

**GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN CITILINK BANDA ACEH**

SKRIPSI

OLEH:

**TEUKU MUNTASHIR
18.853.0006**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNUKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/3/21

Access From (repository.uma.ac.id)9/3/21

LAMPIRAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja

Karyawan Citilink Area Banda Aceh

NAMA : Teuku Muntashir

NPM : 1885230006

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing


Dr. Hj. Nina Siti S.Srg, M.Si
Pembimbing I


Rehia K. Isabela Barus, S.Sos, MSP
Pembimbing II

Mengetahui:




Dr. Heri Kusmanto, MA
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tgl Lulus:

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi – sanksi yang lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, November 2020



TEUKU MUNTASHIR

188530006

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRISPI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Teuku Muntashir
NPM : 188530006
Prodi : Ilmu Komunikasi

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Banda Aceh.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, Mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, November 2020



Teuku Muntashir

ABSTRAK

Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Banda Aceh

Tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Banda Aceh, disini akan mengetahui Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Banda Aceh. Dimana banyak indikator yang dapat mengetahui Gaya Komunikasi Dengan melihat beberapa indikator untuk menentukan keberhasilan kinerja yaitu:

Planning (Perencanaan), *Organizing* (Organisasi), *Actuating* (Tindakan/aksi), dan *Controlling* (Pengawasan), masalah yang dihadapi merupakan kesiapan para anggota yang akan diuji dengan mengevaluasi perannya, dengan metode penelitian deskriptif kualitatif, lokasi penelitian dilakukan di kantor Citilink Banda Aceh, teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Banda Aceh baik.

Kata kunci: Gaya Komunikasi, Pemimpinan Kinerja.

ABSTRACT

Leader Communication Style on Employee Performance of Citilink Banda Aceh

This study aims to determine how the leadership communication style to the employee performance of Citilink Banda Aceh, here will find out the communication style of the leader on the performance of Citilink Banda Aceh employees. Where many indicators can determine the style of communication. By looking at several indicators to determine the success of performance, namely:

Planning (Planning), Organizing (Organization), Actuating (Action / action), and Controlling (Supervision), the problem faced is the readiness of human resources to be tested by evaluating their role, in this study using a qualitative descriptive method, the research location was carried out in Banda Aceh Citylink office, data collection techniques are interviews, observation and documentation, it can be concluded that the Leader Communication Style on the Performance of Citilink Banda Aceh Employees is good.

Keywords: Communication Style, Leader and Performance.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmad dan hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Gaya Komunikasi Pemimpin Terhadap Kinerja Karyawan Citilink Banda Aceh. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa dukungan dari berbagai pihak maka, skripsi ini tidak akan terselesaikan. Penghargaan yang tinggi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada kedua orangtua tercinta, Ayah dan Ibu saya yang telah melahirkan dan membesarkan serta mendidik penulis dengan penuh kasih sayang dan kesabaran, inilah yang dapat saya berikan kepada kalian sebagai tanda ucapan terimakasih dan tanda bakti saya. Dalam penulisan ini penulis menyampaikan penghargaan yang tulus dan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini kepada :

- Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yaitu Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA.
- Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yaitu Ibu Ilma Sakinah Tamsil, S.I.Kom, M.Comm.
- Pembimbing I yaitu Ibu Dr. Hj. Nina S. Salmaniah Siregar, M.Si yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis.
- Pembimbing II yaitu Ibu Rehia Karenina Isabella Barus, S.Sos, M.SP yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis.
- Seluruh staf pengajar dan administrasi yang selalu mendukung kelancaran proses perkuliahan penulis.
- Serta seluruh teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah meluangkan waktu untuk kebersamaan bersama penulis.

Penulisan pada skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu penulis sangat mengharapkan masukan dan saran untuk memperbaiki penulisan ini. Agar skripsi ini dapat berguna untuk menjadi referensi bagi orang lain.

Medan, November 2020

Teuku Muntashir

NPM: 18.853.0006

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan penelitian.....	5
1.5 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Gaya Komunikasi	6
2.2 Komunikasi Organisasi	8
2.3 Kepemimpinan.....	9
2.3.1 Gaya Kepemimpinan	14
2.3.2 Tipe Kepemimpinan	15
2.3.3 Komunikasi Pimpinan	15
2.4 Kinerja Karyawan.....	15
2.4.1 Pengertian Kinerja	16
2.5 Pengertian Karyawan	17
2.6 Kerangka Pemikiran	17
2.7 Penelitian Relevan	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Lokasi Penelitian	22
3.3 Informan Penelitian	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data	23
3.5 Teknik Analisis Data	24
3.6 Uji Kredibilitas Data	25
3.7 Keabsahan Data	28

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Maskapai Penerbangan Citilink Airline.....	29
4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Pemimpin terhadap kinerja Karyawan Citilink.....	30
4.3 Struktur Organisasi Perusahaan Maskapai Citilink Banda Aceh.....	32
4.4 Hubungan Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink (Studi Kasus Area Banda Aceh).....	32
4.4.1 Planning (Perencanaan)	33
4.4.2 Organizing (Organisasi).....	35
4.4.3 Actuating (Tindakan/Aksi).....	37
4.4.4 <i>Controlling (Pengawasan)</i>	40

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	44

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Faktor terpenting dalam menunjang keberhasilan sebuah perusahaan adalah sumber daya manusia. Terutama dalam menghadapi era globalisasi seperti sekarang ini dimana dunia persaingan semakin kompleks dan kompetitif dalam berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah sumber daya manusia, karena ditangan manusia tujuan perusahaan atau organisasi dapat tercapai dengan maksimal. Seluruh tenaga kerja dituntut untuk mampu berkembang dan memiliki kemampuan yang handal. Dalam menunjang keberhasilan, sebuah perusahaan harus memberikan dorongan yang besar untuk anggotanya agar dapat menciptakan keselarasan dalam organisasi, sebagai salah satunya yaitu, komunikasi.

Komunikasi sangat berarti penting bagi manusia, demikian juga dengan organisasi/ perusahaan. Sumber daya manusia perusahaan yang terdiri dari pemimpin dan karyawan tidak dapat melaksanakan suatu pekerjaan karena tidak mendapatkan informasi dan tidak mampu mengarahkan. Sehingga kerja berjalan dengan tidak maksimal karena komunikasi yang tidak lancar. Kerjasama antar pekerja juga menjadi sesuatu yang mustahil, karena pemimpin dan karyawan tidak dapat saling bertukar informasi tentang keinginan serta perasaan mereka. Oleh karena itu, fungsi komunikasi dalam organisasi merupakan hal yang sangat penting untuk meraih tujuan sebuah organisasi.

Komunikasi menurut Onong Uchjana Effendi adalah suatu penyampaian pernyataan, pesan atau informasi, oleh seorang individu kepada individu lainnya sebagai konsekuensi dari hubungan sosial. Komunikasi pada pemimpin diperlukan untuk menunjukkan mengenai kompetensi dirinya kepada karyawan serta sebagai acuan untuk mencapai keberhasilan yang telah direncanakan.

Fungsi umum komunikasi yang dikemukakan oleh Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson adalah: “Komunikasi memiliki dua fungsi umum, yaitu demi kehidupan manusia itu sendiri, diantaranya adalah keselamatan fisik, tingkat kesadaran, menampilkan diri dan mencapai ambisi pribadi. Kedua, untuk kehidupan masyarakat, khususnya untuk membenahi hubungan lingkungan sosial dan mengembangkan keadaan masyarakat”.

Pimpinan dan karyawan sebenarnya berkaitan sangat erat, keduanya saling berhubungan dalam mencapai target atau tujuan yang sudah dibuat, sehingga prosesnya dapat terlaksana baik. Evert M. Rogers dan Rekha Agarwala Rogers menyatakan mengenai organisasi bahwa “*a stable system of individuals who work together to achieve, through a hierarchy of ranks and division of labour, common goals.*” (suatu sistem yang bekerja sama untuk mencapai tujuan melalui jenjang pangkat dan pembagian tugas).

William V. Hanney menjelaskan keterkaitan organisasi dengan komunikasi dalam bukunya, *communication and organizational Behavior*, “*organization consist of a people; it involves interdependence; interdependence alls for coordination; and coordination requires communication.*” (organisasi terdiri atas

sejumlah orang; melibatkan keadaan yang berkaitan; memerlukan koordinasi; koordinasi mensyaratkan komunikasi).

Komunikasi organisasi adalah pertukaran pesan dalam hubungan yang saling bergantung untuk mengatasi kekeliruan atau yang berubah-ubah. Komunikasi berperan menjelaskan tujuan strategi organisasi, karena organisasi membutuhkan dukungan dari beberapa pihak atau publik terkait. Maka, visi, misi dan nilai-nilai yang dirancang harus disampaikan dengan jelas. Komunikasi dilakukan untuk mempengaruhi perilaku dan komunikasi yang baik mampu membantu organisasi untuk meminimalisir resiko dengan mengenali, memahami konflik yang mungkin akan terjadi di awal. Singkatnya, komunikasi organisasi adalah komunikasi antar individu.

Gaya komunikasi pemimpin harus sesuai dengan situasi dan kondisi organisasi atau perusahaan yang dipimpin, sehingga usaha untuk memotivasi karyawan akan berhasil dan tentunya akan meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan.

Komunikasi dapat mempengaruhi kestabilan perusahaan, khususnya komunikasi internal. Komunikasi internal yang terganggu akan mengakibatkan karyawan melakukan pekerjaannya dengan kurang maksimal. Kinerja karyawan sangat penting untuk diperhatikan karena keberhasilan perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, maka pola komunikasi yang tepat harus dilaksanakan oleh pemimpin dengan bawahannya.

Fenomena yang terjadi di Citilink Banda Aceh , Kinerja karyawan yang tinggi sangat diharapkan oleh perusahaan untuk mempengaruhi kinerja

karyawannya. Semakin banyak kinerja karyawan yang tinggi, maka perusahaan akan meningkat, dan mampu bertahan untuk bersaing dengan kompetitornya. Pemimpin diharapkan mampu menyelesaikan target yang diinformasikan dari kantor pusat dan dapat handle karyawan yang akan membantu menyelesaikan tugas dengan baik. Sedangkan karyawan dituntut untuk bekerja dengan prima guna menyelesaikan tanggungjawab dengan efisien.

Hal ini yang mendorong penulis untuk mengkaji dan meneliti Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Banda Aceh, Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis mengupayakan suatu kajian ilmiah dalam judul penelitian sebagai berikut : **“Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Banda Aceh”**.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus awal penelitian ini sebagai jembatan peneliti menjaring data dilapangan adalah sebagai berikut: Bagaimana Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Banda Aceh?

1.3 Rumusan Masalah

Pertimbangan pemikiran dan latar belakang empirik tersebut dikaitkan dengan fokus penelitian, maka penelitian ini merumuskan masalah pokok bahwa hasil dari Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Banda Aceh sangat menjadi sorotan, secara spesifik rumusan masalah tersebut diturunkan dalam beberapa bentuk pertanyaan, sebagai berikut:

Bagaimana Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Banda Aceh?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

Mengetahui Bagaimana Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Banda Aceh

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini mempunyai kegunaan:

1. Aspek teoritis, hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi dunia ilmu Komunikasi. Penggunaan konsep dan teori Gaya komunikasi Organisasi dalam hubungan dengan fenomena yang ada dimasyarakat, dapat menghasilkan konsep baru bagi pengembangan ilmu Komunikasi.
2. Aspek praktis, hasil penelitian ini kiranya dapat meberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah dalam pengimplementasi dan menjalankan kebijakan publik
3. Mengetahui Bagaimana Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Banda Aceh berjalan sesuai yang diinginkan atau tidak.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Gaya Komunikasi

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, gaya merupakan tenaga yang sanggup menggerakkan sesuatu; kekuatan, kesanggupan; sikap, gerak, gerik, lagak yang menandai ciri seseorang; gerakan tertentu yang diatur untuk menarik perhatian orang lain (Chaniago, 2002:207). Sedangkan gaya bahasa, menurut Chaniago (2002:207) dalam kamusnya merupakan ciri khusus yang menandai proses pengungkapan perasaan baik melalui lisan ataupun tulisan.

Menurut Sutarto (dalam Tohardi, 2002:300), pendekatan tingkah laku (*Behaviour Theory*) atau perilaku seorang pemimpin ditentukan oleh sikap dan tindakan yang dilakukannya. Gaya bersikap tindakan akan terlihat dari:

- a. Cara memberikan perintah
- b. Cara memberikan tugas
- c. Cara komunikasi
- d. Cara membuat keputusan
- e. Cara menyemangati bawahan
- f. Cara memberikan bimbingan
- g. Cara menegakkan kedisiplinan
- h. Cara mengawasi pekerjaan bawahan
- i. Cara meminta laporan dari bawahan
- j. Cara memimpin rapat
- k. Cara menegur kesalahan bawahan, dan sebagainya.

Menurut Sutarto (Tohardi, 2002: 300), ukuran keberhasilan komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai diperlukan kerjasama yang harmonis antara pimpinan dengan bawahan. Maka, kriteria untuk mengukur keberhasilan komunikasi pimpinan adalah:

- a. Kejelasan perintah dan petunjuk kerja
- b. Keterbukaan (komunikasi terbuka)
- c. Penghargaan dan perhatian pimpinan bagi pegawai
- d. Bimbingan dari pimpinan bagi pegawai
- e. Kerjasama

Menurut Mulyasa (2002: 165) Gaya Komunikasi (*communication style*) adalah perilaku antar pribadi terspesialisasi yang digunakan pada situasi tertentu (*a specialized set of interpersonal behaviors that are used in a given situation*).

Setiap gaya komunikasi terdiri atas kumpulan perilaku komunikasi yang digunakan untuk memperoleh respons. Gaya komunikasi tergantung pengirim (*sender*) dan harapan penerima (*receiver*).

Menurut Mulyasa (2002:165-166), dalam praktik komunikasi, pimpinan memiliki karakteristik tersendiri untuk memimpin organisasinya. Terdapat enam gaya komunikasi pimpinan, yaitu:

- a. *The controlling style*
- b. *The equalitarian style*
- c. *The structuring style*

d. The dynamic style

e. The relinquishing style

f. The withdrawal style

2.2 Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan penafsiran pesan dalam organisasi. Organisasi terdiri dari beberapa bagian komunikasi dalam hierarki dan berfungsi di lingkungan sekitar (Faules, 2010:31).

Menurut Faules (2010: 183), komunikasi organisasi membahas tentang penyampaian informasi dari seseorang dengan otoritas lebih tinggi kepada orang dengan otoritas lebih rendah, komunikasi ke bawah; informasi yang berasal dari bawahan kepada atasan, komunikasi ke atas; informasi bersumber dari orang-orang dengan jabatan yang tingkat otoritasnya sama, komunikasi horizontal; atau informasi diantara orang-orang yang berada diposisi atasan melainkan menempati bagian fungsional yang berbeda, komunikasi lintas saluran kita juga menyinggung informasi yang diberikan secara informal.

2.3 Kepemimpinan

Pengertian kepemimpinan menurut Faules (2010: 276), adalah seseorang yang ikut campur untuk membantu orang lain mendapatkan hasil yang diharapkan. Pimpinan berfungsi untuk memperlancar produktivitas, memiliki moral yang tinggi, aktif dalam memberikan respons, kinerja dengan kualitas tinggi, komitmen, efisiensi, kelemahan, kepuasan, kehadiran, dan hubungan dalam

organisasi. Pimpinan adalah seseorang yang mampu mempengaruhi orang lain untuk meraih tujuan organisasi. (Mulyana, 2002:107).

Fungsi manajemen menurut George R. Terry dan Henry Fayol, dalam, buku Handoko T. Hani, 2008, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, sebagai berikut :

1. Planning (Perencanaan)

Perancangan strategi untuk mencapai tujuan perusahaan. Merencanakan adalah menyiapkan kebutuhan, dengan memperhitungkan segala sesuatu, termasuk yang berpotensi menjadi kendala atau hambatan, dan merancang bentuk pelaksanaan kegiatan guna mencapai tujuan.

2. Organizing

Menurut George R. Terry, tugas pengorganisasian adalah mengharmonisasikan kelompok yang berbeda, menemukan berbagai kepentingan dan memanfaatkan segala kemampuan. Kegiatan yang dilakukan adalah *staffing* (penempatan staf). Dengan penempatan staf yang tepat, maka proses aktivitas organisasi akan semakin baik. Fungsi pemimpin adalah mampu menempatkan, *the right man in the right place*. Pemimpin diwajibkan dapat melihat potensi yang ada dalam diri para anggotanya, yang berkualitas dan bertanggungjawab. Jika langkah penempatan anggota sudah dilakukan, maka selanjutnya diperlukan koordinasi agar sinergis untuk mencapai tujuan.

3. Actuating

Menggerakkan (*actuating*) menurut George R. Terry berarti mendorong para anggota kelompok untuk melakukan tugas dan tanggungjawab dengan motivasi dan kemauan yang tinggi. *Actuating* artinya mendorong orang-orang untuk bekerja dengan kesadaran yang utuh untuk mencapai tujuan. *Actuating* adalah bekerja melaksanakan kegiatan secara fisik, seperti: *leadership* (kepemimpinan), perintah, komunikasi dan *conseling* (nasehat). Fungsi *actuating* ini sama halnya dengan fungsi *commanding* menurut Henry Fayol. Adapun cara pengarahan adalah:

a. Orientasi, adalah pemberian informasi agar kegiatan terlaksana dengan baik.

Informasi yang diberikan berupa:

- Tugas itu sendiri
- Tugas lain yang ada hubungannya
- Ruang lingkup tugas
- Tujuan dari tugas
- Delegasi wewenang
- Cara melaporkan dan cara mengukur prestasi kerja
- Hubungan antara masing-masing tenaga kerja, dan seterusnya.

b. Perintah, merupakan permintaan pimpinan kepada bawahan untuk melakukan maupun mengulang kegiatan.

c. Delegasi wewenang, pemimpin memberikan sebagian dari wewenangnya kepada bawahan. Beberapa kendala kemungkinan akan muncul bila tugas yang diberikan kepada bawahan tidak jelas, misalnya kendala dalam menafsirkan wewenang.

4. *Controlling*

Controlling atau pengendalian maupun pengawasan, merupakan kegiatan memantau, membuktikan, dan memastikan seluruh kegiatan yang direncanakan, dan diperintahkan terlaksana sesuai dengan tujuan yang sudah ditentukan.

Menurut Richard (Safaria, 2004: 3), kepemimpinan termasuk salah satu yang paling mudah diobservasi, tetapi tidak menutup kemungkinan akan menjadi hal yang paling sulit dianalisa. Menurut Joseph (Safaria, 2004: 3), kepemimpinan merupakan hubungan antara pimpinan dan bawahan yang saling mempengaruhi dalam mengharapkan perubahan nyata mencerminkan tujuan organisasi.

Menurut Rifai (2004: 2), kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi dan mencetuskan tujuan organisasi dan memotivasi perilaku pegawai untuk mencapai tujuan. Kepemimpinan mengaitkan hubungan pengaruh mendalam, yang dapat menciptakan perubahan yang signifikan, dan perubahan tersebut dapat mencerminkan tujuan. Pengaruh (*influence*) maksudnya hubungan antara pimpinan dan bawahan, sehingga tidak pasif, tetapi ada timbal balik tanpa paksaan. Dengan demikian, kepemimpinan itu merupakan proses saling mempengaruhi.

Pemimpin dapat mempengaruhi bawahannya, demikian juga sebaliknya. Individu yang terlibat mengharapkan perubahan yang jelas sehingga pemimpin dituntut untuk menciptakan perubahan tersebut. Tujuan (*purposes*) adalah sesuatu yang diinginkan dan harus dicapai di masa depan.

Kepemimpinan merupakan aktivitas antara orang-orang yang melibatkan pengikut (*followers*). Keterlibatan antara pemimpin dan karyawan untuk mencapai

tujuan bersama. Dengan demikian, pemimpin maupun karyawan bertanggungjawab untuk mencapai tujuan bersama (Safaria, 2004:3-5).

Kepemimpinan berperan penting untuk mencapai tujuan organisasi, pimpinan membutuhkan orang lain untuk melaksanakan tugas-dan tanggungjawabnya. Kepemimpinan efektif adalah mampu menumbuhkan, memelihara dan mengembangkan usaha maupun iklim yang kondusif dalam kehidupan organisasi (Rivai, 2004:57).

2.3.1. Gaya Kepemimpinan

Dalam mencapai tujuan suatu organisasi tidak akan pernah terlepas dari gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Tangkilisan (2005: 213), gaya pimpinan dapat dibedakan menjadi empat, antara lain:

- a. Gaya Instruksi
- b. Gaya Konsultasi
- c. Gaya Pimpinan Partisipasi
- d. Gaya Delegasi

2.3.2 Tipe-Tipe Kepemimpinan

Menurut Wursanto (2005:78), seorang pemimpin harus mempunyai tipe-tipe yang akan digunakan dalam pimpinannya. Adapun tipe-tipe pimpinan dalam menjalankan pimpinan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Otokratis
- b. Tipe Militerisasi
- c. Tipe Kharismatis

- d. Tipe Demokratis

2.3.3 Komunikasi Pimpinan

Fungsi organisasi tidak pernah terlepas dari komunikasi pimpinan dalam membina, mendidik, mengarahkan bawahan untuk mencapai target maupun tujuan organisasi. Menurut Faulus (2002:185), ada lima jenis informasi dari pimpinan kepada bawahan, yakni:

- a. Informasi melakukan pekerjaan
- b. Informasi dasar pemikiran melakukan pekerjaan
- c. Informasi kebijakan dan praktik-praktik organisasi
- d. Informasi kinerja pegawai
- e. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas

Jenis-jenis informasi yang bisa dikomunikasikan pimpinan kepada bawahannya tersebut dilakukan dengan dua tipe, yaitu komunikasi formal dan komunikasi informal. Menurut Muhammad (2007: 67), komunikasi formal adalah mengikuti jalur formal yang tersusun dalam struktur organisasi. Komunikasi informal adalah tidak mengikuti jalur struktural sehingga dapat terjadi pada orang yang mempunyai struktur formal yang berbeda.

2.4 Kinerja Karyawan

2.4.1 Pengertian Kinerja

Kinerja berawal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya). Kinerja (prestasi kerja) adalah hal yang wajib diinformasikan kepada staf/ karyawan untuk mengetahui hasil capaian, dan

dampak positif atau negatif suatu kebijakan (Ruky, 2004: 33). Menurut Mangkunegara (2005: 9) kinerja pegawai merupakan capaian kerja secara kualitas dan kuantitas pegawai dalam menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan.

2.5 Pengertian Karyawan

Karyawan adalah pekerja tetap yang melakukan tugasnya berdasarkan perintah atasan dan mendapat kompensasi dan jaminan di tempat ia bekerja (Malayu, 2008:41). Karyawan merupakan aset utama perusahaan. Peran karyawan menentukan keberhasilan perusahaan. Perusahaan harus mampu mendapat dan memberikan posisi yang tepat kepada karyawan yang *qualified* disetiap jabatan dan pekerjaannya supaya pelaksanaan kerja semakin maksimal dan berhasil. Demikian halnya dengan karyawan pada Citilink Banda Aceh.

Model proses komunikasi yang terdiri dari *sender, encoding, message, media, decoding, receiver, response, feedback*, dan *noise* yang dikemukakan oleh Philip Kotler dalam bukunya, *Marketing Manajemen* (Onong, 2007:18).

2.6 Kerangka Pemikiran

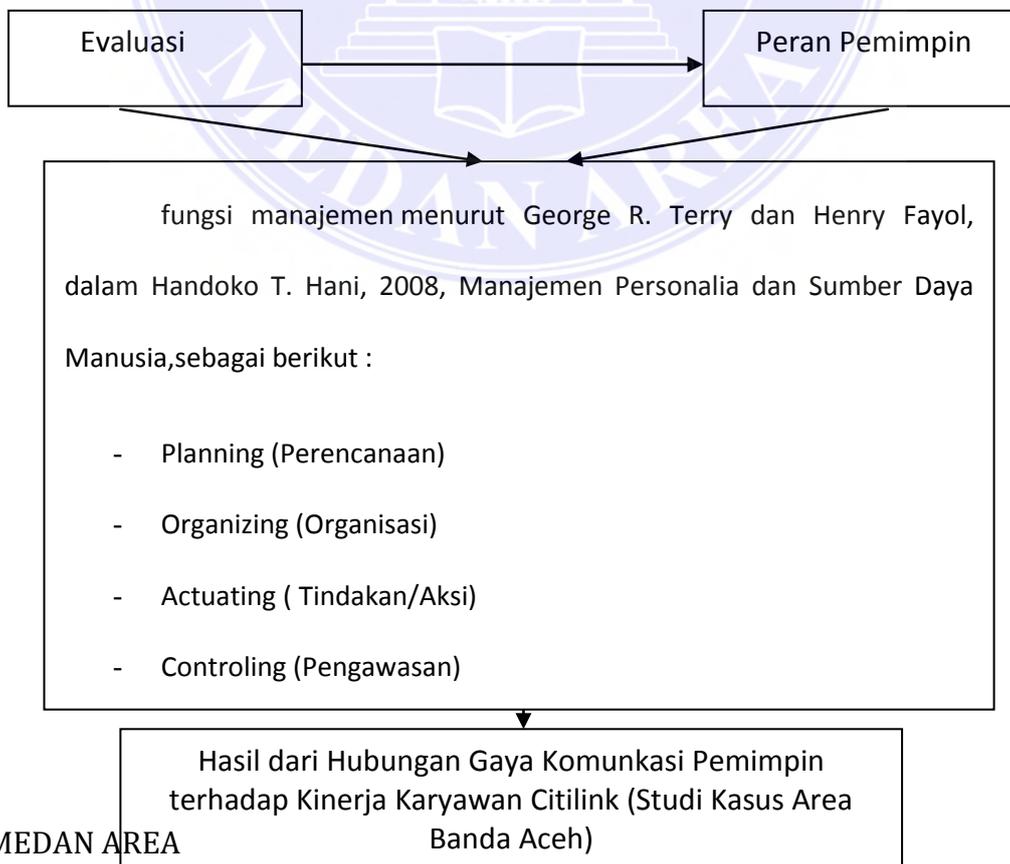
Menurut Murti Sumarni (2014:129) kerangka pemikiran melibatkan hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantung serta variabel yang lain. Kerangka pemikiran akan muncul jika penelitian melibatkan dua variabel atau lebih.

Khususnya komunikasi internal sangat mempengaruhi kestabilan perusahaan. Komunikasi internal yang buruk akan mengakibatkan karyawan perusahaan tidak melakukan pekerjaan dengan optimal dan akan berpengaruh pada

kinerja perusahaan. Kinerja karyawan sangat penting karena berpengaruh pada keberhasilan perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, maka diperlukan komunikasi yang tepat antara pimpinan dan bawahan.

Fenomena yang terjadi di Citilink Banda Aceh , Kinerja karyawan yang tinggi sangat diharapkan oleh perusahaan untuk mempengaruhi kinerja karyawannya. Apabila kinerja pegawai semakin baik, maka perusahaan otomatis akan meningkat dan mampu bersaing. Pemimpin dituntut untuk dapat menyelesaikan target perusahaan dan mampu handle karyawan dengan bijaksana. Sedangkan karyawan dituntut untuk bekerja dengan motivasi yang tinggi.

Kerangka pemikiran Hubungan Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink (Studi Kasus Area Banda Aceh), dapat ditunjukkan sebagai berikut:



2.7 Penelitian Relevan

Adapun penelitian yang relevan peneliti mengutip dari penelitian Hendra Gilang Prasetia dalam skripsinya yang berjudul “Hubungan Gaya Komunikasi Pemimpin dengan Kinerja Pegawai di Biro Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2013”.

Adapun hasil Penelitian Gilang Prasetia dalam meneliti Hubungan Gaya Komunikasi Pemimpin dengan Kinerja Pegawai di Biro Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2013 adalah sebagai berikut:

Dengan taraf signifikansi sebesar 5% dapat dinyatakan signifikan. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya: Adanya pengaruh hubungan gaya komunikasi pimpinan dengan kinerja pegawai. Ternyata $T_{hitung} = (2,983) > T_{tabel} (2,023)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti bahwa hubungan gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai di biro sosial sekretariat Provinsi Kalimantan Timur terdapat hubungan. Berdasarkan analisis data dan pembahasan, maka kesimpulannya adalah:

I. Semakin baik gaya komunikasi pimpinan dalam organisasi maka kinerja pegawai menjadi lebih baik. Sebaliknya, jika gaya komunikasi pimpinan tidak efektif, maka kinerja pegawai juga tidak baik.

II. Gaya komunikasi pimpinan dengan kinerja pegawai di biro sosial sekretariat daerah provinsi kalimantan timur masih kurang baik.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan yakni:

I. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan gaya komunikasi pemimpin dengan kinerja pegawai di kategorikan sedang. Maka dari itu perlunya menciptakan suatu kondisi komunikasi yang harmonis, nyaman dan penuh rasa kekeluargaan, baik di antara para pegawai dengan rekan kerja ataupun dengan atasan dan siapapun di lingkungan pekerjaan.

II. Ada baiknya pula pemimpin menciptakan suasana kondusif di ruang lingkup kantor. Dengan seringnya atasan memberikan perhatian, pujian kepada bawahan, maka pegawai akan merasa senang dalam melaksanakan dan mengerjakan tugas. Serta meningkatkan efektivitas komunikasi antara pemimpin dengan pegawai, baik dengan diadakannya jajak pendapat, rapat atau apapun yang bersifat lebih menekankan komunikasi diantara pemimpin dan pegawai, dan tentunya dalam konteks kerja.

III. Berdasarkan hasil korelasi pada kesimpulan, maka disarankan apabila ingin meningkatkan kinerja pegawai, gaya komunikasi pemimpin yang tepat digunakan di biro sosial sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur adalah gaya komunikasi pemimpin nurturing dimana gaya komunikasi pemimpin tersebut lebih berkonsentrasi pada hubungan baik, motivasi dan kepercayaan antara pemimpin dengan pegawai.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu pemecahan masalah dengan menggambarkan kondisi objek penelitian saat ini, berdasarkan fakta yang ada. Kemudian dari faktor-faktor tersebut selanjutnya akan dianalisis berdasarkan peraturan yang berlaku. Jadi penelitian tentang Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Banda Aceh. Kemudian dianalisis berdasarkan kenyataan-kenyataan yang ada permasalahannya.

Penggunaan metode ini diawali dengan analisis seluruh data yang dihimpun dari penelitian, kemudian bergerak kearah kesimpulan. Tujuan dari metode ini tidak hanya untuk mengungkapkan kebenaran saja tetapi memahami kebenaran tersebut. Penelitian ini mencoba memecahkan masalah yang ada dan mengamati serta mengetahui Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Banda Aceh.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Peneliti melaksanakan penelitian di Kantor Citilink Banda Aceh , dari bulanseptember sampai oktober.

3.3 Informan Penelitian

Penelitian mengenai Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Banda Aceh, apakah sesuai dengan tujuan, dimana peneliti memerlukan informan yang memiliki pemahaman tentang:

a. Informan Kunci

- Bapak Muhammad Fajar

(Station Manager Citylink Banda Aceh)

b. Informan Utama

- Andi Syahputra

(Supervisor)

- Muhammad Riski

(Tiketing)

c. Informan Tambahan

- Julman Tobing

- Ririn Julianti

(Penumpang)

3.4 Teknik pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013: 224) teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis untuk memperoleh data.

a. Observasi

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013: 145) observasi merupakan sebuah proses mengamati dan mengingat yang kompleks, tersusun dari proses biologis dan psikologis.

b. Wawancara Mendalam

Menurut Esternberg dalam Sugiyono (2013: 231) wawancara merupakan aktivitas dua orang yang saling memberikan informasi.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013: 240) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental. Studi dokumentasi merupakan pelengkap metode observasi dan wawancara.

d. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggabungkan data dari sumber yang ada.

3.5 Teknik Analisa Data

Analisis data dilakukan saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data pada periode tertentu. Miles dan Huberman (1984), menyatakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan dengan interaktif dan terus menerus hingga selesai, sampai datanya penuh. Aktivitas dalam analisis data meliputi: *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing* (*verification* dan penarikan kesimpulan). (Sugiyono, 2007: 337-345)

Langkah-langkah penjabaran informasi di dalam observasi ini jelas sebagai berikut:

1. *Data reduction* (reduksi data)

Mereduksi data berarti menggabungkan, memutuskan data- data mana yang prioritas, mementingkan data- data yang menjadi prioritas dan menghilangkan yang tidak penting. Oleh karena itu informasi yang telah direduksi akan menunjukkan

tampilan yang lebih jelas dan memudahkan observasi untuk melaksanakan akumulasi informasi pada tahap selanjutnya, dan memeriksanya apabila dibutuhkan.

2. *Data Display* (penyajian data)

Penyajian data biasanya dalam format analisis sempit, diagram, relasi antar bagian, diagram alir dan yang serupa. Yang selalu dipakai untuk menampilkan informasi dalam observasi kualitatif adalah adanya teks yang berupa naratif. Dengan menampilkan informasi, maka akan menyederhanakan sehingga mudah dimengerti apa yang telah terbentuk, memikirkan kegiatan berikutnya, dan memeriksanya apa bila dibutuhkan.

3. *Conclusion drawing/ verification* (penarikan kesimpulan)

Langkah ketiga dalam penjabaran data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah rangkuman dan pembuktian. Rangkuman yang pertama yang dijabarkan masih memiliki karakteristik temporer, dan akan mengalami perubahan jika tidak terdapat petunjuk yang akurat untuk memperkuat untuk langkah akumulasi informasi selanjutnya. Tetapi apabila rangkuman yang dinyatakan pada awal pertama kali, diperkuat oleh data yang akurat dan konstan pada waktu penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka keputusan yang dinyatakan adalah keputusan yang kredibel.

3.6 Uji Kredibilitas Data

Moleong (2005) mengemukakan tujuan uji (*credibility*) kredibilitas data adalah untuk melihat bukti dari hasil penelitian kualitatif. Kredibilitas disajikan transkrip penelitian benar dari pengalaman dirinya sendiri. Peneliti memberi data dalam

bentuk transkrip kepada partisipan. Kredibilitas adalah kepercayaan akan hasil penelitian, dapat dilakukan dengan cara:

1. Perpanjangan Pengamatan

Artinya, peneliti kembali ke lokasi penelitian untuk melakukan pengamatan dan wawancara. Hal ini bertujuan menumbuhkan keakraban (tidak berjarak, melainkan semakin terbuka bahkan saling percaya) antara peneliti dan informan, sehingga informasi yang didapatkan jelas dan akurat. Sugiyono (2007) mengatakan bahwa guna perpanjangan pengamatan adalah untuk memeriksa kembali data yang diberikan, sudah benar dan akurat atau tidak. Jika tidak, maka peneliti melakukan kembali pengamatan hingga data yang diperoleh dapat dipastikan benar. Uji kredibilitas dibuktikan dengan surat keterangan perpanjangan dalam laporan penelitian.

2. Peningkatan Ketekunan dalam Penelitian

Meningkatkan ketekunan artinya melakukan pengamatan yang lebih baik dan berkaitan, maka kebenaran data dan urutan peristiwa dapat direkam dengan sistematis. Peneliti dapat mendeskripsikan data yang akurat dan sistematis tentang objek penelitian. Untuk meningkatkan ketekunan, peneliti dapat membaca referensi-referensi yang berkaitan dengan penelitian. Hal tersebut sangat membantu karena akan menambah wawasan peneliti, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan pemeriksaan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Triangulasi dilakukan dengan memeriksa data yang diperoleh dari beberapa sumber, dengan teknik berbeda, dan triangulasi waktu dilakukan dengan melakukan pemeriksaan melalui wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu yang berbeda. Sugiyono (2007) memaparkan triangulasi dilakukan dengan memeriksa hasil penelitian dari tim peneliti lain yang ditugaskan mengumpulkan data.

4. Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi atau pendukung data yang diperoleh peneliti, berupa data hasil wawancara dalam bentuk rekaman saat wawancara berlangsung. Data interaksi manusia, atau kondisi suasana perlu didukung dengan dokumentasi foto. Alat-alat bantu yang digunakan untuk merekam (kamera, *handycam*, alat rekam suara) sangat penting untuk digunakan guna kredibilitas data yang didapatkan peneliti.

5. Analisis kasus negatif

Kasus negatif adalah kasus yang berbeda dengan hasil penelitian. Analisis kasus negatif artinya peneliti mencari data yang bertentangan dengan data yang diperoleh. Jika tidak ada data yang berbeda dengan temuan, maka data yang ditemukan dapat dipercaya kebenarannya. Namun, apabila terdapat data-data yang

berbeda, maka peneliti akan mengubah temuannya. Hal ini bergantung pada seberapa besar kasus negatif muncul.

3.7 Keabsahan Data

Menurut Lexy J. Moleong (2009: 324) untuk menentukan keabsahan data (*trustworthiness*) maka diperlukan pemeriksaan. Pemeriksaan atas kriteria yang sudah ditentukan. Ada empat kriteria, yaitu: derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Untuk menjaga keabsahan data, maka teknik yang digunakan adalah teknik pengamatan lapangan dan teknik triangulasi data.

Teknik triangulasi yang merupakan bagian dari kriteria derajat kepercayaan Lexy J. Maleong (2009: 330) mengungkapkan bahwa triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang membutuhkan orang lain diluar dari data untuk keperluan pengecekan atau perbandingan data. Triangulasi data dilakukan dengan *cross check*, yaitu data wawancara dipadukan dengan data observasi dan data dokumentasi, membandingkan dan menggabungkan hasil kedua teknik pengumpulan data tersebut maka peneliti yakin dengan kepercayaan data yang terkumpul.

BAB V

KESIMPULAN

Sesuai dengan tujuan penelitian yang tertulis pada Bab I, yaitu untuk Mengetahui Bagaimana Hubungan Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Area Banda Aceh.

Dalam Penelitian yang penulis lakukan berjudul “Hubungan Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Area Banda Aceh”, setelah diadakan wawancara, penyajian dan analisa data, maka kesimpulan yang diperoleh adalah:

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa data hasil dan penelitian, maka Hubungan Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Area Banda Aceh, mencapai Harapan yang dibuat dilihat dari hasil fungsi manajemen menurut George R. Terry dan Henry Fayol, dalam Handoko T. Hani, 2008, Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia, sebagai berikut :

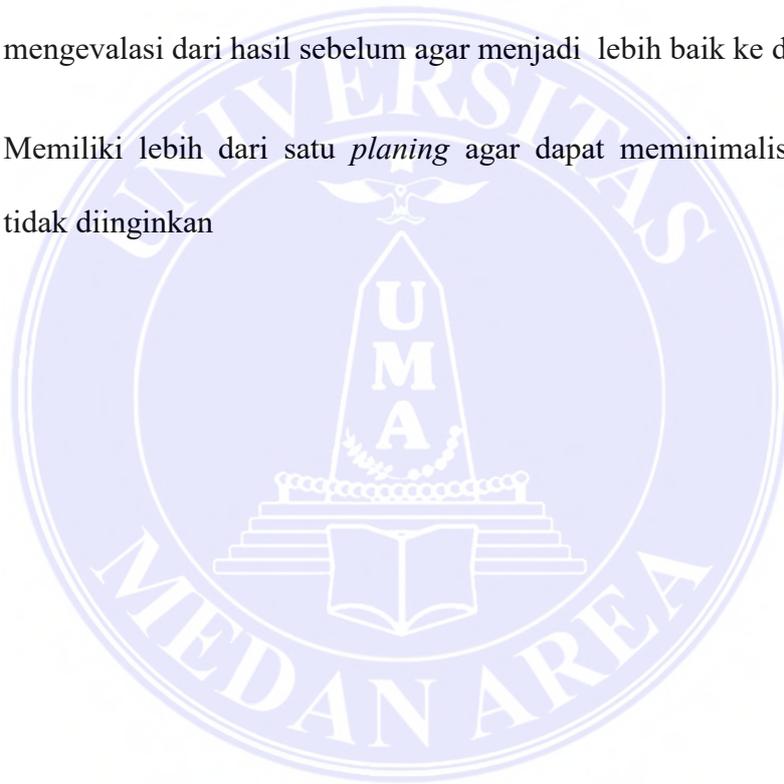
- *Planning* (Perencanaan)
- *Organizing* (Organisasi)
- *Actuating* (Tindakan/Aksi)
- *Controlling* (Pengawasan)

Dimana keempat indikator tersebut telah direncanakan dengan baik, semuanya berjalan dan sesuai dengan yang disepakati bersama, dengan kata lain Hubungan Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Area Banda Aceh berjalan sesuai Prosedur yang disepakati.

5.2 Saran

Hubungan Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Area Banda Aceh, dapat dilakukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Menindak tegas dan memberi sanksi Staff dan Karyawan yang menyalahgunakan wewenang agar kejadian yang tidak diinginkan terjadi.
2. Peningkatan sosialisasi, monitoring serta kontrol secara rutin untuk mengevaluasi dari hasil sebelum agar menjadi lebih baik ke depan.
3. Memiliki lebih dari satu *planing* agar dapat meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Alwasilah, Chaedar, A. 2002. Pokoknya Kualitatif (Dasar-Dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif). Jakarta: Dunia Pustaka Jaya.
- Bungin, Burhan. 2003. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana.
- Bungin, Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Chaniago, Amran YS. 2002. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. Dinamika Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. Ilmu Komunikasi Suatu Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Faules, R. Wayne Pace Don F. 2010. Komunikasi Organisasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif (Buku Sumbertentang Metode-metode Baru)*. Jakarta: UIP
- Moleong, Lexy J. 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. 2007. Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tohardi, Ahmad. 2002. Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Mandar Maju.
- Mulyana, Deddy Prof, 2004. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar (Edisi Revisi), Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2002. Ilmu Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa. 2002. Pimpinan dan Kepemimpinan. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.

- Purwanto, M.B.A, Drs. Djoko. 2003. Komunikasi Bisnis. Surakarta: Erlangga.
- Rivai, Veithzal. 2004. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Jakarta: Raja Grafindo.
- Ruky, Achmad S. 2004. Sistem Manajemen Kinerja. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, Rosady. 2010. Metode penelitian Public Relations dan Komunikasi. Jakarta:
- PT. Grafindo Persada. Safaria, Triantoro. 2004. Kepemimpinan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Strauss, Anselm & Corbin, Juliet. 2003. Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Administratif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Administratif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukarna. 2011. Dasar-Dasar Manajemen. Bandung: CV. Mandar Maju
- Tangkilisan, Negiltessel. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Widia sarana Indonesia.
- Torang, Syamsir. 2013. Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi). Alfabeta. Bandung
- Tubbs, Stewart L dan Sylvia Moss. 2006. Human Communication. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Umar, Husein. 2011. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Wursanto, Ig. 2005. Dasar-Dasar Organisasi. Yogyakarta: Andi Offset.

Sumber Jurnal Penelitian:

Hendra Gilang Prasetya dalam skripsinya yang berjudul “Hubungan Gaya Komunikasi Pemimpin dengan Kinerja Pegawai di Biro Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2013.



Lampiran



Foto Bersama Bapak Manager Maskapai Citylink Banda Aceh

Tgl: 16 September 2019



Foto Bersama Staff dan Karyawan saat melakukan Briefing Pagi Hari

Tgl: 16 September 2019



Foto Suasana Kantor Citylink Banda Aceh

Tgl: 17 September 2019



Foto Suasana Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh

Tgl: 17 September 2019