GAYA KOMUNIKASI AIRPORT OPERATION AND SERVICES JUNIOR MANAGER TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN

(*Analisis Regresi Mengenai Gaya Komunikasi Airport Operation And Services Junior Manager Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung)*

ARTIKEL

Oleh :
Hutjatul Hasanah
NIM : 41813115

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI KONSENTRASI HUMAS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG
2017

ABSTRAK

PENGARUH GAYA KOMUNIKASI *AIRPORT OPERATION AND SERVICES JUNIOR MANAGER* TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN

(Analisis Regresi Mengenai Pengaruh Gaya Komunikasi Airport Operation and Services Junior Manager Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung)

Oleh :
Hutjatul Hasanah

Skripsi ini di bawah bimbingan :
Inggar Prayoga, M.I.Kom

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi (sikap, perbuatan dan ucapan) dari *Airport Operation and services Junior Manager* terhadap motivasi kerja karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan teknik analisis regresi. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan didukung oleh studi pustaka serta penelusuran data melalui internet. Teknik sampling yang digunakan adalah random sampling berstrata proporsional dengan jumlah sampel 67 orang. Teknik analisa data menggunakan program IBM SPSS Statistic versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh antara **sikap** *Airport Operation And Services Junior Manager* terhadap motivasi kerja karyawan adalah sebesar 29%; besarnya pengaruh antara **perbuatan** *Airport Operation And Services Junior Manager* terhadap motivasi kerja karyawan adalah sebesar 56%; besarnya pengaruh antara **ucapan** *Airport Operation And Services Junior Manager* terhadap motivasi kerja karyawan adalah sebesar 29,6%; besarnya pengaruh antara gaya komunikasi *Airport Operation And Services Junior Manager* terhadap **harapan** karyawan adalah sebesar 50,4%; besarnya pengaruh antara gaya komunikasi *Airport Operation And Services Junior Manager* terhadap **pemenuhan** karyawan adalah sebesar16,9%; besarnya pengaruh antara gaya komunikasi *Airport Operation And Services Junior Manager* terhadap **peluang** karyawan adalah sebesar 53,8%; besarnya pengaruh antara gaya komunikasi *Airport Operation And Services Junior Manager* terhadap **kinerja** karyawan adalah sebesar 15,8%, dan besarnya pengaruh antara **gaya komunikasi** *Airport Operation And Services Junior Manager* terhadap **motivasi kerja karyawan** sebesar 64,8%.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang positif dan kuat, serta valid dan signifikan antara gaya komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* terhadap motivasi kerja karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Bandung.

Saran dari peneliti terkait penelitian ini kepada *Airport Operation and Services Junior Manager* dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi terhadap karyawan agar lebih sesuai dengan situasi dan kondisi perusahaan serta karakteristik karyawan yang dipimpinnya.

Kata Kunci : Gaya Komunikasi, motivasi kerja karyawan, *Airport Operation and Services Junior Manager,* PT. Angkasa Pura II (Persero).

ABSTRACT

The Effect Of Airport Operation And Services Junior Manager's Communication Style to Employee's Work Motivation

(Regression Analysis toward Effect Of Airport Operation And Services Junior Manager's Communication Style to Employee's Work Motivation at PT. Angkasa Pura II (Persero) Branch Office Husein Sastranegara Airport Bandung)

By :

Hutjatul Hasanah

This Undergraduate Thesis is consulted by :

Inggar Prayoga, M.I.Kom

The research purposed to find out the effect of Airport Operation And Services Junior Manager's communication style (attitude, action, and speech) to employee's work motivation at PT. Angkasa Pura II (Persero) Branch Office Husein Sastranegara Airport Bandung.

This research uses quantitative with survey method and regression analysis technique. Data on this research was collected by distributing questionnaires and supported by literature study and internet searching. The sampling technique used is random stratified proportional sampling with a total sample is 67 people. Data analysis technique using the program IBM SPSS Statistic version 23.

The result showed that the effect between the ***attitudes*** *of Airport Operation and Services Junior Manager to employee's work motivation is amount 29%; the effect between the* ***actions*** *of Airport Operation and Services Junior Manager to employee's work motivation is amount 56%; the effect between the* ***speech*** *of Airport Operation and Services Junior Manager to employee's work motivation is amount 29,6%; the effect between the Airport Operation and Services Junior Manager's communication style to* ***expectations*** *of employee is amount 50,4%; the effect between the Airport Operation and Services Junior Manager's communication style to* ***fulfillment*** *of employee is amount 16,9%; the effect between the Airport Operation and Services Junior Manager's communication style to employee's* ***opportunities*** *is amount 53,8%; the effect between the Airport Operation and Services Junior Manager's communication style to employee's* ***performance*** *is amount 15,8%; and the effect between the Airport Operation and Services Junior Manager's* ***communication style*** *to* ***employee's work motivation*** *is amount 64,8%.*

The conclusion is there a positive and strong effect, valid and significant between communication style of Airport Operation and Services Junior Manager to employee's work motivation at PT. Angkasa Pura II (Persero) Branch Office Husein Sastranegara Airport Bandung.

Suggestions to Airport Operation and Services Junior Manager in order to improve their communication skills and adjust to company's situastion and conditon and employee characteristics.

Keyword : Communication Style, Employee's work motivation, Airport Operation and Services, PT. Angkasa Pura II (Persero).

1. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak bisa hidup sendiri dan selalu membutuhkan orang lain untuk berinteraksi baik itu dirumah, di sekolah, ataupun lingkungan sosial lainnya seperti organisasi atau perusahaan. Dalam organisasi, komunikasi juga sangat penting baik antara atasan dan karyawan, maupun antara perusahaan dan masyarakat umum. Komunikasi merupakan hal yang mengikat kesatuan organisasi. Komunikasi membantu agar anggota-anggota organisasi mencapai tujuan individu dan tujuan organisasi.

Dalam pelaksanaan suatu organisasi atau perusahaan, tujuan dan sasaran yang ingin dicapai memerlukan adanya suatu komunikasi yang baik antar masing-masing anggota organisasi, terutama antara pimpinan dengan para karyawannya. Oleh karena itu, diperlukan adanya pembinaan hubungan sebaik-baiknya sehingga mereka dapat bekerjasama dengan penuh kesadaran tanpa adanya paksaan atau tekanan pada setiap pimpinan dan juga bawahannya.

Seorang pemimpin dalam melaksanakan kepemimpinannya tidak terlepas dari proses komunikasi organisasi. Pada dasarnya komunikasi dalam suatu organisasi adalah untuk meningkatkan kinerja para karyawannya yang dimulai dengan menumbuhkan motivasi kerja mereka. Dalam berkomunikasi, seorang pemimpin memerlukan gaya komunikasi yang tepat agar pesan yang disampaikan kepada karyawannya dapat diterima dengan baik.

Gaya komunikasi didefinisikan sebagai campuran komunikasi secara verbal dan non verbal yang digunakan untuk merefleksikan identitas kepribadian seseorang yang dapat mempengaruhi persepsi orang lain terhadap identitas orang tersebut. Gaya komunikasi yang dilakukan oleh seorang pemimpin haruslah disesuaikan dengan kondisi setiap karyawannya sehingga dapat menumbuhkan hubungan yang harmonis dan dapat memotivasi karyawan tersebut

agar memberikan kinerja yang terbaik untuk perusahaan. PT. Angkasa Pura II (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia Barat. PT. Angkasa Pura II mengelola 13 Bandara, dan salah satunya adalah Bandara Husein Sastranegara Bandung. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan, PT. Angkasa Pura diharuskan untuk menghasilkan produk dan layanan jasa yang bermutu dan berdaya saing kuat sehingga dapat meningkatkan nilai perusahaan dan kepercayaan masyarakat.

Airport Operation and Services Junior Manager merupakan salah satu pimpinan di PT. Angkasa Pura II (Persero) yang bertanggung jawab atas segala hal yang berhubungan dengan operasional dan pelayanan Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Airport Operation and Services Junior Manager* memiliki wewenang untuk mengelola, mengevaluasi dan mengkoordinasi segala kegiatan yang terkait dengan operasi dan pelayanan di area terminal bandara . selain itu *Airport Operation and Services Junior Manager* juga memiliki kewajiban untuk membimbing dan menilai kinerja bawahan, dan membantu memantau pencapaian kerja divisi yang kemudian melaporkannya kepada *Operation and Services Manager*. Dengan wewenang dan tugas seperti yang telah disebutkan, *Airport Operation and Services Junior Manager* memiliki hubungan yang lebih dekat dengan para karyawannya karena setiap hari beliau bekerja di area terminal bandara dan beinteraksi langsung dengan para karyawannya. Dengan berinteraksi secara langsung dan dengan frekuensi yang cukup sering, tentunya *Airport Operation and Services Junior Manager* memiliki peran penting dalam memberikan motivasi kepada karyawannya untuk meningkatkan kinerjanya.

Bapak Ibnu Hartawan sudah menjabat sebagai *Airport Operation and Services*

Junior Manager selama 1 tahun 6 bulan. Dalam kurun waktu yang belum lama tersebut, beliau sudah dapat memimpin divisi Airport Operation and Services untuk mencapai beberapa prestasi diantaranya adalah *Zero Complain*, dan ASQ (*Airport Services Quality*) tingkat internasional dengan poin 4,4 dari skala likert 5, dan CSI (*Costumer Service Indicator*) tingkat nasional 4,2 dari skala likert 5. Pencapaian tersebut tentunya membutuhkan kerjasama antara karyawan dan pimpinan. Oleh karena itu, *Airport Operation and Services Junior Manager* harus mampu membina hubungan yang baik dan memberikan motivasi kepada karyawannya untuk bekerja dengan optimal.

Gaya komunikasi pemimpin yang tepat dapat mendukung motivasi kerja karyawannya. "Motivasi merupakan dorongan, upaya dan keinginan yang ada di dalam diri manusia yang mengaktifkan, memberi daya serta mengarahkan perilaku untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik dalam lingkup pekerjaannya" (Hakim, 2006).

Gaya komunikasi yang dimiliki oleh *Airport Operation and Services Junior Manager* harus mampu membangkitkan motivasi seluruh karyawannya. Dalam proses memberikan motivasi kepada karyawan tentunya beliau memiliki gaya sendiri yang membuat setiap karyawannya dapat bekerjasama dengan baik dalam menjalankan tugasnya. Pada kenyataannya, karyawan dalam sebuah perusahaan harus senantiasa membina, membimbing, memberikan arahan dan sebagainya agar memiliki semangat dalam bekerja dan berprestasi di perusahaan. Begitupun para karyawan yang dipimpin oleh *Airport Operation and Services Junior Manager* . Tak jarang beliau harus menyiasati cara bicaranya agar dapat diterima dengan baik oleh para karyawannya tanpa menimbulkan kesalah pahaman diantara keduanya.

Alasan peneliti memilih gaya komunikasi sebagai pembahasan karena pada kenyataannya pemimpin merupakan pusat

kekuatan dan dinamisator bagi organisasi. Pemimpin harus selalu berkomunikasi dengan semua pihak. Suksesnya pelaksanaan tuga pemimpin itu sebagian besar ditentukan oleh kemahirannya menjalin komunikasi yang tepat dengan semua pihak. Selain itu peneliti ingin mengetahui "**Sejauhmana Pengaruh Gaya Komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung**."

1.1. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan, peneliti menyusun identifikasi masalah dengan tujuan agar penelitian ini lebih spesifik dan terarah. Identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Sejauhmana **Sikap** *Airport Operation & Services Junior Manager* terhadap motivasi kerja karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung?
2) Sejauhmana **Perbuatan** *Airport Operation & Services Junior Manager* terhadap motivasi kerja karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung?
3) Sejauhmana **Ucapan** *Airport Operation & Services Junior Manager* terhadap motivasi kerja karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung?
4) Sejauhmana gaya komunikasi *Airport Operation & Services Junior Manager* terhadap **Harapan** karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung ?
5) Sejauhmana gaya komunikasi *Airport Operation & Services Junior Manager* terhadap **Pemenuhan** karyawan PT. Angkasa

Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung ?

6) Sejauhmana gaya komunikasi *Airport Operation & Services Junior Manager* terhadap **Peluang** karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung ?
7) Sejauhmana gaya komunikasi *Airport Operation & Services Junior Manager* terhadap **Kinerja** karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung ?

1.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui **Sikap** *Airport Operation & Services Junior Manager* terhadap motivasi kerja karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung.
2. Untuk mengetahui **Perbuatan** *Airport Operation & Services Junior Manager* terhadap motivasi kerja karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung.
3. Untuk mengetahui **Ucapan** *Airport Operation & Services Junior Manager* terhadap motivasi kerja karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung.
4. Untuk mengetahui gaya komunikasi *Airport Operation & Services Junior Manager* terhadap **Harapan** karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung.
5. Untuk mengetahui gaya komunikasi *Airport Operation & Services Junior Manager* terhadap **Pemenuhan** karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung.

6. Untuk mengetahui gaya komunikasi *Airport Operation & Services Junior Manager* terhadap **Peluang** karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung .
7. Untuk mengetahui gaya komunikasi *Airport Operation & Services Junior Manager* terhadap **Kinerja** karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung.

2. Tinjauan Pustaka, Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Tinjauan Tentang Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi adalah cara atau pola yang ditampilkan oleh komunikator untuk mengungkapkan sesuatu (menyampaikan pesan, ide, gagasan) baik melalui sikap, perbuatan dan ucapannya ketika berkomunikasi dengan komunikan (Suryadi, 2004:33).

Gaya komunikasi komunikator dibagi ke dalan tiga gaya, yakni gaya mengintruksi, partisipasi dan mendelegasi.

a. Gaya Mengintruksi

Gaya mengintruksi adalah gaya komunikasi yang dikembangkan oleh komunikator melalui sikap, perbuatan dan ucapannya, yang cenderung lebih banyak memberikan penjelasan, pengarahan secara spesifik. Gaya ini akan memiliki tingkat kemungkinan yang paling efektif jika dihadapkan kepada komunikan yang memiliki bidang pengetahuan, pengalaman dan kerangka acuannya rendah.

b. Gaya Partisipasi

Gaya partisipasi adalah gaya komunikasi yang dikembangkan oleh komunikator melalui sikap, perbuatan dan ucapannya, yang cenderung memberikan kesempatan kepada komunikan untuk ikut terlibat dalam proses komunikasi. Keterlibatan komunikan tersebut tidak terbatas sebagai penerima pesan, tetapi juga penyampai pesan.

c. Gaya Mendelegasi

Gaya mendelegasi adalah gaya komunikasi yang dikembangkan oleh komunikator melalui sikap, perbuatan dan ucapannya yang cenderung menempatkan dirinya pada posisi sebagai penerima pesan dan hanya pada saat-saat tertentu saja sebagai penyampai pesan apabila diperlukan. Dalam kondisi seperti ini terjadi proses pertukaran peran, komunikator berubah menjadi komunikan, demikian sebaliknya.

2.1.2. Tinjauan Tentang Motivasi Kerja

Menurut Hasibuan motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala upaya untuk mencapai kepuasan. (Hasibuan, 2007:219).

2.1.3. Teori Persepsi Motivasi Wayne Pace dan Faules

Teori persepsi tentang motivasi dalam Pace dan Faules (2014:139) menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan dapat dilihat dari vitalitas kerja yang didasarkan atas empat asumsi utama, yaitu :

a. Harapan

Harapan menggambarkan apa yang akan orang pikirkan mengenai apa yang terjadi pada mereka.

b. Pemenuhan

Suatu kehidupan yang terpenuhi adalah kehidupan yang memungkinkan orang merasa bahwa ia telah mampu mencapai hal-hal secara pribadi, unik dan kreatif.

c. Peluang

Menggambarkan suatu situasi atau kondisi yang menyenangkan untuk mencapai tujuan tertentu.

d. Kinerja

Bagaimana karyawan melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi.

2.1.4. Kerangka Pemikiran Konseptual

Dalam penelitian ini, peneliti ingin melihat sejauhmana gaya komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* terhadap motivasi kerja karyawan PT.

Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung.

1) Sikap

Sikap seorang pemimpin pasti akan mempengaruhi perilaku karyawannya. Dalam berkomunikasi, sikap pemimpin juga harus mencerminkan pemimpin yang dapat membimbing karyawan dan memimpin perusahaan agar tujuan perusahaan tercapai dengan baik. Dalam teori S-O-R, untuk menelaah sikap ada tiga variabel penting yaitu perhatian, pengertian dan penerimaan.

2) Perbuatan

Dalam berinteraksi dengan karyawan khususnya untuk memotivasi karyawan tentunya diperlukan perlakuan khusus yang tidak akan menimbulkan kesalah pahaman diantara kedua belah pihak. Oleh karena itu seorang *Airport Operation and Sercvices Junior Manager* harus menunjukkan perbuatan yang baik di depan karyawannya agar karyawan tersebut dapat menghargai dan mematuhi pemimpinnya. Menurut pendapat Mead, perbuatan atau tindakan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti implus, persepsi, manipulasi dan konsumasi.

3) Ucapan

Selain sikap dan perbuatan, ucapan tentunya menjadi hal penting saat seseorang berkomunikasi. Untuk memotivasi karyawan, ucapan lah yang biasanya menjadi hal utama. Seorang pemimpin tidak mungkin memotivasi karyawan tanpa pendekatan terlebih dahulu. Dan untuk membangun kedekatan tersebut, pemimpin harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Ucapan bisa diamati dari pesan, kata-kata dan pernyataan yang disampaikan oleh komunikan.

4) Harapan

Yaitu faktor utama yang menunjukkan atau mencerminkan vitalitas kerja adalah reaksi seseorang terhadap seberapa jauh harapannya telah dipenuhi oleh organisasi dimana ia bekerja.

5) Pemenuhan

Pemenuhan dalam bekerja menunjukkan bahwa karyawan merasa mereeka telah mendefinisikan diri mereka sesuai dengan keinginan mereka dan diterima.

6) Peluang

Jika karyawan bekerja dalam organisasi dan terdapat sedikit kondisi atau tidak sama sekali yang menyenangkan bagi anda untuk mencapai suatu tujuan, pegawai harus mempunyai kondisi yang mendukung untuk mencapai tujuan mereka.

7) Kinerja

Kinerja meliputi dua jenis pekerjaan, yaitu : tugas fungsional dan tugas perilaku. Tugas fungsional yang berkaitan dengan seberapa baik karyawan menyelesaikan seluk beluk pekerjaan, termasuk penyelesaian aspek-aspek teknis pekerjaan tersebut. Sedangkan tugas perilaku berkaitan dengan seberapa baik karyawan mengenai kegiatan interpersonal dengan anggota organisasi lain, termasuk mengatasi konflik, mengelola waktu, memberdayakan orang lain, bekerja dalam sebuah kelompok, dan bekerja secara mandiri.

2.1.5. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ho = Tidak ada pengaruh antara gaya komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* terhadap motivasi kerja karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung.

Ha = Ada pengaruh antara gaya komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* terhadap motivasi kerja karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung.

3. Metode Penelitian

3.1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Tipe penelitian kuantitatif menurut Sugiyono merupakan:

> "Penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data

menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan." (Sugiyono, 2016:7).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Teknik dan metode analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik regresi.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung yang berada dibawah pimpinan *Airport Operation and Services Junior Manager* yang berjumlah 200 orang.

Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik random sampling berstrata proporsional (*proportionate stratified random sampling*), dan penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan sebesar 10% maka diperoleh lah sampel sebanyak 67 orang.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Pustaka

Dalam pengumpulan data pada penelitian ini, peneliti melakukan pencarian data melalui sumber-sumber tertulis untuk memperoleh informasi mengenai objek penelitian yang kan diteliti. Adapun pencarian data yang dilakukan adalah melalui studi literatur dan penelusuran data *online*.

b. Studi Lapangan

Studi lapangan digunakan sebagai sarana penelitian lebih lanjut dan mendalam. Adapun teknik studi lapangan pada penelitian ini dilakukan melalui observasi, penyebaran angket, dan dokumentasi.

3.4. Teknik Analisa Data

a. Pengeditan (*Editting*)

Pengeditan merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperlukan terhadap penelitian. (Ruslan,2010).

b. Pemberian Kode (*Coding*)

Pada tahap ini peneliti memberikan skor (*scoring*) terhadap item yang

perlu diberi skor serta item yang tidak perlu diberi skor, seperti jenis kelamin.

c. Tabulasi (*Tabulation*)

Tabulasi yaitu pengkajian, pengaturan, dan penyusunan data dalam tabel atau format ringkasan lainnya. (Ruslan, 2010:35)

d. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan korelasi pearson. Uji validitas ini perlu dilakukan guna mengetahui alat ukur yang telah disusun benar-benar mengukur apa yang perlu di ukur.

e. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dilakukan untuk menunjukkan sejauhmana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan bebrapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang memang belum berubah (Azwar, 2012:180).

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus ***Alpha Cronbach*** yang dihitung dengan bantuan *Software* SPSS.

3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.5.1. Lokasi Penelitian

Lokasi dilaksanakannya penelitian ini adalah PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara, yang beralamat di Jl. Padjajaran No. 156 Bandung 40174, Telp : 022-6041221, website : www.angkasapura2.com

3.5.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini kurang lebih selama 6 bulan terhitung dari bulan Februari 2017 sampai dengan bulan Juli 2017.

4. Pembahasan

Berikut pembahasan berdasarkan pengaruh sub variabel terhadap variabel yang diteliti dalam penelitian ini :

1) Pengaruh Sub Variabel Sikap *Airport Operation and Services Junior Manager* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung.

Hasil pengujian pada sub variabel sikap terhadap motivasi kerja karyawan berdasarkan analisa yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sikap *Airport Operation and Services Junior Manager* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan, dengan besar pengaruh sebesar 29%.

Sikap merupakan hal yang penting dalam membangun hubungan yang baik dengan para karyawan, karena melalui sikap juga karyawan dapat menilai seberapa baik pimpinannya. Jika sikap yang ditunjukkan oleh *Airport Operation and Services Junior Manager* baik, maka karyawan pun merasa dipedulikan oleh pimpinannya dan termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi.

Pengaruh antara sikap dengan motivasi kerja masih terbilang rendah, hal ini bisa saja disebabkan oleh kurangnya sikap dari *Airport Operation and services Junior Manager* dalam memberikan perhatian, pengertian dan juga penerimaan kepada karyawannya. Selain itu, bisa saja dipengaruhi oleh faktor lain misalnya *Airport Operation and services Junior Manager* merasa canggung dalam bersikap perhatian, pengertian dan juga penerimaan kepada karyawannya.

2) Pengaruh Sub Variabel Perbuatan *Airport Operation and Services Junior Manager* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung.

Hasil pengujian pada sub variabel perbuatan terhadap motivasi kerja karyawan berdasarkan analisa yang telah dilakukan menunjukkan bahwa perbuatan *Airport Operation and Services Junior Manager* memiliki pengaruh yang positif

dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan dengan besar regresi 1,402 dan besar pengaruh sebesar 56%.

Sama hal nya dengan sikap, perbuatan pun merupakan aksi nyata yang ditunjukkan oleh *Airport Operation and Services Junior Manager* terhadap karyawannya dalam memberikan motivasi. Jika perbuatan *Airport Operation and Services Junior Manager* dapat diterima dan dijadikan sebagai contoh oleh para karyawan, maka karyawan pun akan merasa termotivasi untuk bekerja dan memperoleh prestasi terkait pekerjaannya.

Besar pengaruh antara perbuatan *Airport Operation and Services Junior Manager* mendapat jumlah yang besar karena berdasarkan wawancara peneliti dengan beberapa karyawan menyatakan bahwa pemimpin mereka merupakan tipe pemimpin yang sedikit berbicara namun banyak aksi. Artinya, setiap melakukan pembinaan kepada karyawannya *Airport Operation and Services Junior Manager* lebih sering memberikan contoh langsung sehingga karyawannya bisa mengikuti dengan baik dan lebih paham akan apa yang disampaikan oleh pimpinannya. Hal ini tentunya memberikan motivasi kepada karyawan karena pemimpin yang tidak banyak bicara bisa memberikabn dorongan kepada karyawannya untuk bekerja lebih baik lagi.

3) Pengaruh Sub Variabel Ucapan *Airport Operation and Services Junior Manager* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung.

Hasil pengujian pada sub variabel ucapan terhadap motivasi kerja karyawan berdasarkan analisa yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ucapan *Airport Operation and Services Junior Manager* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan dengan besar regresi 2,634 dan besar pengaruh sebanyak 29,6%.

Melalui ucapan *Airport Operation and Services Junior Manager* bisa mempersuasi

karyawannya untuk lebih giat lagi bekerja dan memberikan prestasi untuk divisi maupun perusahaan. Melalui persuasi inilah *Airport Operation and Services Junior Manager* bisa memberikan motivasi kepada karyawannya.

Berdasarkan tanggapan responden, sebanyak 68,2% karyawan merasa termotivasi dengan ucapan dari *Airport Operation and Services Junior Manager*, dan sisanya merasa kurang termotivasi dengan ucapan dari *Airport Operation and Services Junior Manager*. Hal ini merupakan hal yang wajar, dimana setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda dan proses penerimaan yang berbeda-beda pula.

4) Pengaruh Variabel Gaya Komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* Terhadap Harapan Karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung.

Hasil pengujian pada variabel gaya komunikasi terhadap harapan karyawan berdasarkan analisa yang telah dilakukan menunjukkan bahwa gaya komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap harapan karyawan dengan besar regresi 0,337 dan besar pengaruh sebanyak 50,4%.

Sebanyak 84,2% dari seluruh karyawan merasa bahwa gaya komunikasi yang dimiliki oleh *Airport Operation and Services Junior Manager* memenuhi beberapa harapan mereka tentang sosok seorang pemimpin yang mengerti akan apa yang diharapkan oleh karyawannya.

Pada hasil korelasi X terhadap Y_1 juga menunjukan adanya pengaruh yang kuat dan signifikan. Artinya ketika gaya komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* baik, maka harapan karyawan pun akan semakin baik.

5) Pengaruh Variabel Gaya Komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* Terhadap Pemenuhan Karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang

Bandara Husein Sastranegara Bandung.

Hasil pengujian pada variabel gaya komunikasi terhadap pemenuhan karyawan berdasarkan analisa yang telah dilakukan menunjukkan bahwa gaya komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pemenuhan karyawan dengan besar regresi 0,118 dan besar pengaruh sebanyak 16,9%.

Gaya komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* selain berpengaruh terhadap harapan, juga berpengaruh terhadap pemenuhan. Ini merupakan kesatuan, dimana setelah harapan disampaikan kepada *Airport Operation and Services Junior Manager* maka pemenuhan pun akan mengikuti. Berdasarkan tanggapan responden, sebanyak 52,6% dari total karyawan berpendapat setuju dengan setiap pernyataan-pernyataan mengenai pemenuhan di kuesioner, ini dapat disimpulkan bahwa karyawan merasa pemenuhan keinginan dan harapan mereka sudah tercapai. Selain itu juga mereka menganggap gaya komunikasi dari *Airport Operation and Services Junior Manager* sudah sesuai dengan keinginan mereka, dan karyawan pun merasa termotivasi untuk bekerja optimal.

6) Pengaruh Variabel Gaya Komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* Terhadap Peluang Karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung.

Hasil pengujian pada variabel gaya komunikasi terhadap peluang karyawan berdasarkan analisa yang telah dilakukan menunjukkan bahwa gaya komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peluang karyawan dengan besar regresi 0,337 dan besar pengaruh sebanyak 53,8%.

Berdasarkan tanggapan responden, sebanyak 58,4% karyawan menyatakan setuju bahwa gaya komunikasi *Airport*

Operation and Services Junior Manager mampu memberikan karyawan peluang untuk terlibat di setiap keputusan. Selain itu karyawan juga diberi kesempatan untuk berpatisipasi. Gaya komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* juga membuat karyawan memiliki komitmen yang tinggi dalam bekerja, baik terhadap perusahaan secara umum maupun terhadap divisi secara khusus.

7) Pengaruh Variabel Gaya Komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* Terhadap kinerja Karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung.

Hasil pengujian pada variabel gaya komunikasi terhadap kinerja karyawan berdasarkan analisa yang telah dilakukan menunjukkan bahwa gaya komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan besar regresi 0,123 dan besar pengaruh sebanyak 15,8%.

Besar pengaruh dari gaya komunikasi *Airport Operation and services Junior Manager* terhadap kinerja karyawan memang terbilang sangat rendah. Hal ini membuktikan bahwa gaya komunikasi yang dimiliki oleh *Airport Operation and services Junior Manager* belum berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan. Penyebab dari rendahnya pengaruh antara gaya komunikasi *Airport Operation and services Junior Manager* terhadap kinerja karyawan bisa saja dari kesalah pahaman saat menerima motivasi, maupun kesalahan *Airport Operation and services Junior Manager* dalam memberikan motivasi kepada karyawannya sendiri.

Pada dasarnya jika Responden yang merupakan karyawan dari divisi *airport operation and services* jujur dan terbuka dalam pengisian kuesioner, seharusnya gaya komunikasi *Airport Operation And Services Junior Manager* memiliki pengaruh yang lebih besar dengan bukti bahwa ada prestasi yang diraih selama

beliau memimpin divisi *airport operation and services*. Prestasi yang diraih diantaranya adalah *Zero complain*, ASQ (*Airport Services Quality*) tingkat internasional, dan CSI (*Costumer Services Indicator*).

Prestasi ini tentunya tidak dapat diraih begitu saja dan pasti membutuhkan komunikasi dan hubungan baik yang terjalin antara pimpinan dan juga karyawan. Dengan adanya prestasi yang diraih artinya *Airport Operation And Services Junior Manager* berhasil mendelegasikan tugasnya kepada karyawannya dan membuktikan bahwa gaya komunikasinya berpengaruh terhadap kinerja karyawannya tersebut.

8) Pengaruh Variabel Gaya Komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung.

Hasil pengujian pada variabel gaya komunikasi terhadap motivasi kerja karyawan berdasarkan analisa yang telah dilakukan menunjukkan bahwa gaya komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan

Gaya komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* dianggap dapat mempengaruhi motivasi karyawan karena gaya komunikasi dari *Airport Operation and Services Junior Manager* masih dalam kategori komunikasi yang terbuka, dimana karyawan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, karyawan juga dapat menyampaikan aspirasinya yang berarti komunikasi yang terjalin adalah komunikasi dua arah. Hal ini mampu membangkitkan motivasi karyawan dalam bekerja karena dengan terjalinnya hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan. Dengan terjalinnya hubungan baik antara karyawan dan pimpinan tentunya menciptakan suasana kerja yang baik sehingga karyawan merasa termotivasi lagi untuk bekerja lebih baik.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1) Terdapat **pengaruh yang positif dan signifikan** antara sikap *Airport Operation and Services Junior Manager* terhadap motivasi kerja karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung dengan **tingkat pengaruh yang sedang yaitu sebesar 29%.**
2) Terdapat **pengaruh yang positif dan signifikan** antara perbuatan *Airport Operation and Services Junior Manager* terhadap motivasi kerja karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung dengan **tingkat pengaruh yang kuat yaitu sebesar 56%.**
3) Terdapat **pengaruh yang positif dan signifikan** antara ucapan *Airport Operation and Services Junior Manager* terhadap motivasi kerja karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung dengan **tingkat pengaruh yang sedang yaitu sebesar 29,6%**.
4) Terdapat **pengaruh yang positif dan signifikan** antara gaya komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* terhadap harapan karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung dengan **tingkat pengaruh yang sedang yaitu sebesar 50,4%**.
5) Terdapat **pengaruh yang positif dan signifikan** antara gaya komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* terhadap pemenuhan karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung dengan **tingkat pengaruh yang kuat yaitu sebesar 16,9%.**

6) Terdapat **pengaruh yang positif dan signifikan** antara gaya komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* terhadap peluang karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung dengan **tingkat pengaruh yang sedang sebesar 53,8%.**

7) Terdapat **pengaruh yang positif dan signifikan** antara gaya komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* terhadap kinerja karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung yang dengan **tingkat pengaruh yang rendah yaitu sebesar 15,8%.**

8) Terdapat **pengaruh yang positif dan signifikan** antara gaya komunikasi *Airport Operation and Services Junior Manager* terhadap motivasi kerja karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Husein Sastranegara Bandung **tingkat pengaruh yang sangat kuat yaitu sebesar 64,8%.**

Daftar Pustaka

1. Buku :

Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Azwar, S. 2011. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Cangara, Hafied H. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosda karya.

Hakim, Abdul. 2006. *Analisis Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Dan Telekomunikasi Provinsi Jawa Tengah*. JRBI.

Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber daya Manusia.* Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Liliweri, Alo. 2015. *Komunikasi Antarpersonal*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Morissan. 2013. *Teori Komunikasi : Individu Hingga Massa*. Jakarta : Kharisma Putra Utama.

Muhammad, Arni. 2007. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mulyana, Deddy. 2013. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Natzir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Pace, Wayne & Faules. 2010. *Komunikasi Organisasi : Strategi meningkatkan Kinerja Perusahaan. Terjemahan Deddy Mulyana*. Bandung. Remaja Rosdakarya.

Rakhmat, Jalaluddin. 1996. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Riduwan. 2012. *Dasar-Dasar Statisika* . Bandung : Alfabeta.

Robbins, Stephen. P dan Judge, Timothy. A. 1996. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Ruslan, Rosady. 2010. *Metode penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.

Saphiere, Dianne Hofner, Babara Kappler Mikk, dan Basma Ibrahim DeVries. 2005. *Communication highwire: leveraging the power of diverse communication styles*. Boston: Intercultural Press.

Sedarmayanti. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung : Refika Aditama

Sendjaja, Sasa Djuarsa. 2010. *Teori Komunikasi*, Jakarta : Universitas Terbuka.

Siagian, Sondang P. 2012. *Teori Motivasi Dan Aplikasinya*, Bandung : Rineka Cipta.

Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Refika Aditama.

Singarimbun, dan effendy. 2003. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kunatitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suwarno, Jonathan. 2005. *SPSS Teori dan Latihan*. Bandung: Danamartha Sejahtera Utama.

Internet Searching :

Wartawarga Student journalism, "Komunikasi", dalam *http://wartawarga.gunadarma.ac.id /2009/12/komunikasi-51/*, diakses pada 29 April 2017

Sumber Lain :

Sehfudin, Arif. 2011. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawannya.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Simartama, Abdi Habonaran Tua. 2015. *Gaya Komunikasi Equalitarian Manager Dukungan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Radio K-Lite 107.1 FM Bandung.* Bandung : UNIKOM.

Sunarti. 2009. *Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Code Jawa Technology Design & Development Team*. Jakarta : Universitas Mercu Buana.