

## 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.