



**GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MEMBANGUN
MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI MASA POST
PANDEMI COVID-19 PADA PT JASA ANGKASA
SEMESTA TBK (*KAM 5 – DEDICATD CX TEAM*)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Ari Sa'ban

44219110012

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ari Sa'ban
NIM : 44219110012
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : "Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan Di Masa Post Pandemi Covid-19 Pada PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (KAM 5 – Dedicated CX Team)".

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 27 Januari 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Ari Sa'ban

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Ari Sa'ban
NIM : 44219110012
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : "Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan Di Masa Post Pandemi Covid-19 Pada PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (KAM 5 – Dedicated CX Team)".

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing 1 : Dr. Elly Yuliatwati, M.Si
NIDN : 0324077101
Ketua Penguji : Kurniawan Prasetyo, M.Ikom
NIDN : 0316129201
Penguji Ahli : Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom
NIDN : 0326089202

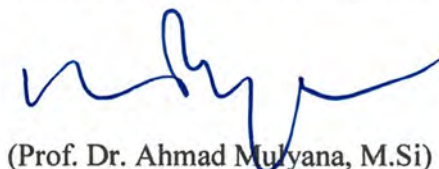


Jakarta, 27 Januari 2024

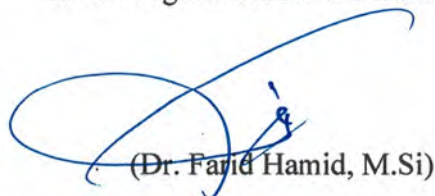
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ari Sa'ban

NIM : 44219110012

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : “Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan Di Masa Post Pandemi Covid-19 Pada PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (*KAM 5 – Dedicated CX Team*)”.

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Januari 2024

Yang menyatakan,


Ari Sa'ban

ABSTRAK

Nama : Ari Sa'ban
NIM : 44219110012
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan Di Masa Post Pandemi Covid-19 Pada PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (KAM 5 – Dedicated CX Team)”.
Pembimbing : Dr. Elly Yuliatwati, M.Si

Motivasi karyawan dapat dipahami sehubungan dengan komunikasi organisasi, komunikasi yang efektif di dalam sebuah organisasi memainkan peran penting dalam memahami tujuan bersama, menyampaikan ekspektasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang saling mendukung. Pesan yang jelas dan saling bertukar informasi antara pimpinan dan karyawan dapat memotivasi karyawan. Gaya kepemimpinan, nilai-nilai yang dijunjung tinggi, dan interaksi pimpinan dengan bawahan dapat memberikan dampak besar terhadap motivasi kerja.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gaya komunikasi dari pimpinan dalam membangun motivasi kerja karyawan di masa post pandemi Covid-19 pada PT Jasa Angkasa Semesta Tbk. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metode deskriptif-kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah 1 Key Informan yang merupakan manajer pada KAM 5 Dedicated CX Team dan juga 3 Informan yang dipilih dengan kriteria tertentu yaitu Supervisor, Asisten Supervisor dan juga Staff. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam studi kasus ini adalah menggunakan data primer melalui wawancara mendalam dengan narasumber terkait dan beberapa literature studi pustaka sebagai data sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Gaya komunikasi pimpinan pada PT Jasa Angkasa Semesta Tbk ini cenderung terikat pada struktur hirarki yang telah ditetapkan. Penyebaran informasi yang dilakukan oleh pimpinan harus mempertimbangkan tingkatan jabatan dan kepentingan individu. Pendekatan ini diterapkan untuk memastikan pemahaman secara optimal dengan memperhatikan perbedaan pemahaman di setiap tingkatan hirarki.

Gaya komunikasi pimpinan di perusahaan ini berjalan dengan baik melalui penerapan alur komunikasi yang bergantung pada tingkatan hirarki yang ada. Tetapi hal tersebut kurang mendorong karyawan dalam meningkatkan motivasi kerja. Pentingnya seorang pimpinan untuk menerapkan komunikasi informal dengan komunikasi persuasif dalam meningkatkan atau membangun motivasi kerja karyawan. Selain itu hal yang dilakukan oleh pimpinan perusahaan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan adalah dengan memberikan apresiasi termasuk bonus, performa appraisal, komplimen dan reward.

Kata Kunci : Gaya komunikasi pimpinan, Motivasi, Kinerja karyawan

ABSTRACT

Name : Ari Sa'ban
NIM : 44219110012
Study Program : Communication Science
Title Internship Report : Leadership Communication Style in Building Employee Work Motivation in the Post Covid-19 Pandemic Period at PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (KAM 5 – Dedicated CX Team).
Counsellor : Dr. Elly Yuliawati, M.Si

Employee motivation can be understood in relation to organizational communication, effective communication within an organization plays an important role in understanding shared goals, conveying expectations, and creating a mutually supportive work environment. Clear messages and exchanging information between leaders and employees can motivate employees. Leadership style, values that are upheld, and interactions between leaders and subordinates can have a big impact on work motivation.

The purpose of this research is to find out how the leadership's communication style builds employee work motivation in the post Covid-19 pandemic period at PT Jasa Angkasa Semesta Tbk. This research uses a constructivist paradigm with descriptive-qualitative methods. The subjects in this research were 1 Key Informant who was a manager at KAM 5 Dedicated CX Team and also 3 Informants who were selected according to certain criteria, namely Supervisor, Assistant Supervisor and also Staff. The data collection technique used in this case study is primary data through in-depth interviews with related sources and several literature studies as secondary data.

The research results show that the communication style of the leadership at PT Jasa Angkasa Semesta Tbk tends to be tied to a predetermined hierarchical structure. The dissemination of information carried out by leaders must take into account the level of position and individual interests. This approach is applied to ensure optimal understanding by paying attention to differences in understanding at each level of the hierarchy.

The leadership communication style in this company works well through the implementation of communication flows that depend on the existing hierarchical levels. However, this does not encourage employees to increase work motivation. It is important for a leader to apply informal communication with persuasive communication in increasing or building employee work motivation. Apart from that, what company leaders do to increase employee work motivation is to provide appreciation including bonuses, performance appraisals, compliments and rewards..

Keywords: Leadership communication style, Motivation, Employee Performance.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah, Sang Maha Pencipta dan Pengatur Alam Semesta berkat Rahmat dan Ridho-Nya. Sehingga pada akhirnya peneliti mampu menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan Di Masa Post Pandemi Covid-19 Pada PT Jasa Angkasa Semesta Tbk (KAM 5 – Dedicated CX Team)”** dengan baik dan tepat waktu.

Sholawat dan salam kami sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tauladan terbaik bagi umatnya sehingga bisa meniru kegigihan dan kesungguhan beliau dalam berjuang.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa Program Studi Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis berharap dapat belajar lebih banyak lagi dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan. Skripsi ini disusun atas kerjasama dan berkat bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Elly Yuliawati, M.Si., selaku Dosen Pembimbing, Terima kasih menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dan memberi masukan kepada peneliti dalam penyusunan Skripsi ini.
2. Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom., selaku Dosen Penguji Ahli peneliti, Terima kasih atas segala bimbingan dan ilmu-ilmu baru yang peneliti dapatkan saat sidang skripsi.
3. Kurniawan Prasetyo, M.Ikom., selaku Ketua Sidang peneliti, Terima kasih atas segala bimbingan, arahan dan ilmu-ilmu baru yang peneliti dapatkan saat sidang skripsi.
4. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi/Direktur Program Pascasarjana, Universitas Mercu Buana.

5. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana
6. Seluruh Dosen dan Staff di lingkungan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, khususnya pada Program Studi Public Relations yang telah banyak membantu penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini
7. Lola Rumondang Sitinjak, Selaku Key Informan dan Manajer dari KAM 5, yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penulisan Skripsi ini.
8. Diah Sulistiyowati, Iwan Setiawan dan Ayu Gusti Santoso, selaku Informan dari PT Jasa Angkasa Semesta Tbk.
9. Kedua orang tua yakni, Ayahanda tersayang H. Endang Rusmana (Alm) dan Ibunda tercinta Hj. Sumarni (Almh) yang selalu mendoakan, memotivasi dan juga memberikan semangat dalam mendukung cita-cita dari penulis.
10. Kakak, keponakan dan juga Sahabat dari penulis yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya.
11. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya Skripsi ini.

Penulis menyadari adanya keterbatasan di dalam penyusunan Skripsi ini. Besar harapan penulis akan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya, serta menjadi referensi pada penelitian selanjutnya yang relevan.

MERCU BUANA

Jakarta, 27 Januari 2024

Ari Sa'ban

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Kajian Teoritis	18
2.2.1. Komunikasi Organisasi	18
2.2.2. Manajemen Komunikasi	23
2.2.3. Kepemimpinan	25
2.2.4. Gaya Komunikasi.....	32
2.2.5. Human Relations	38
2.2.6. Motivasi Kerja.....	40
2.2.7. Kinerja.....	42
2.2.8. Karyawan	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1. Paradigma Penelitian	46
3.2. Metode Penelitian.....	47
3.3. Subjek Penelitian	47
3.3.1. Key Informan	49

3.3.2.	Informan 1	49
3.3.3.	Informan 2	49
3.3.4.	Informan 3	50
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	50
3.5.	Teknik Analisis Data	51
3.6.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.1.1.	Sejarah Perusahaan.....	54
4.1.2.	Logo Perusahaan	55
4.1.3.	Visi dan Misi	55
4.1.4.	Nilai Perusahaan.....	55
4.1.5.	Produk dari Jasa PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk.	56
4.1.6.	KAM 5 – <i>Dedicated CX TEAM</i>	58
4.1.7.	Struktur Organisasi	58
4.2.	Hasil Penelitian.....	59
4.2.1.	Hierarki Alur Komunikasi	59
4.2.2.	Diversifikasi Media Komunikasi	61
4.2.3.	Gaya Komunikasi yang Diterapkan Pimpinan kepada Bawahan....	62
4.2.4.	Gaya Komunikasi untuk Motivasi Karyawan	64
4.2.5.	Motivasi Kerja Karyawan Dedicated CX-Team	66
4.3.	Pembahasan	68
BAB V PENUTUP		74
5.1.	Kesimpulan.....	74
5.2.	Saran	75
5.2.1.	Saran Akademis	75
5.2.2.	Saran Praktis	75
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN.....		81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Data Key Informan Dan Informan	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk.....	4
Gambar 1. 2 Kegiatan Meeting Online Di Masa Pandemi Covid 19.....	5
Gambar 1. 3 Monthly Meeting Dedicated CX Team.....	6
Gambar 4. 1 Logo PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk	55
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. Jasa Angkasa Semesta Tbk.....	58
Gambar 4. 3 Kegiatan Briefing Sebelum Safety Audit.....	60
Gambar 4. 4 Penggunaan Media Komunikasi Whatsapp.....	61
Gambar 4. 5 Model Gaya Komunikasi Manajer Kam 5	63
Gambar 4. 6 Kegiatan Kerja Dedicated CX Team.....	67

