kehidupannya dalam berkomunikasi terutama pada organisasi pasti memerlukan orang lain serta membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Semua kegiatan organisasi didasarkan pada aturan organisasi untuk mencapai tujuan. Organisasi membutuhkan pengaturan tentang deskripsi pekerjaan, cara bekerja, hubungan antara satu pekerjaan dengan pekerjaan lainnya, satu pribadi dengan pribadi lainnya di bawah kendali pemimpin. Agar interaksi antara pimpinan dengan bawahan berjalan dengan baik dan juga memberikan dampak yang baik untuk memajukan organisasi, maka diperlukannya pola komunikasi dalam organisasi untuk meningkatkan kinerja bawahannya.

Penelitian ini berfokus kepada bagaimana cara pemimpin dalam meningkatkan kinerja kurirnya dan Pola Komunikasi apa yang diterapkan. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan analisa tentang Pola Komunikasi yang diterapkan oleh pemimpin dalam meningkatkan kinerja kurir pada Staging Store Anteraja Pondok Kopi Jakarta Timur periode tahun 2022. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivitas. Data primer penelitian didapatkan melalui observasi langsung di tempat dan akun Instagram @lifeaja. Sedangkan, data sekunder melalui wawancara singkat dengan pihak Area Manager, Operation Koordinator, Leader dan Kurir.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemimpin menggunakan Pola Komunikasi Rantai & Bintang. Sistem Partisipatif Kepemimpinan Manajemen Rensis Likert dalam meningkatkan kinerja kurirnya dengan cara mengadakan sebuah reward atau penghargaan untuk para kurir seperti pemberian lencana, sembako, voucher ovo, beasiswa sekolah anak, dan juga Umroh gratis dan pemimpin memberikan keterbukaan dan kepercayaan pada kurir. Bentuk-bentuk penghargaan tersebut terbukti memberikan hasil yang sesuai dengan target dan tujuan perusahaan yang dilakukan dengan adanya program penghargaan tersebut sudah cukup efektif dalam meningkatkan kinerja pada kurir. Anteraja memiliki Hambatan dalam berkomunikasi yaitu Hambatan Semantik yang terjadi karna adanya perbedaan penggunaan bahasa & latar belakang pendidikan berbeda-beda pada kurir. dalam mengatasi hal ini, pemimpin bertindak dalam mengapproach langsung orang yang bersangkutan untuk mengatasi masalah hambatan tersebut.

Kata kunci: pola komunikasi, organisasi, pemimpin, kurir, kinerja



Name : Jessica Mega Oktari
Student ID : 44219310003
Title of Thesis : *Leader Communication Patterns in Improving Courier Performance PT. Tri Adi Bersama (Anteraja) Pondok Kopi Branch, East Jakarta for the 2022 period*
Study Program : Public Relations
Counsellor : Dewi S. Tanti, M.Ikom.

ABSTRACT

Humans in their lives in communicating, especially in organizations, definitely need other people and need groups or communities to interact with each other. All organizational activities are based on organizational rules to achieve goals. Organizations require arrangements regarding job descriptions, ways of working, relationships between one job and another, one person to another under the control of the leader. In order for the interaction between leaders and subordinates to run well and also have a good impact on advancing the organization, a pattern of communication is needed within the organization to improve the performance of its subordinates.

The Research focuses on how leaders improve the performance of their couriers and what communication patterns are applied. Therefore, researchers want to analyze the communication patterns used by leaders in improving courier performance at the Anteraja Pondok Kopi Staging Store, East Jakarta for the 2022 period. The method used in this study uses a qualitative descriptive method with a constructivity paradigm. The primary research data was obtained through direct observation on the spot and the Instagram account @lifeaja. Meanwhile, secondary data through brief interviews with the Area Manager, Operations Coordinator, Leader and Courier.

The results of this study indicate that leaders use the Rensis Likert Chain Communication Pattern & Stars. Participatory Leadership Management System in improving the performance of their couriers by holding rewards or awards for couriers such as giving badges, groceries, ovo vouchers, children's school scholarships, and also free Umrah and leaders provide openness and trust in the courier. These forms of appreciation are proven to provide results in accordance with the targets and objectives of the company. The award program is quite effective in improving the performance of couriers. Anteraja has obstacles in communicating, namely semantic barriers that occur because of differences in the use of language & different educational backgrounds for couriers. In overcoming this, the leader acts in direct approach to the person concerned to overcome the problem of these obstacles.

Keywords: *communication pattern, organization, leader, courier, performance*