

**KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN
DAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN
KINERJA DI GRAHA METROPOLITAN GOLF
LANUD SOEWONDO**

SKRIPSI

Oleh :

WINDY SURIANI
1603110113

Program Studi Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Hubungan Masyarakat



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

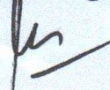
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh :

Nama Lengkap : Windy Suriani
NPM : 1603110113
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Di Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo

Medan, 07 Juni 2021


Pembimbing



Dr. YAN HENDRA, M.Si.

Disetujui Oleh

KETUA PROGRAM STUDI



NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom

Dekan



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP




PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara adalah :

Nama : Windy Suriani
NPM : 1603110113
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada hari, Tanggal : Selasa, 30 Maret 2021
Waktu : 08.30 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom ()
PENGUJI II : NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom ()
PENGUJI III : Dr. YAN HENDRA, M.Si. ()

PANITIA PENGUJI

Ketua


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP



Sekretaris


Drs. ZULFA'IMI, M.I.Kom

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Windy Suriani, NPM 1603110113, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa pemalsuan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk dalam pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dilakukan menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya batalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 07 Juni 2021

Yang Menyatakan



Windy Suriani

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah Shubahanallah wa taala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat beserta salam saya ucapkan kepada Nabi Muhammad shallallahu alaihi wassalam beserta keluarganya, para sahabatnya, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi merupakan salah satu syarat wajib untuk menyelesaikan pendidikan sarjana di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berisikan “**Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Dalam meningkatkan Kinerja Di Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo** ”. Tantangan dan hambatan yang dilewati setelah menyelesaikan skripsi merupakan proses yang panjang sehingga membutuhkan ketelitian dan keseriusan dalam penyusunan skripsi ini.

Tugas akhir skripsi ini peneliti persembahkan kepada diri sendiri, dan yang istimewa yaitu Ibunda peneliti tercinta Ibunda **Suliani** yang telah memberikan dukungan, perhatian, dorongan, pujian, pengorbanan, bimbingan, serta doa yang tulus terhadap peneliti, sehingga peneliti termotivasi dalam menyelesaikan pembuatan skripsi. Sertateman-teman saya yang telah memberikn perhatian dan dukungan kepada peneliti.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya, yaitu:

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Ibu Nurhasanah Nasution, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan Dosen Penasehat Akademik
4. Bapak Akhyar Anshori S.Sos., M.I.Kom. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi
5. Bapak Dr. Yan Hendra, M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan saran dan masukan serta banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah mendidik saya sampai akhir perkuliahan.
7. Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu pembuatan administrasi saya dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak General Manager Letda Tek A. Gultom selaku narasumber yang telah mendukung dan membantu menyelesaikan penelitian ini
9. Sahabat-sahabat peneliti Marchelina Pardede, Danella Anisa Ridwan, Sarah Oktaviani, Natasha Anindya Larasat , Dinda Noor , Nuri Syafira Katik, Rizky Adiviya, Fany El Junita, Terima kasih yang selalu memberikan

dukungan, semangat, motivasi, serta doa hingga peneliti ini dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik

10. Keluarga peneliti Daddy Andy Haryanto , Anindya Tri Dinamita S.Pd , Lila Pratiwi S.Kom , Ellie Sitorus , Widya Utami , Zenny Hastari , Nona Mardiah , Lutfia Atiqa , Evi Siregar , Putri Wulandari , Dira Aiiu
11. Teman-teman peneliti serta teman-teman stambuk 2016 FISIP UMSU

Akhir kata, peneliti memohon maaf jika ada kesalahan dan kekurangan yang terdapat pada skripsi ini. Namun, peneliti berharap saran dan kritik dalam rangka perbaikan penulisan skripsi ini, Terima Kasih.

Medan, 30 Maret 2021

Penulis,

Windy Suriani
1603110113

**KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN DAN KARYAWAN
DALAM MENINGKATKAN KINERJA DI GRAHA METROPOLITAN
GOLF LANUD SOEWONDO”**

Windy Suriani
1603110113

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan di Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo Medan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini antara lain teori komunikasi, teori komunikasi organisasi, kepemimpinan, dan kinerja. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dengan narasumber yang terdiri atas 1 orang pimpinan dan 5 orang karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan berlangsung dengan baik dimana dalam komunikasi tersebut pimpinan senantiasa memberikan motivasi, dan penuh perhatian atas masukan dan saran yang disampaikan oleh karyawan sehingga karyawan merasa nyaman dan senantiasa bersemangat dalam melaksanakan pekerjaannya.

Kata Kunci :Komunikasi Organisasi, Komunikasi Vertikal, Komunikasi Horizontal, Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo Medan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB II URAIAN TEORITIS	6
2.1. Komunikasi.....	6
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	6
2.1.2 Unsur Komunikasi.....	9
2.1.3 Proses Komunikasi	12
2.1.4 Fungsi Komunikasi.....	14
2.1.5 Hambatan Komunikasi	15
2.2. Komunikasi Organisasi.....	18
2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	18
2.2.2 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	19
2.2.3 Tipe-Tipe Komunikasi Organisasi.....	21
2.2.4 Tujuan Komunikasi Organisasi	22
2.2.5 Ruang Lingkup Komunikasi Organisasi.....	23
2.3. Kepemimpinan.....	25
2.3.1 Pengertian Kepemimpinan	25
2.3.2 Gaya Kepemimpinan	26
2.3.3 Teori Gaya Kepemimpinan.....	27
2.4. Karyawan.....	28
2.4.1 Pengertian Karyawan.....	28
2.4.2 Pengertian Kinerja Karyawan.....	29

2.4.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	30
2.4.4 Indikator Kinerja Karyawan	30
25. Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo Medan	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
31. Jenis Penelitian	33
32. Kerangka Konsep	32
33. Definisi Konsep	35
34. Kategorisasi	37
35. Informan atau Narasumber	41
36. Teknik Pengumpulan Data	41
37. Teknik Analisis Data	43
38. Waktu dan Lokasi Penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
41. Hasil Penelitian	44
4.1.1 Profil Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo Medan	44
4.1.2 Ruang Lingkup Bidang Usaha	47
4.1.3 Lapangan Golf	47
4.1.4 Hasil Wawancara Dengan Pimpinan Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo Medan	49
4.1.5 Hasil Wawancara Dengan Karyawan Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo Medan	51
42. Pembahasan	62
BAB V PENUTUP	65
51. Kesimpulan	65
52. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Memasuki pasar global, kita tidak bisa menolak kenyataan bahwa akan semakin menjamur pula organisasi-organisasi baik yang bersifat social maupun formal di Indonesia ini. Memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, adalah salah satu cara organisasi perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasinya, karena akan mempermudah suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan. pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dipungkiri begitu juga halnya dengan suatu organisasi.

Stephen P. Robbins menyatakan bahwa Organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan

Proses komunikasi merupakan bagian terpenting dalam kehidupan sosial masyarakat yang mampu menjamin eksistensi individu maupun kelompok masyarakat/ organisasi. Sistem kepemimpinan suatu organisasi/ kelompok akan mempengaruhi bentuk komunikasi antara individu dan individu lainnya, serta individu dan lembaga.

Salah satu masalah yang sering dihadapi oleh suatu organisasi perusahaan, yaitu kurangnya komunikasi antara pimpinan dan bawahan. Komunikasi penting bagi suatu organisasi, karena komunikasi merupakan alat utama bagi anggota

organisasi untuk dapat bekerjasama dalam melakukan aktifitas manajemen. Meskipun proses pembentukan organisasi sudah dilakukan dengan begitu banyak perencanaan, tetapi untuk masalah yang satu ini tidak bisa dianggap remeh sehingga tidak efektif terhadap manajemen yang menyebabkan tidak mendapatkan lingkungan kondusif.

Hubungan komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, dan antara bawahan dengan bawahan dalam suatu organisasi sangat berpengaruh besar dalam menjembatani terciptanya peningkatan produktivitas kerja karyawan di dalam organisasi tersebut. Didalam sebuah organisasi pemimpin adalah sebagai komunikator. Pemimpin yang efektif umumnya memiliki kemampuan komunikasi yang efektif sehingga sedikit banyak akan mampu merangsang partisipasi orang-orang yang dipimpinnya. Komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu organisasi. Agar komunikasi berlangsung efektif dan informasi yang disampaikan oleh seorang pimpinan dapat diterima, dan dipahami oleh para karyawan, maka seorang pimpinan harus menerapkan komunikasi yang baik pula.

Seorang atasan di dalam perusahaan dituntut tidak hanya memberikan perintah kerja atau tugas kepada bawahannya. Tetapi juga harus mendengarkan dan menerima gagasan serta keluhan dari bawahannya, serta turut menawarkan solusi untuk memecahkan persoalan yang berkaitan dengan pekerjaan. Sehingga dapat tercipta suasana komunikasi yang harmonis dan proses komunikasi yang efektif.

Berdasarkan uraian di atas ada hal yang menarik perhatian penulis untuk mengkaji mengenai organisasi di Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo Medan. Saat ini di Graha Metropolitan Golf Medan diduga ditemui permasalahan yakni masih adanya Karyawan-karyawan yang kurang disiplin dalam menjalankan tugasnya sebagai karyawan di Graha Metropolitan Golf Medan.

Sesuai dengan pengamatan penulis ditemui beberapa kendala seperti arus komunikasi yang tidak terlaksana dengan baik, dimana makna pesan komunikasi yang disampaikan atasan langsung kepada bawahan, bawahan dengan atasan ataupun bawahan dengan bawahan yang sering ditafsirkan salah, adanya karyawan-karyawan yang tidak disiplin waktu, kurangnya kerjasama yang terjadi, serta kurangnya tanggung jawab kerja yang menyebabkan kinerja mereka menurun. Hal ini diduga terjadi karena komunikasi yang terjadi didalam lingkungan Graha Metropolitan Golf Medan tidak berjalan dengan baik atau komunikasi yang terjadi kurang harmonis.

Dari uraian diatas tentu dapat mempengaruhi kinerja, sehingga dapat merugikan organisasi/lembaga. Jika hal tersebut terus-menerus terjadi tentu dapat mengakibatkan tidak sampainya tujuan organisasi/lembaga yang diinginkan oleh pimpinan. Untuk mengembalikan karyawan yang tidak efektif bekerja, diperlukan suatu motivasi (dorongan) yang diberikan kepada karyawan untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan. Dari latar belakang tersebut cukup jelas bagi peneliti, bahwa komunikasi dalam sebuah organisasi mempunyai peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi/lembaga. Untuk itu dibutuhkan informasi yang

jelas diberikan pimpinan kepada karyawan untuk mengembalikan produktivitas kerja karyawan.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja di Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo Medan

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menjelaskan komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja di Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah uraian-uraian yang bersifat teoritis tentang komunikasi organisasi khususnya komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

2. Manfaat Secara Akademis

Secara akademis diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memperkaya pengetahuan dan menjadi sumber bacaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara.

3. Manfaat Secara Praktis

Secara praktis Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan memberi masukan kepada pihak Graha Metropolitan untuk membuat kebijakan dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja di Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB 1 : Pendahuluan

Berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : Uraian Teoritis

Berisikan tentang teori yang berhubungan dengan judul penelitian. Pada bab ini juga membahas permasalahan yang menjadi topik skripsi, sepanjang teori-teori yang berkaitan.

BAB III : Metode Penelitian

Berisikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, katagorisasi, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, narasumber, waktu dan lokasi penelitian.

BAB IV : Analisis Hasil dan Pembahasan

Berisikan penyajian hasil dan pembahasan penelitian

BAB V : Penutup

Berisikan kesimpulan dan saran

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Apriadi (2013: 07), pengertian komunikasi atau dalam bahasa Inggrisnya adalah “*communication*” yang berasal dari bahasa Latin “*communis*”. *Communis* atau dalam bahasa Inggrisnya disebut dengan “*common*” yang mempunyai arti sama. Jadi, apabila kita berkomunikasi (*to communicate*), ini berarti bahwa kita berada dalam keadaan berusaha untuk menimbulkan suatu persamaan (*commonness*) dalam hal sikap dengan seseorang. Jadi, pengertian komunikasi adalah sebagai proses “menghubungi” atau “mengadakan perhubungan”.

Menurut Lasswell (dalam Apriadi, 2013: 07), juga menyatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan adalah menjawab pernyataan: *who says what? In which channel? To whom? With what effect?* Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek (akibat) tertentu. Willbur Schramm mengatakan bahwa komunikasi selalu menghendaki adanya paling sedikit tiga unsur, yaitu: sumber (*source*), pesan (*message*), dan sasaran (*destination*).

Kata kunci dari komunikasi adalah adanya sesuatu “makna” atau pengertian (*meaning*) yang terkandung dalam setiap pesan (ide gagasan, informasi, perasaan, dan lain-lain) yang perlu dipahami bersama oleh pihak-pihak

yang terlibat dalam komunikasi. Berangkat dari beberapa definisi yang dikemukakan para ahli, maka menurut Suprpto (dalam Apriadi, 2013: 08), menggolongkan ada tiga pengertian utama komunikasi, yakni:

1. Etimologis merupakan komunikasi dipelajari menurut asal-usul kata, yaitu komunikasi berasal dari bahasa Latin *communication*.
2. Terminologis merupakan komunikasi berarti proses penyampaian pesan pernyataan oleh seseorang kepada orang lain.
3. Paradigmatis merupakan komunikasi terpola yang meliputi sejumlah komponen bergabung satu sama lain secara fungsional untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Contohnya, adalah ceramah, kuliah dakwah, diplomasi, dan sebagainya. Demikian pula pemberitaan surat kabar dan majalah, penyiaran radio dan televisi dan pertunjukan film di gedung bioskop, dan lain-lain.

Pendapat lain dikemukakan oleh Lasswell (dalam Effendy, 2011:10), menjelaskan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang dapat menimbulkan efek tertentu. Lasswell juga mengemukakan bahwa komunikasi dapat dijadikan objek ilmiah studi dan dapat diteliti secara khusus. Studi tersebut dinamakan *Control analysis*, yang dengan nama lain dapat berupa studi tentang komunikasi yang berkaitan mengenai pers, radio, televisi, film, dan berbagai jenis media lainnya. Sementara itu, menurut Anderson (dalam Daryanto, 2014:16), komunikasi merupakan suatu proses dimana setiap individu dapat saling memahami satu sama lain. Komunikasi juga dapat dikatakan sebagai proses yang dinamis serta secara

konstan sesuai dengan kondisi atau situasi yang sedang berlaku. Sedangkan menurut Steiner (dalam Daryanto, 2014:16), komunikasi adalah proses penyampaian informasi, ide, gagasan, pemikiran, emosi, sikap, kemampuan (*skill*) yang dapat dilakukan melalui simbol-simbol, angka-angka, gambar-gambar dan lain sebagainya.

Disisi lain, menurut Gode (dalam Wiryanto 2017:6) memberi pengertian mengenai komunikasi, “it is a process that makes common to or several what was the monopoly of one or some”. (komunikasi adalah suatu proses yang membuat kebersamaan bagi dua atau lebih yang semula monopoli oleh satu atau beberapa orang).

Menurut Effendy (2011:9), istilah komunikasi dalam bahasa inggris *communication* berasal dari kata latin *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti *sama*. Sama disini bermaksud sama makna. Percakapan dua orang atau lebih dapat dikatakan komunikatif apabila mereka, selain mengerti bahasa yang digunakan juga mengerti makna dari bahan yang dipercakapkan.

Menurut Laswell (dalam Suprpto, 2010: 05), komunikasi merupakan sebuah proses yang dapat menggambarkan siapa, mengatakan apa, menggunakan cara apa, kepada siapa, dan dengan efek apa komunikasi disampaikan. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Carl I. Hovland (dalam Suprpto, 2010: 05), yang menjelaskan bahwa komunikasi adalah sebuah proses dimana seorang individu yang menjadi komunikator memberikan stimulan dengan bentuk lambang-lambang bahasa (baik secara langsung maupun menggunakan simbol-simbol) untuk mengubah tingkah laku dan pola pikir orang lain (komunikan).

Sementara itu, menurut Theodorson (dalam Suprpto, 2010: 05), juga mengemukakan bahwa komunikasi dapat juga dikatakan sebagai sebuah proses penyebaran informasi, ide, gagasan, sikap, perilaku ataupun emosi kepada orang lain dengan menggunakan simbol-simbol tertentu. Sedangkan menurut Karlfried Knapp (dalam Suprpto, 2010: 10) yang menjelaskan bahwa komunikasi adalah sebuah proses interaksi antarpribadi yang menggunakan simbol linguistik yang terdiri dari simbol verbal (kata-kata) dan non verbal (lambang), yang dapat disosialisasikan secara langsung atau tatap muka maupun dengan menggunakan media.

2.1.2 Unsur Komunikasi

Dari pengertian komunikasi yang telah dikemukakan, jelas bahwa komunikasi antar manusia hanya bisa terjadi jika ada seseorang yang menyampaikan pesan kepada orang lain dengan tujuan tertentu, artinya komunikasi hanya bisa terjadi kalau didukung oleh adanya sumber, pesan, media, penerima pesan (komunikan) dan efek. Unsur-unsur ini bisa juga disebut komponen atau elemen komunikasi. Menurut Harold Lasswell (Effendy, 2015 :22) terdapat 5 unsur dalam komunikasi, yaitu:

1. Komunikator (siapa yang mengatakan), adalah pihak yang bertindak sebagai pengirim pesan kepada komunikan (penerima pesan) dalam sebuah proses komunikasi.
2. Pesan (mengatakan apa), adalah setiap pemberitahuan, kata atau komunikasi baik lisan maupun tertulis, yang dikirimkan dari satu orang ke orang lain.

3. Alat atau media (kepada siapa), adalah segala bentuk dan saluran yang digunakan untuk menyampaikan informasi atau pesan.
4. Komunikan (kepada siapa), adalah pathner atau rekan dari komunikator dalam berkomunikasi, seperti penerima pesan yang telah dikirim oleh komunikator.
5. Efek (dengan dampak / efek apa?), adalah perubahan, hasil atau konsekuensi yang disebabkan oleh sesuatu (pesan) yang dikirimkan oleh komunikator kepada komunikan.

Disisi lain, menurut Oktarina dan Abdullah (2017:10), ada beberapa unsur-unsur penting dalam komunikasi, antara lain sebagai berikut :

1) Sumber/Komunikator

Kegiatan komunikasi tentunya melibatkan sumber sebagai media penyampai pesan atau informasi. Seorang sumber informasi dapat menjadi seorang komunikator, namun berbeda sebaliknya seorang komunikator belum tentu adalah sorang sumber informasi. Pada hakikatnya, sumber komunikasi dapat dilakukan secara perorangan maupun secara kelompok atau organisasi. Penyebar pesan atau komunikator adalah orang yang menyampaikan ide atau gagasan kepada pihak lain/komunikan, dimana komunikator berfungsi agar pesan tersebut sampai kepada komunikan dengan jelas dan mudah untuk dimengerti.

2) Pesan/*Message*

Merupakan sebuah materi pernyataan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan secara lisan maupun tulisan. Bahasa yang digunakan

dalam proses penyampaian pesan adalah bahasa verbal maupun non verbal dan harus dapat dipahami oleh kedua belah pihak (komunikator dan komunikan). Sebuah komunikasi akan berhasil apabila isyarat atau lambang yang disampaikan sama dengan yang dimaksud oleh sumber informasi.

3) *Media/Channel*

Merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan sebuah pesan dari sumber informasi (komunikator) kepada komunikan. *Media (Channel)* dapat juga diartikan sebagai jembatan yang digunakan dalam proses penyampaian pesan yang ditujukan kepada komunikan, baik secara perorangan maupun kelompok. Media dikategorikan kedalam dua bagian utama, antara lain : media umum yang merupakan media yang dapat digunakan oleh semua kalangan masyarakat, seperti telepon, fax dan lain sebagainya. Sedangkan media massa adalah media yang digunakan untuk kepentingan massa (publik) seperti, radio tv, internet dan lain sebagainya.

4) *Penerima pesan/Komunikan*

Merupakan individu yang menjadi sasaran dalam proses komunikasi. Komunikan dapat terdiri dari perorangan, kelompok, partai, organisasi dan massa. Dalam menerima pesan, biasanya komunikan akan menerima pesan tersebut berdasarkan situasi sosial yang menjadi latar belakang dari sang komunikan.

5) *Pengaruh/Efek*

Merupakan hasil atau akibat setelah seorang komunikan menerima pesan atau informasi, sehingga dapat merubah sikap, pengetahuan, tindakan atau perilaku dari komunikan tersebut. Pengaruh/*efek* merupakan elemen yang sangat penting dalam proses komunikasi. Hal ini dikarenakan sebuah komunikasi berhasil atau tidaknya ditandai dengan adanya pengaruh yang signifikan dari penerima pesan (komunikan).Efek dari pengaruh komunikasi tersebut biasanya adalah perubahan pola pikir, perubahan tindakan dan sikap dari sebelum menerima informasi dengan sesudah menerima informasi.

6) Umpan balik/*Feedback*

Merupakan salah satu bentuk pengaruh yang dihasilkan dari proses komunikasi dan biasanya dengan adanya tanggapan arus balik dari komunikan kepada komunikator. Umpan balik dapat berbentuk positif atau negatif sesuai dengan apa yang disampaikan oleh komunikator. Umpan balik dapat juga dikatakan sebagai respon atau reaksi dari komunikan setelah mendapat informasi atau pesan dari komunikator.

2.1.3 Proses Komunikasi

Menurut Caropeboka (2017:21), terdapat dua bagian utama dalam proses komunikasi yang dilakukan oleh publik, antara lain sebagai berikut:

1. Proses komunikasi secara primer

Merupakan sebuah proses penyampaian pikiran, ide, gagasan dan informasi kepada orang lain dengan menggunakan simbol (lambang) sebagai media. Lambang yang dimaksud dalam proses komunikasi disini

adalah bahasa, isyarat, warna, gambar dan lain sebagainya. Dalam proses komunikasi, keberadaan antara komunikator dan komunikan harus selalu berdampingan antara satu dengan lainnya atau yang sering disebut dengan *encoder* dan *decoder* serta dalam proses penyampaiannya harus ada *feedback*.

2. Proses komunikasi secara sekunder

Merupakan sebuah proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat sebagai sarana media kedua setelah menggunakan media pertama yakni lambang. Media dalam komunikasi secara sekunder adalah surat, telepon, surat kabar, *teleks*, *telegram*, majalah, radio, televisi, internet, dan media informasi lainnya. Seorang komunikator dalam menyampaikan pesannya harus dapat memperhitungkan ciri-ciri atau sifat media yang nantinya akan dia gunakan.

Disisi lain, menurut Effendy (2011:11), proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap utama, antara lain sebagai berikut :

1. Proses komunikasi secara primer

Adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*Symbol*) sebagai medianya. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna dan lain sebagainya yang secara langsung dapat menterjemahkan pikiran atau perasaan seorang komunikator kepada komunikan.

2. Proses komunikasi secara sekunder

Menurut Effendy (2011:16), komunikasi secara sekunder merupakan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah menggunakan media isyarat atau lambang. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya dikarenakan sasaran komunikasi berada jauh dan tidak dapat dijangkau ketika menggunakan komunikasi secara langsung. Maka dari itu, proses komunikasi secara sekunder sangat dibutuhkan untuk melancarkan komunikasi kepada komunikan yang memiliki jarak yang jauh.

2.1.4 Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi menurut Wiliam I. Gorden (Mulyana, 2015:434), terdiri dari tiga fungsi utama, yakni sebagai berikut :

1. Komunikasi Sosial.

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan komunikasi penting untuk membangun kosep diri kita, aktualisasi-diri., untuk kelangsungan hidupa, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain.

2. Komunikasi Ekpresif.

Erat kaitannya dengan komunikasi sosial adalah komuniaksi ekpresif yang dapt dilakukan baik sendiri ataupun dalam kelompok. Komunikasi ekpresif tidak ontomatis bertujuan mepengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan

sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan tersebut dikomunikasikan terutama melalui pesan-pesan nonverbal.

3. Komunikasi Ritual.

Erat kaitannya dengan komunikasi ekspresif adalah komunikasi ritual. Yang biasa dilakukan secara kolektif. Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang hidup, yang disebut para antropolog sebagai *rites of passage*, mulai dari upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun, siraman, pernikahan hingga upacara kematian.

2.1.5 Hambatan Komunikasi

Menurut Ruslan (2008 : 9-10), hambatan dalam komunikasi yang sering dijumpai adalah sebagai berikut:

1. Hambatan Dalam Proses Penyampaian (*Sender Barries*)

Hambatan di sini bisa datang dari pihak komunikatornya yang mendapat kesulitan dalam menyampaikan pesan –pesannya, tidak menguasai materi pesan dan belum memiliki kemampuan sebagai komunikator yang handal. Hambatan ini bisa juga berasal dari penerima pesan tersebut (*receiver barrier*) karena sulitnya komunikasi dalam memahami pesan itu dengan baik. Hal ini dapat disebabkan oleh rendahnya tingkat penguasaan bahasa, pendidikan, intelektual dan sebagainya yang terdapat dalam diri komunikasi. Kegagalan komunikasi dapat pula terjadi dikarenakan faktor-faktor :

a. *Feed backnya*

- b. Bahasa tidak tercapai
- c. *Medium barrier* (media atau alat yang dipergunaan kurang tepat)
- d. *Decoding barrier* (hambatan untuk memahami pesan secara tepat)

2. Hambatan secara Fisik (*Phsysical Barries*)

Sarana fisik dapat menghambat komunikasi yang efektif, misalnya pendengaran kurang tajam dan gangguan pada sistem pengeras suara (*sound system*) yang sering terjadi dalam suatu ruangan kuliah/seminar/pertemuan. Hal ini dapat membuat pesan –pesan itu tidak efektif sampai dengan tepat kepada komunikan.

3. Hambatan Semantik (*Semantik Pers*)

Hambatan segi semantik (bahasa dan arti perkataan), yaitu adanya perbedaan pengertian dan pemahaman antara pemberi pesan dan penerima tentang satu bahasa atau lambang. Mungkin saja yang disampaikan terlalu teknis dan formal, sehingga menyulitkan pihak komunikan yang tingkat pengetahuan dan pemahaman bahasa teknis komunikator yang kurang.

4. Hambatan Sosial (*sychossial noies*)

Hambatan adanya perbedaan yang cukup lebar dalam aspek kebudayaan, adat stiadat, kebiasaan, persepsi, dan nilai –nilai yang dianut sehingga kecenderungan, kebutuhan serta harapan –harapan kedua belah pihak yang berkomunikasi juga berbeda.

Disisi lain, menurut Shannon dan Weaver (dalam Effendy, 2011:20), mengemukakan bahwa hambatan komunikasi yang terjadi terdapat pada sebuah intervensi dan mengganggu salah satu elemen komunikasi, sehingga proses

komunikasi tidak dapat berlangsung secara efektif. Adanya hambatan tersebut yang mengakibatkan proses komunikasi tidak dapat berlangsung sebagaimana harapan komunikator yang menyampaikan dan penerima (komunikan). Maka pada dasarnya hambatan komunikasi dapat dibedakan atas tujuh macam, yakni sebagai berikut.

1. Gangguan Teknis

Gangguan teknis biasanya terjadi dalam sebuah alat komunikasi yang digunakan, sehingga informasi yang di transmisikan melalui sebuah saluran mengalami kerusakan (*channel noise*). Gangguan teknis biasanya terjadi Mpada stasiun radio dan tv, gangguan jaringan telepon, rusaknya pesawat radio sehingga terjadi suara bising dan hilang dari saluran.

2. Rintangan Fisik

Rintangan fisik dalam komunikasi biasanya disebabkan karena kondisi geografis sebuah medan (lokasi) sehingga proses komunikasi menggunakan media sulit untuk didapat. Seperti contoh desa terpencil yang jauh dari kantor pos, jalur transportasi, jaringan kabel baik radio, telepon, televisi dan lain sebagainya.

3. Rintangan Status

Rintangan status ialah rintangan yang disebabkan karena jarak sosial diantara peserta komunikasi, misalnya perbedaan status senior dan junior atau atasan dengan bawahan.

4. Rintangan Hambatan Berfikir

Rintangan hambatan berfikir ialah rintangan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang digunakan dalam berkomunikasi. Ini bisa disebabkan latar belakang pendidikan yang berbeda.

5. Rintangan Budaya

Rintangan budaya adalah rintangan yang terjadi disebabkan karena adanya perbedaan norma, kebiasaan dan nilai-nilai yang dianut oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi

2.2. Komunikasi Organisasi

2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi

Menurut Katz (dalam Ardial 2018:12) komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti didalam suatu organisasi. Menurut katz organisasi adalah suatu sistem terbuka yang menerima energy dari lingkungan dan mengubah energy ini menjadi produk atau service dari sistem dan mengeluarkan produk atau *service* ini kepada lingkungan.

Menurut Pace & Faules (2013: 31), komunikasi organisasi dapat dikatakan sebagai penunjukan dan penafsiran pesan antara unit-unit komunikasi yang menjadi bagian dari sebuah organisasi. Unit-unit tersebut dalam hubungan hirearki terdiri dari komunikasi organisasi kebawah, keatas, horizontal dan lintas saluran.

Disisi lain, menurut Hamid & Budianto (2011: 83), komunikasi dalam sebuah organisasi merupakan salah satu bentuk tindakan atau perilaku manajerial yang memang sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi. Pesan

dalam komunikasi organisasi ditunjukkan dalam bentuk verbal maupun non verbal. Komunikasi dalam sebuah organisasi juga dapat bersifat formal dan non formal, dan biasanya berlangsung dan terjadi dalam konteks atau jaringan yang lebih besar dibandingkan dengan komunikasi kelompok. Dalam komunikasi organisasi sering melibatkan komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi dan komunikasi publik.

Sementara itu, menurut Mulyadi (2011: 110), komunikasi organisasi adalah sebuah pendekatan yang dilakukan untuk mensurvei sikap, persepsi dan kepuasan anggota sehingga nantinya dapat memberikan informasi yang baik mengenai hal-hal yang berhubungan dengan komunikasi dalam sebuah organisasi.

2.2.2 Fungsi Komunikasi Organisasi

Menurut Liliweri (2011: 231) fungsi komunikasi dalam organisasi terdiri dari beberapa fungsi, antara lain sebagai berikut:

1. Fungsi Umum

Pada fungsi umum, komunikasi organisasi berfungsi sebagai memberikan dan menyampaikan informasi kepada individu ataupun kelompok tentang pelaksanaan pekerjaan dalam organisasi yang sesuai dengan kompetensinya. Adapun penjabaran fungsinya antara lain:

- a. Komunikasi organisasi berfungsi sebagai gagasan, ide, pendapat dan fakta dalam sebuah organisasi
- b. Komunikasi organisasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para anggota untuk belajar pengalaman dari orang lain.

- c. Komunikasi organisasi berfungsi untuk menentukan bagaimana sebuah organisasi dalam membagi pekerjaan, siapa yang menjadi atasan dan bawahan, kekuasaan dan kewenangan serta menangani jumlah anggota, memanfaatkan sumber daya manusia, mengalokasikan sumber daya manusia dan menggunakan metode dan teknik dalam organisasi.

2. Fungsi Khusus

Menurut Poppy (2014: 26), fungsi khusus dalam komunikasi organisasi antara lain:

- a. Membuat seluruh anggota organisasi melibatkan diri kedalam isu-isu organisasi kemudian mengelolanya kedalam aktivitas tindakan yang berdasarkan komando atau perintah.
- b. Membuat seluruh anggota agar dapat menciptakan dan menangani relasi antar sesama anggota yang bertujuan untuk meningkatkan organisasi.
- c. Membuat seluruh anggota memiliki kemampuan dalam menangani dan mengambil keputusan dalam sebuah organisasi.

3. Fungsi Komando

Fungsi komando terdiri dari tiga fungsi, antara lain:

- a. Mengarahkan dan tidak memberikan batasan
- b. Menangani dan memelihara seluruh anggota organisasi
- c. Menggunakan publikasi dan instruksi

4. Fungsi Relasi

Fungsi relasi juga terbagi kedalam tiga fungsi, antara lain:

- a. Menciptakan sikap impersonal seluruh anggota organisasi
- b. Membuat koordinasi antar unit organisasi
- c. Menentukan dan mendefinisikan peran dalam organisasi

2.2.3 Tipe-Tipe Komunikasi Organisasi

Menurut Mulyana (2013: 184), tipe-tipe dalam komunikasi organisasi terdiri dari beberapa bagian, antara lain:

1. Komunikasi kebawah (Downward communication)

Komunikasi kebawah menunjukkan bahwa arus pesan komunikasi mengalir dari para atasan/pimpinan kepada para bawasanya. Tujuan dari komunikasi kebawah ini untuk menyampaikan segala bentuk informasi kepada bawahan terkait dengan tugas-tugas, pemeliharaan, pengarahan, perintah, indoktrinasi, inspirasi dan evaluasi.

2. Komunikasi keatas (Upward communication)

Komunikasi keatas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada para atasan/pimpinan. Semua anggota dalam sebuah organisasi kecuali pimpinan teratas berhak menyampaikan pesan kepada atasannya. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan (*feedback*), saran, dan mengajukan pertanyaan kepada atasan. Komunikasi ini mempunyai efek penyempurnaan moral dan sikap dari seluruh anggota dalam organisasi.

3. Komunikasi horizontal (Horizontal communication)

Komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan diantara orang-orang atau anggota-anggota dalam sebuah organisasi yang sama tingkatan otoritasnya

dalam sebuah organisasi. Komunikasi ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan memberikan informasi antar sesama anggota dalam sebuah organisasi.

4. Komunikasi lintas saluran (*Diagonal communication*)

Komunikasi lintas saluran adalah pertukaran pesan antara pimpinan dari divisi satu kepada anggota dari divisi lain. Komunikasi ini merupakan komunikasi yang memotong jalur vertikal dan horizontal. Beberapa penelitian mengatakan bahwa komunikasi ini dilakukan apabila sebuah organisasi memiliki *low performing* sehingga komunikasi diagonal harus dilakukan oleh anggota kepada anggota atau pimpinan dari divisi lain untuk mencari informasi tentang prosedur kerja, sehingga dapat menyelesaikan masalah yang kompleks dalam organisasi.

2.2.4 Tujuan Komunikasi Organisasi

Menurut Liliweri (2011: 381) ada beberapa tujuan dari komunikasi organisasi, antara lain:

1. Sebagai tindakan organisasi

Dalam hal ini, komunikasi dalam organisasi bertujuan untuk mengkoordinasikan sebagian atau seluruh tugas dalam sebuah organisasi yang dibagi-bagi kedalam beberapa bagian dalam melaksanakan visi dan misi organisasi.

2. Membagi informasi

Dalam hal ini tujuan dari komunikasi organisasi adalah menghubungkan seluruh aparatur organisasi dengan tujuan organisasi. Komunikasi mengarahkan individu untuk melakukan berbagai bentuk aktivitas dalam organisasi. Adanya informasi yang diberikan bertujuan untuk menjelaskan informasi secara detail tentang tujuan dari organisasi, arah dari sebuah tugas yang dilaksanakan, dan bagaimana cara yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Menampilkan perasaan dan emosi

Dalam hal ini organisasi merupakan sebuah perkumpulan individu yang bekerja sendiri ataupun bekerja sama dengan orang lain. Maka dari itu, individu tersebut mempunyai keinginan dan kebutuhan yang sama, serta perasaan dan emosi yang harus dijaga dan diungkapkan antar sesama anggota.

2.2.5 Ruang Lingkup Komunikasi Organisasi

Menurut Arni (2009: 68), ada beberapa ruang lingkup dari komunikasi organisasi, antara lain sebagai berikut:

1. Proses

Suatu organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar pesan di antara anggotanya. Karena gejala menciptakan dan menukar informasi ini berjalan terus-menerus dan tidak ada henti-hentinya, maka dikatakan sebagai suatu proses.

2. Pesan (*Message*)

Pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang orang, objek, dan kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang lain. Komunikasi tersebut efektif jika pesan yang dikirimkan itu diarsipkan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Dalam komunikasi organisasi kita mempelajari ciptaan dan pertukaran pesan dalam seluruh organisasi.

3. Jaringan (*Network*)

Dalam suatu organisasi terdapat orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang-orang ini terjadi melalui suatu set jalan kecil yang dinamakan jaringan komunikasi. Hakikat dan luas dari jaringan ini dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain hubungan peranan, arah dan arus pesan, hakikat seri dan arus pesan dan isi pesan.

4. Keadaan Saling Tergantung (*Interdependence*)

Konsep kunci komunikasi organisasi lainnya adalah keadaan yang saling tergantung satu bagian dengan bagian lainnya. Hal ini telah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu sistem terbuka. Bila suatu bagian dari organisasi mengalami gangguan maka akan berpengaruh kepada bagian lainnya dan juga seluruh sistem organisasi. Begitu juga halnya dengan jaringan komunikasi dalam suatu organisasi akan saling melengkapi.

5. Hubungan (*Relationship*)

Organisasi merupakan suatu sistem terbuka sistem kehidupan sosial, maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada tangan manusia. Oleh

karena itu, hubungan manusia dalam organisasi menjadi penting. hubungan manusia dalam organisasi berkisar mulai dari yang sederhana yaitu hubungan diantara dua orang atau di adik sampai kepada hubungan yang kompleks yaitu hubungan dalam kelompok-kelompok kecil maupun besar dalam organisasi.

6. Lingkungan (*Environment*)

Lingkungan adalah semua totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem politik lingkungan ini dapat dibedakan atas lingkungan. Saluran komunikasi dalam organisasi merupakan proses penyampaian pesan antar anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti halnya komunikasi antara atasan dan bawahan maupun antara sesama bawahan.

2.3. Kepemimpinan

2.3.1 Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan mempunyai arti yang berbeda pada orang-orang yang berbeda. Para peneliti biasanya mendefinisikan kepemimpinan sesuai dengan perspektif-perspektif Individual dan aspek dari fenomena yang paling menarik perhatian mereka. Kepemimpinan telah didefinisikan dalam kaitannya dengan ciri-ciri individual, perilaku, pengaruh terhadap orang lain, pola-pola interaksi, hubungan peran tempatnya pada suatu posisi administratif, serta persepsi oleh orang lain mengenai keabsahan dari pengaruh.

Menurut Yukl (dalam Wijaya 2015:3) kepemimpinan adalah proses-proses mempengaruhi yang lebih luas interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa bagi para pengikut, pilihan dari sasaran-sasaran bagi kelompok atau organisasi, pengorganisasian dari aktivitas-aktivitas kerja untuk mencapai sasaran-sasaran tersebut, motivasi dari para pengikut untuk mencapai sasaran, pemeliharaan hubungan kerja sama dari orang-orang yang berada di luar kelompok atau organisasi.

Disisi lain, menurut Mulyadi (2011: 02), kepemimpinan merupakan sebuah seni untuk mempengaruhi dan mengarahkan segala bentuk aktivitas kegiatan dengan berlandaskan kepatuhan, sukarela, kepercayaan diri, rasa hormat, dan kerjasama yang dilakukan oleh seluruh pihak-pihak yang terlibat dalam sebuah organisasi untuk menjalankan visi dan misi yang telah ditetapkan.

Sementara itu, menurut James, AF.Stoner dalam Kartono (2014: 32) kepemimpinan adalah kemampuan dan keterampilan seorang pemimpin dalam mengarahkan seluruh anggotanya yang terangkum dalam aktivitas kegiatan manager atau pimpinan. Sedangkan menurut Wahab (2011: 82), kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain dalam mencapai sebuah tujuan.

2.3.2 Gaya Kepemimpinan

Menurut Tead, Terry & Hoyt dalam Kartono, 2003) gaya kepemimpinan merupakan cara pemimpin dalam menggerakkan dan mengarahkan para bawahannya untuk melakukan tindakan-tindakan yang terarah dalam mendukung pencapaian tujuan. Faktor yang sering mempengaruhi gaya kepemimpinan dari

seorang pemimpin adalah kepribadian pemimpin itu sendiri kepribadian yang bersifat alamiah dan tumbuh sejak lahir, akan membawa sifat kepribadian tersendiri dari seorang pemimpin itu sendiri. Dengan kata lain, pemimpin kepemimpinan adalah sifat penerapan pengaruh oleh seseorang anggota kelompok atau organisasi terhadap anggota lainnya guna mendorong kelompok atau organisasi mencapai tujuan-tujuannya.

Lebih dalam lagi Kartono (2003) menjelaskan bahwa kepemimpinan telah didefinisikan sebagai proses mempengaruhi aktivitas seseorang atau kelompok untuk mencapai tujuan dalam situasi tertentu: peran penting yang terkandung dalam kepemimpinan yaitu:

1. Menyelesaikan tugas, artinya Tujuan utama dibentuknya kelompok di bawah pemimpin. Para Pemimpin harus memastikan bahwa tujuan kelompok akan di akan tercapai.
2. Menjaga hubungan yang efektif, yaitu hubungan antara prinsip pemimpin dengan anggota kelompoknya maupun hubungan antar kelompok.

2.3.3 Teori Gaya Kepemimpinan

Menurut Blake (dalam Wijaya, 2015 : 06) pemimpin khususnya manajer dari segi gaya kepemimpinannya, yang merupakan korelasi antara tinggi rendahnya hubungan manusia dan tinggi rendahnya hubungan kerja atau tugas. Ada 5 gaya kepemimpinan menurut Blake yaitu:

1. Gaya bebas

Pemimpin atau manajer yang menggunakan gaya bebas atau *laissez faire* sangat kurang perhatiannya terhadap hubungan dengan karyawan atau staf. Disamping itu,

ia juga kurang berorientasi terhadap pemberian tugas. Semuanya serba bebas, semuanya terserah karyawan atau staf.

2. Gaya santai

Pemimpin atau manajer yang menggunakan gaya santai kurang memberikan orientasi tugas, namun sangat tinggi perhatiannya dalam hubungan dengan bawahan atau staf.

3. Gaya kompromi

Pemimpin atau manajer yang menggunakan gaya kompromi atau gaya middle of the road management memilih jalan tengah. Ia memberi perhatian secukupnya terhadap hubungan dengan bawahan atau staff maupun orientasi tugas. Pemimpin tipe ini suka melakukan negosiasi menuju hasil akhir berupa kompromi terhadap bawahannya untuk menyelesaikan suatu masalah.

4. Gaya otoriter

Pemimpin atau manajer yang menggunakan gaya otoriter suka merintah bawahannya untuk mencapai target tertentu, namun kurang memberikan perhatian terhadap hubungan dengan bawahan atay staf.

5. Gaya demokratis

Pemimpin atau manajer yang menggunakan gaya demokratis atau gaya team management memberi perhatian yang tinggi, baik terhadap hubungan dengan bawahan maupun dalam orientasi tugas.

2.4. Karyawan

2.4.1 Pengertian Karyawan

Menurut Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003, karyawan merupakan individu yang bekerja dengan menerima imbalan dari

tempat ia bekerja dari tempat bekerja dan memiliki hubungan kerja dengan tempat kerjanya sesuai dengan perjanjian kerja yang telah ditetapkan.

Menurut Jackson dkk (2010: 73) karyawan dapat diartikan sebagai semua individu yang memiliki jabatan dan pekerjaan disebuah perusahaan ataupun organisasi mulai dari CEO, eksekutif tingkat atas, manager, pengawas, administrasif, karyawan, karyawan paruh waktu dan lain sebagainya.

Pendapat lain dikemukakan oleh Nawawi (2011: 54) yang menjelaskan bahwa karyawan merupakan penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal non material dalam sebuah organisasi yang dapat diwujudkan menjadi sebuah potensi yang nyata.

2.4.2 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Bangun (2012: 231), kinerja karyawan merupakan hasil dari pekerjaan yang dilakukan oleh individu yang bekerja berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2011: 260), kinerja karyawan adalah sebuah *performance* atau dapat dikatakan sebagai hasil kerja dari seorang pekerja dalam sebuah proses manajemen atau organisasi secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan dengan bukti nyata yang kongkrit atau dapat diukur dengan standar yang telah ditetapkan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Mangkunegara (2015: 67) yang menjelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada individu tersebut.

Disisi lain, menurut Nawawi dalam Widodo (2015: 131), kinerja karyawan merupakan hasil dari pekerjaan yang telah dilakukan oleh seorang pekerja baik berupa fisik, material, non fisik maupun non material. Sementara itu, menurut Simanjuntak dalam Widodo (2015: 131), kinerja karyawan dapat dikatakan sebagai tingkatan pencapaian hasil atas tugas tertentu yang telah dilaksanakan seorang individu dari sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan oleh sebuah perusahaan atau organisasi.

2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Simanjuntak dalam Widodo (2015: 133) kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Kualitas dan kemampuan karyawan, seperti hal-hal- yang berhubungan dengan pendidikan/pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental dan kondisi fisik karyawan.
2. Sarana pendukung, seperti hal-hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi dan teknologi) dan hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan karyawan (upah/gaji, jaminan sosial, dan keamanan kerja).
3. Supra sarana, yakni hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial managemen.

2.4.4 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Bangun, untuk menentukan kinerja karyawan, maka diperlukan beberapa indikator. Adapun indikator tersebut, antara lain:

1. Jumlah pekerjaan

Indikator ini menunjukkan bahwa jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu ataupun kelompok menjadi persyaratan yang standar dalam sebuah pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki standar yang berbeda sehingga menuntut para karyawan untuk memenuhi persyaratan dan target kerja tersebut baik dari segi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan.

2. Kualitas pekerjaan

Indikator ini menunjukkan bahwa setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan yang berkualitas yang dituntut untuk dikerjakan dengan baik. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas kerja yang berbeda-beda, maka setiap karyawan harus dapat mengerjakan dengan maksimal.

3. Kemampuan kerjasama

Indikator ini menunjukkan bahwa tidak semua pekerjaan dapat dihasilkan oleh satu orang karyawan saja. Terkadang untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas, maka karyawan harus saling bekerjasama dengan karyawan lainnya. Maka dari itu, kemampuan hubungan kerjasama dengan baik menjadi penilaian dari kinerja karyawan.

2.5. Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo Medan

Seperti yang kita tahu, golf adalah permainan luar ruang yang dimainkan secara perorangan atau tim. Golf adalah salah satu dari permainan yang tidak memiliki lapangan permainan yang standart, melainkan dimainkan di padang golf yang masing-masing memiliki disain unik, dan biasanya terdiri dari sembilan atau

delapan delapan belas *hole*(lubang). Golf juga sudah menjadi salah satu olah raga yang banyak diminati oleh sebagian masyarakat. Tidak orang tua ataupun anak muda. Golf adalah olah raga yang ringan dan santai. Namun dapat kita ketahui bahwa olah raga ini adalah olah raga yang sulit untuk dipelajari dikarenakan membutuhkan fokus yang tinggi dan kesabaran yang luar biasa. Dibutuhkan waktu satu tahun bagi pemula untuk bisa bermain golf dengan cukup baik. Dan seperti yang kita tahu, di Medan sendiri sudah ada beberapa tempat bermain golf atau yang biasa disebut graha. Dan salah satunya adalah Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo Medan yang bertempat di Kapten Sumarsono, Kampung Lalang, Kecamatan Sunggal.

Golf Lanud Soewondo Medan adalah perusahaan lapangan golf yang sudah berdiri sejak tahun 1997, jadi kalau dihitung perusahaan golf ini sudah berdiri selama dua puluh tiga tahun. Pada tahun 1997 Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo berada di bawah naungan PT. Mestika Mandala Perdana, dengan nama Graha Helvetia Golf Course. Namun seiring berjalannya waktu, pada tahun 2019 perusahaan lapangan golf ini berpindah naungan kePuskopau Lanud Soewondodan berganti nama menjadi Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo. Pemimpin pertama Graha Metropolitan Lanud Soewondo Medan adalah Bapak Letda Tek A. Gultom NRP 519066 . Dari tahun 1997 kepemimpinan di Graha Metropolitan Lanud Soewondo sudah berganti sebanyak dua kali hingga hari ini. Luas lapangan golf Graha Lanud Soewondo Medan sendiri sebesar 700.00 m².

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif adalah sebuah penelitian yang menggambarkan atau memaparkan secara sistematis hasil atau data penelitian. Sedangkan penelitian kualitatif adalah proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah social atau masalah kemanusiaan. Proses penelitian mencakup membuat pernyataan penelitian dan prosedur yang masih bersifat sementara dalam mengumpulkan data pada seting partisipan, analisis data secara induktif, membangun data yang parsial ke dalam tema, dan selanjutnya memberikan interpretasi terhadap makna suatu data. Kegiatan akhir adalah membuat laporan ke dalam struktur yang fleksibel, (Sugiyono, 2017: 91).

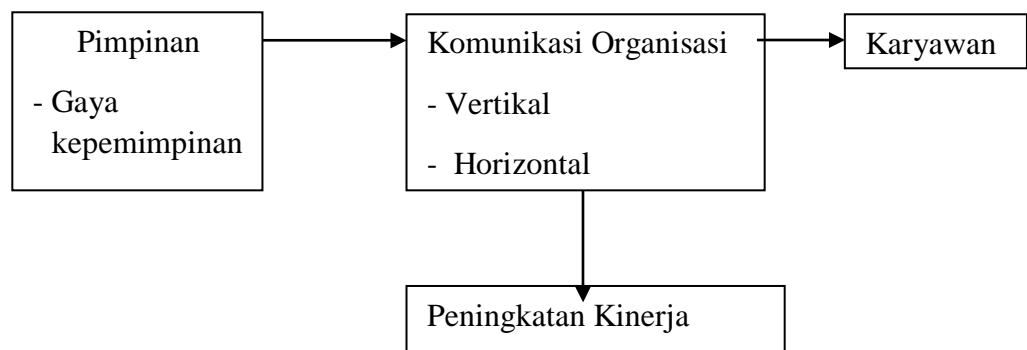
Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu, (Sugiyono, 2017: 91).

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah sebuah metode yang menyajikan

dan memaparkan hasil penelitian dalam bentuk deskripsi atau narasi tentang perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan yang sifatnya terjadi secara alamiah (*natural setting*), sehingga dapat ditemukan gambaran bagaimana komunikasi organisasi di Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo.

3.2. Kerangka Konsep

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2013: 60), seorang peneliti harus menguasai teori-teori ilmiah sebagai dasar dari argumentasi dalam menyusun kerangka pemikiran yang membuahkan hipotesis. Kerangka pemikiran dapat menjelaskan pemikiran sementara terhadap penelitian dan kriteria utama dari penelitian yang akan dilaksanakan yang dapat membuahkan kesimpulan atau hipotesis. Adapun kerangka konsep peneliti adalah sebagai berikut:



3.3. Defenisi Konsep

Defenisi konsep adalah penjabaran mengenai kerangka konsep. Untuk memperjelas dan menyederhanakan beberapa konsep uraian teoritis dalam penelitian maka penulis menyederhanakan beberapa konsep tersebut sebagai berikut :

1. Pemimpin adalah seseorang yang bertanggung jawab untuk mewujudkan banyak hal bagi yang dipimpinnya. Pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang mampu membawa kemajuan bagi organisasi yang dipimpinnya , serta memberikan kesejahteraan bagi orang-orang yang dipimpin nya. kecilnya peranan kepemimpinan yang diterapkan.
2. Gaya kepemimpinan merupakan cara pemimpin dalam menggerakkan dan mengarahkan para bawahan nya untuk melakukan tindakan-tindakan yang terarah dalam mendukung pencapaian tujuan. Komunikasi Organisasi
3. Komunikasi organisasi merupak arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti didalam suatu organisasi. Menurut Katz organisasi adalah suatu sistem terbuka yang menerima energy dari lingkungan dan mengubah energy ini menjadi produk atau service dari sistem dan mengeluarkan produk atau service ini kepada lingkungan.
4. Komunikasi Horizontal merupakansangat penting bagi koordinasi dan integrasi dari beraneka ragam fungsi keorganisasian. Komunikasi dari teman sejawat sering kali diperlukan untuk mengadakan koordinasi dan dapat juga memberikan kepuasan terhadap kebutuhan socialinternal dan lingkungan eksternal yang termasuk lingkungan internal adalah personalia

atau karyawan, golongan fungsional dan organisasi, Dan komponen organisasi lainnya seperti tujuan, produk, jasa, dan lain sebagainya.

5. Komunikasi Vertikal merupakan komunikasi dari pimpinan ke Staff, dan dari staff ke pimpinan secara timbal balik.
6. Karyawan merupakan orang yang bekerja di suatu perusahaan atau lembaga dan di gaji dengan uang. karyawan dapat diartikan juga sebagai orang yang bertugas sebagai pekerja pada suatu perusahaan atau lembaga untuk melakukan operasional tempat kerjanya dengan balas jasa berupa uang. Karyawan pasti tidak akan pernah lepas dari kinerja, maka setiap pimpinan perusahaan atau lembaga akan selalu melakukan penilaian terhadap kinerja para karyawannya. Karyawan yang memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik umumnya selalu di sukai oleh pimpinan dalam bekerja, baik itu dari cara berkomunikasi secara lisan maupun tulisan. Karena jika cara berkomunikasi kurang baik dapat menyebabkan munculnya permasalahan dalam bekerja. Karyawan tentunya bertugas sesuai yang telah di tentukan oleh pimpinan atau atasannya. Umumnya karyawan bekerja tinggal melaksanakan tugas-tugas yang sudah di instruksikan saja, sesuai yang memberi instruksi saat bekerja. Kegesitan, ketepatan, ketelitian maupun kerapihan dalam bekerja merupakan hal-hal yang perlu di perhatikan oleh setiap karyawan, karena umumnya hal-hal seperti itu dapat menentukan penilaian karyawan oleh seorang pimpinan. Yang sering menjadi perhatian adalah ketepatan waktu atau kedisiplinan

dalam bekerja, banyak sekali perusahaan yang sangat mementingkan hal tersebut dalam menilai karyawannya.

7. Kinerja seorang pegawai dapat dilihat dari bagaimana ia melaksanakan tugasnya. Kedisiplinan pegawai yang baik mencerminkan kinerja yang baik, begitu pula sebaliknya jika disiplin seorang pegawai kurang baik maka hal itu menerminkan kinerja yang kurang baik. Didalam sebuah organisasi iklim komunikasi. dilingkungan kerja harus diciptakan nyaman dan bersahabat bagi pegawai agar dapat menimbulkan rasa kekeluargaan dilingkungan kerja, sehingga pegawai menjadi betah dan bersemangat dalam menjalankan tugas dan kerja.

3.4. Katagorisasi

Menurut Neundrof (dalam Ruane, 2013:119), Kategorisasi merupakan tahap yang penting, karena dapat diketahui tingkat ketercukupan data untuk masing-masing kelompok. Pada penelitian kualitatif, ketercukupan diukur dengan ketuntasan dan kedalaman kajian. Kemudian, adapun kategorisasi penelitian penulis, dapat dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 3.1
Katagorisasi Penelitian

No.	Konsep Teoritis	Kategorisasi
1	Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Karyawan	a. Proses b. Pesan c. Hubungan d. Lingkungan
2	Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan	e. Kedisiplinan f. Kemampuan Pegawai g. Melampaui Target h. Ketepatan Waktu

Dari tabel diatas, operasional dan konsep teoritis komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo adalah sebagai berikut:

1. Proses

Suatu organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar pesan di antara anggotanya. Karena gejala menciptakan dan menukar informasi ini berjalan terus-menerus dan tidak ada henti-hentinya, maka dikatakan sebagai suatu proses.

2. Pesan

Pesan adalah susunan simbol yang penuh arti tentang orang, objek, dan kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang lain. Komunikasi tersebut efektif jika pesan yang dikirimkan itu diarsipkan sama dengan apa

yang dimaksudkan oleh si pengirim. Dalam komunikasi organisasi kita mempelajari ciptaan dan pertukaran pesan dalam seluruh organisasi.

3. Hubungan

Organisasi merupakan suatu sistem terbuka sistem kehidupan sosial, Maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada tangan manusia. Oleh karena itu, hubungan manusia dalam organisasi menjadi penting. Hubungan manusia dalam organisasi berkisar mulai dari yang sederhana yaitu hubungan diantara dua orang atau di adik sampai kepada hubungan yang kompleks yaitu hubungan dalam kelompok-kelompok kecil maupun besar dalam organisasi.

4. Lingkungan

Unsur ini lebih kepada aspek lingkungan seperti kondisi sosial, ekonomi, budaya, dan teknologi sebagai pendukung dalam mencapai tujuan dari suatu organisasi.

5. Kedisiplinan

Jika karyawan bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku, maka akan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Alasan ini diperkuat oleh teori Hasibuan (2004) yang berpendapat bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma social yang berlaku.

6. Kemampuan Pegawai

Performa pegawai terbentuk dari kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai. Pengetahuan dan keterampilan termasuk faktor pembentuk

kemampuan. Selain itu cara meningkatkan kemampuan pegawai adalah dengan merancang pelatihan yang rutin diselenggarakan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan pegawai, keterampilan, dan pengalaman kerja; termasuk mengadakan rekrutmen secara komprehensif, melakukan rotasi pekerjaan, seleksi yang ketat, serta pelatihan dan pengembangan pegawai yang berkelanjutan (Tabiu, Pangil, & Othman, 2016).

7. Melampaui Target

Target selalu dibutuhkan dalam dunia kerja, tanpa target maka arah dan tujuan perusahaan menjadi tidak jelas. Target yang diberikan pada karyawan faktanya justru memberi banyak manfaat. Di antaranya membuat kerja karyawan lebih cepat, ritme kerja lebih teratur, belajar lebih bertanggung jawab, dan membuat sebuah tim menjadi lebih efektif dalam bekerja.

8. Ketepatan Waktu

Produktifitas karyawan sangat erat hubungannya dengan manajemen waktu kerja dari karyawan. Produktivitas karyawan bagi perusahaan berkontribusi kepada produktivitas perusahaan dan tentu nya meningkatkan profit perusahaan. Meningkatkan produktivitas karyawan tidak cukup dengan terus-menerus mendorong mereka bekerja keras atau bahkan bukan solusi tepat yang bisa menjadi bumerang bagi perusahaan atau *leader*.

3.5. Informan atau Narasumber

Menurut Moleong (2015: 163), informan penelitian merupakan orang yang dimanfaatkan peneliti untuk membantu memberikan data dan informasi terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan sesuai dengan situasi dan kondisi latar belakang permasalahan yang akan diteliti. Informan penelitian haruslah orang-orang yang benar-benar mengetahui secara detail tentang permasalahan penelitian yang sedang dilakukan. Hal ini bertujuan agar hasil jawaban penelitian menjadi akurat.

Informan atau Narasumber dalam penelitian ini yaitu General Manager Letda Tek A. Gultom NRP 519066 dan caddie Graha metropolitan golf lanud soewondo yang terdiri dari lima orang caddie. Dengan cara memberikan data dan jawaban dari pertanyaan yang dilontarkan oleh penulis dalam proses riset penelitian.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini , pengumpulan data akan dilakukan langsung oleh peneliti. Jenis pengumpulan data yang diperoleh melalui data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Untuk mendapatkan data primer dalam penelitian ini akan digunakan dengan cara penelitian lapangan yaitu :

a. Wawancara mendalam

Melalui cara ini teknik yang digunakan adalah mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara tatap muka dengan

informan yang bertujuan untuk melengkapi data dan menganalisa masalah yang ada dan diperlukan dalam penelitian ini. Informan yang diwawancarai adalah manager operasional golf lanud soewondo sebagai informan utama. Dan karyawan caddy graha metropolitan golf lanud soewondo sebagai tambahan. Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data secara detail.

b. Observasi

Yaitu pengamatan yang dilakukan secara langsung untuk memperoleh dan mengumpulkan data yang diperlukan. Dalam penelitian ini peneliti hanya berperan sebagai pengamat. Observasi dilakukan untuk mengamati objek dilapangan yang meliputi perusahaan Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo Medan yang bertempat di Kapten Sumarsono, Kampung Lalang, Kecamatan Sunggal.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini dengan cara penelitian kepustakaan dan pencatatan dokumen, yaitu dengan mengumpulkan data dan mengambil informasi dari buku-buku refrensi, dokumen, jurnal, artikel, internet, yang dianggap relevan dengan masalah yang diteliti.

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif. Menurut Milles & Huberman (dalam Helaluddin & Wijaya, 2019: 41) teknik analisis data kualitatif terdiri dari:

- a) Menata seluruh informasi yang didapat dari hasil penelitian kedalam rangkaian yang berbeda sesuai dengan kategorisasi dan rumusan masalah.
- b) Membuat matriks yang berisi indikator dari kategorisasi tersebut dan menempatkan bukti atau data hasil penelitian kedalamnya.
- c) Membuat tampilan atau visualisasi data yang menarik, seperti tabel, diagram, untuk mempermudah pemahaman pembaca.
- d) Menata kembali urutan hasil penelitian secara kronologis sesuai dengan rumusan masalah.
- e) Melakukan pembahasan terkait dengan penelitian yang dilakukan dengan teori-teori dari para ahli.
- f) Menarik verifikasi dan kesimpulan.

Waktu dan lokasi penelitian

3.8.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kota Medan. Penelitian ini dilaksanakan di Lapangan Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo. Salah satu lapangan golf yang perkembangannya cukup pesat yang menjadi lokasi penelitian.

3.8.2 Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan dibulan oktober 2020 dengan memperhatikan kondisi saat ini mengenai wabah covid 19.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Graha Metropolitan Lanud Soewondo pada tanggal 09 Oktober 2020. Pengumpulan data yang diambil oleh peneliti adalah dengan melakukan wawancara secara tatap muka dan tetap melakukan protokol kesehatan yang dianjurkan sekarang ini. Dalam proses wawancara peneliti menetapkan 18 pertanyaan 10 pertanyaan untuk caddy dan 8 pertanyaan untuk GM. Dengan melakukan wawancara peneliti bisa mengetahui jawaban yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian yaitu bagaimana komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja di Graha Metro Politan Golf Lanud Soewondo Medan.

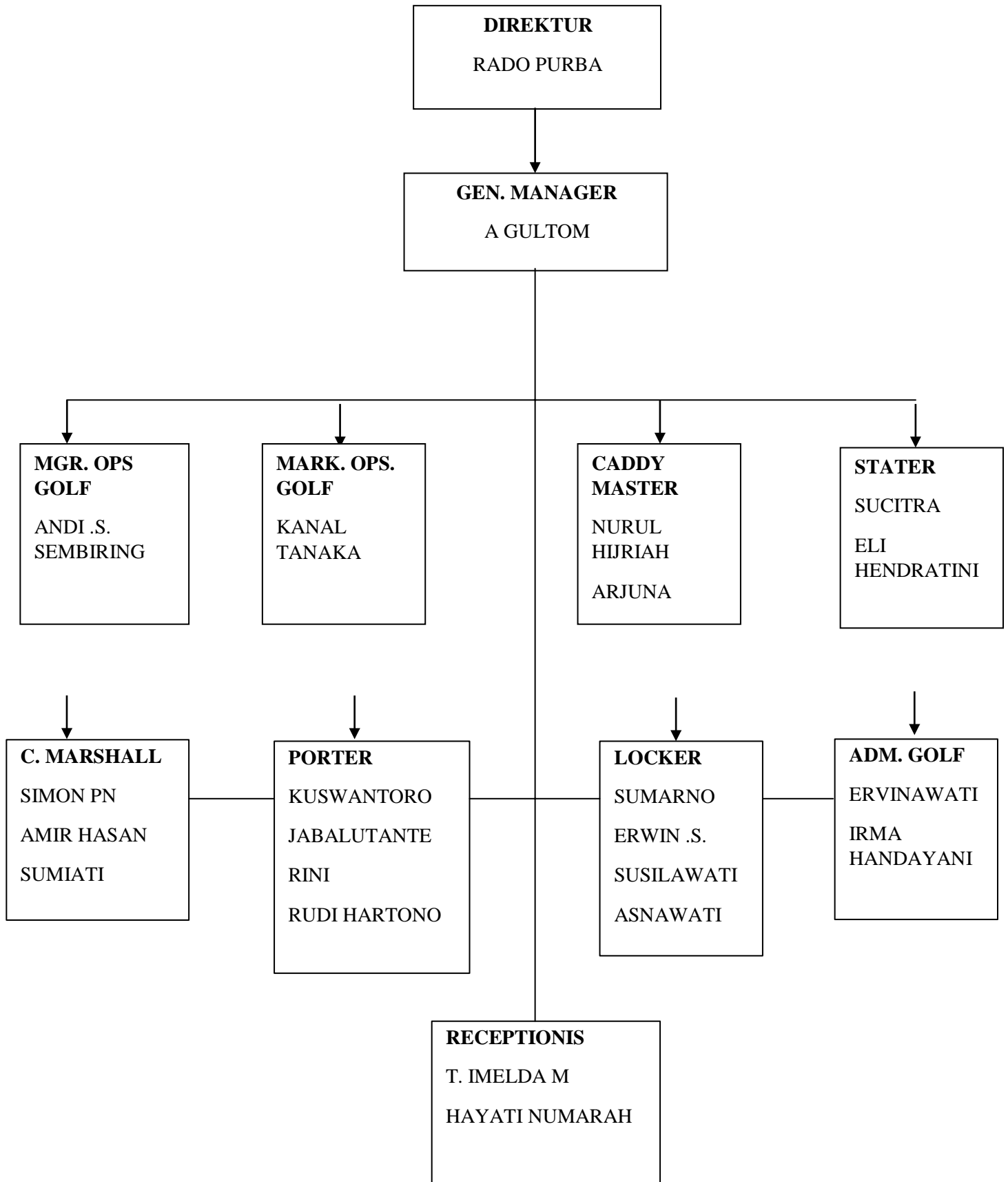
4.1.1 Profil Graha Metro Politan Golf Lanud Soewondo



Gambar 3.1 Pamflet Golf Graha Metropolitan Medan

Graha Metropolitan Lanud Soewondo Medan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa layanan golf. Mengolah sebuah golf di Medan dengan merek Graha Metropolitan Golf. Sebagai bagian dari industri jasa layanan golf,

Graha Metropolitan Golf tidak terlepas dari persaingan dalam industry jasa layanan golf. Graha Metropolitan Golf bersaing dengan beberapa golf lainnya yang ada di Medan dan sekitarnya seperti Royal Sumatera, Tuntungan Golf, Martabe Golf dan lain-lain. Sebagai sebuah perusahaan jasa layanan golf course dengan nama Graha Helvetia Golf Course. Pada tahun 2004 nama golf course menjadi Graha Metropolitan Golf Course. Dan pada tahun 2019 nama Graha metropolitan golf course berubah menjadi Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo. Kepengurusan perusahaan saat ini terdiri dari:



4.1.2 Ruang Lingkup Bidang Usaha

PT. Mestika Mandala Perdana mengelola bidang usaha inti jasa layanan golf course dengan bidang usaha pendukung terdiri dari bidang usaha restoran, kolam renang, dan lapangan tenis. Karakteristik lapangan golf graha metropolitan golf adalah sebagai berikut :

Lokasi : Perumahan Graha Metropolitan

Perancang : Gary Player

Pembangunan : Tahun 1995-1997

Mulai Operasional : Tanggal 4 Juli 1997

Waktu Layanan : 1. Hari Senin pukul 12.00:18.30

2. Hari selasa-Minggu pukul 06.30:18.30

Luas Lapangan : 700.000 m²

4.1.3 Lapangan Golf

Layanan utama dari jasa layanan *golf* ada pada lapangan *golf* beserta personal lapangan *golf*. Mutu lapangan *golf* dipengaruhi oleh faktor-faktor yang menjadi karakteristik lapangan *golf*. Secara structural komponen lapangan *golf* dapat diuraikan pada gambar 2. Denah suatu *hole* dapat digambar seperti gambar 3. *Hole* sebagai suatu zona merupakan suatu daerah tempat dimulainya pukulan pertama sampai tempat dimana bola dimasukkan ke dalam lubang dengan diameter 4,25 inchi. Suatu hole terdiri dari *tee*, *fairway*, *rough*, *hole/cup*, *putting green*. Dengan penjelasan sebagai berikut :

1. *Tee* setiap hole dimulai dari *tee*, posisi dimana bola pertama harus dipukul dan setiap berakhir di *green*.

2. *Fair way* Bagian lapangan yang berada di antara tee dan green
3. *Rough* Rerumputan yang lebih tinggi yang dibiarkan tumbuh sepanjang *fairway* yang disebut dengan *rough*, yang juga dilengkapi dengan rintangan alam seperti pepohonan, dan daerah hutan.
4. *Hole* *Hole* dengan diameter 4,25 inci
5. *Putting green* *Green* memiliki hole dengan diameter 4,25 inci, cup yang berada didalam rerumputan di atas green.

Lapangan *golf* sering sekali mengalami kerusakan-kerusakan akibat digunakan para permainan *golf*. Jenis-jenis perbaikan lapangan *golf* yang sering dilakukan antara lain :Perbaikan divot, perapian bunker, dan perbaikan bekas bola.

Pengertian jenis kerusakan adalah sebagai berikut :

1. Kerusakan *divot* Pengertian kerusakan *divot* seperti yang dikutip berikut :
 “lubang bekas tanah yang turut terpukul ketika melakukan pukulan *golf* yang disebabkan oleh ayunan tongkat anda.
2. Kerusakan *bunker* *Bunker* adalah kolam pasir yang terdapat pada *fairway*.
 Jika bola jatuh di *bunker* maka pemain pada pemukulan bola yang berikutnya melakukan di *bunker*. Pemukulan bola di bunker mengakibatkan menjadi tidak rapi.
3. Kerusakan bekas bola Pengertian kerusakan bekas bola adalah seperti kutipan berikut :
 “kadang-kadang bola anda meninggalkan lekukan ketika mendarat di *green* karena melayang dari ketinggian dan jarak yang sangat jauh. Jika setiap orang meninggalkan tanda seperti ini di atas *green*, maka *green*

akan kelihatan berlubang seperti bola golf” (owens et, AL 2002, hal 17 dalam zamri magister manajemen.

4.1.4 Hasil Wawancara Dengan Pimpinan Graha Metro Politan Golf Lanud Soewondo Medan.

Dalam wawancara ini saya mewawancarai Bapak Letda Tek.A.Gultom sebagai General Manager di Graha Lanud Soewondo Medan

No	Peneliti	Informan
1	Apakah anda selalu memperhatikan kinerja anggota anda? Apa motivasi yang anda lakukan tiap kali anggota anda kinerjanya menurun?	Itu sudah menjadi sebuah kewajiban untuk memperhatikan anggotanya. Dan yang saya lakukan saat kinerja karyawan turun adalah terus memberi motivasi mungkin dengan cara memberikan sebuah reward
2	Apakah anda mempunyai cara persuasif dalam meningkatkan kinerja karyawan?	Seorang pimpinan wajib memiliki hal itu. Karena dengan cara persuasif, anggota tersebut akan semakin semangat dalam melakukan pekerjaan
3	Agar karyawan selalu memiliki kinerja yang baik, hal dan strategi apa yang anda lakukan pada mereka?	Pendekatan dengan cara persuasif tadi seperti melakukan pembinaan mental, diadakan pertemuan sekali-kali bila dipandang perlu.

No	Peneliti	Informan
4	Apakah anda mempunyai agenda tersendiri untuk mendekatkan hubungan komunikasi anda dan anggota?	Tentu kita punya agendanya tersendiri. Kita lakukan pertemuan tertentu sekali atau dua kali dalam seminggu dengan anggota.
5	Apakah anda memiliki cara atau strategi sendiri agar karyawan anda selalu memiliki kinerja yang baik?	Pasti ada strateginya, disitu kinerja seorang pimpinan dalam memperhatikan kinerja anggota yang mempunyai berbagai watak. Bagaimana cara membina mereka agar menjadi orang-orang yang professional.
6	Apakah anda sering melakukan komunikasi dua arah dengan karyawan anda?	Harus. Sesering mungkin saya lakukan. Agar saya tahu kendala apa yang sedang dihadapi oleh anggota.
7	Bagaimana anda membangun komunikasi interpersonal dan komunikasi antar karyawan?	Tentunya dengan sikap ramah, tidak sombong, dan tidak menjaga jarak dengan anggota yang ada. Itu harus dilakukan.
8	Pesan seperti apa yang anda lakukan dalam memberikan motivasi pada karyawan?	Jangan mau jatuh ke lubang yang sama untuk kedua kalinya

4.1.5 Hasil wawancara dengan pekerja/karyawan Graha Metropolitan Golf

Lanud Soewondo

Setelah mewawancarai pemimpin dari Graha Golf Lanud Soewondo, peneliti selanjutnya mewawancarai beberapa pekerja dan karyawan yang bekerja di sana untuk mencari informasi dari sudut pandang pekerja agar peneliti dapat menyimpulkan dari kedua belah pihak. Dan berikut hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan.

Nama : Gita Puspa

Posisi : Caddy

Usia :25 tahun

No.	Peneliti	Informan
1	Apakah ada motivasi yang selalu diberikan dari pimpinan kepada karyawan?	Ada. Contohnya itu cara bekerjanya itu diberi semangat untuk memajukan perusahaan.
2	Apakah anda selalu dapat menerima tiap pesan motivasi yang diberikan oleh pimpinan anda?	Ada yang bisa diterima, dan ada yang tidak. Yang dapat diterima itu ketika beliau memberikan wawasan kepada bawahannya, yang bijaksana dan adil. Tapi kan tidak jarang kalau pemimpin itu juga pernah berlaku tidak adil antara yang satu dan lainnya. Hanya saja kita tidak selalu bisa menyampaikan pendapat.

No.	Peneliti	Informan
3	Apakah komunikasi anda dengan pemimpin berjalan dengan baik?	Terkadang berjalan dengan baik, tapi terkadang juga tidak.
4	Apakah anda sudah merasa memiliki kinerja yang baik?	Belum. Karena disiplin waktu saya masih kurang.
5	Apakah pemimpin anda selalu memberi fasilitas dan perhatian yang sepadan kepada karyawannya?	Enggak. Fasilitasnya belum ada. Tidak mencukupi. Contohnya seperti toilet, bisa terkadang air mati. Dan tempat istirahat kurang nyaman.
6	Apakah anda merasa nyaman dengan sistem dan strategi yang diberlakukan oleh pimpinan anda?	Ada yang nyaman dan ada yang tidak. Nah yang tidaknya itu seperti sikap perlakukannya atasan sama bawahannya itu beda.
7	Apa harapan anda terhadap pimpinan dan tempat bekerja saat ini?	Untuk pimpinan semoga bisa beubah jadi bijaksana dan adil. Kalau untuk tempat bekerja semoga bisa lebih maju dan banyak pengunjung.

No	Peneliti	Informan
8	Bagaimana cara anda membangun komunikasi antar pekerja?	Dengan cara bekerja sama dan saling menghargai dengan sopan satu sama lain.
9	Bagaimana cara anda membangun relasi dengan pemimpin dan sesama pekerja?	Bersikap baik, sopan, tidak sombong, tidak saling menjatuhkan dengan sikap dendam dan iri.
10	Apakah tiap pesan motivasi yang diberikan pemimpin selalu bisa membangun semangat anda?	Bisa. Karena bisa membangun semangat saat bekerja.

Nama : Anindya Tri Dinamita

Posisi : Caddy

Usia : 25 tahun

No.	Peneliti	Informan
1	Apakah ada motivasi yang selalu diberikan dari pimpinan kepada karyawan?	Ada. Untuk selalu berkembang dalam kerjaan dan diluar pekerjaan agar tidak tertindas oleh keadaan
2	Apakah anda selalu dapat menerima tiap pesan motivasi yang diberikan oleh pimpinan anda?	Harus bisa menerima. Karena kita udah termasuk dalam bagian PT. Graha ini
3	Apakah komunikasi anda dengan pemimpin berjalan dengan baik?	Baik. Karena setiap senin selalu ada perkumpulan senam. Dan pada saat itu semua pekerja bisa berkomunikasi dengan atasan.
4	Apakah anda sudah merasa memiliki kinerja yang baik?	Sejauh ini sudah cukup. Karena di sini saya juga sudah empat tahun bekerja.
5	Apakah pemimpin anda selalu memberi fasilitas dan perhatian yang sepadan kepada karyawannya?	Pimpinan yang saat ini cukup mengayomi kepada para pekerjanya

No.	Peneliti	Informan
6	Apakah anda merasa nyaman dengan sistem dan strategi yang diberlakukan oleh pimpinan anda?	Sejauh ini saya merasa nyaman dengan sistem yang ada di sini.
7	Apa harapan anda terhadap pimpinan dan tempat bekerja saat ini?	Harapannya tidak banyak-banyak. Semoga sistemnya bisa selalu berjalan dengan baik agar kinerja karyawan juga bisa baik.
8	Bagaimana cara anda membangun komunikasi antar pekerja?	Tidak saling menjatuhkan, saling bisa menerima satu sama lain. Menerima anak baru dan menghormati senior.
9	Bagaimana cara anda membangun relasi dengan pemimpin dan sesama pekerja?	Melalui kegiatan senam di hari senin itu. Semuanya bisa jadi lebih dekat satu sama lain.
10	Apakah tiap pesan motivasi yang diberikan pemimpin selalu bisa membangun semangat anda?	Bisa. Agar bisa terus mengembangkan diri supaya tidak diam disitu-situ saja.

Nama : Lila Pratiwi

Posisi : Caddy

Usia : 24 tahun

No.	Peneliti	Informan
1	Apakah ada motivasi yang selalu diberikan dari pimpinan kepada karyawan?	Ada. Pimpinan selalu memberikan motivasi agar selalu meningkatkan kinerja kepada karyawannya.
2	Apakah anda selalu dapat menerima tiap pesan motivasi yang diberikan oleh pimpinan anda?	Ya harus diterima. Karena masukan yang diberikan itu untuk kemajuan bersama.
3	Apakah komunikasi anda dengan pemimpin berjalan dengan baik?	Baik. Karena pimpinan yang baru sekarang dapat menerima masukan dan kritikan dari pekerjanya.
4	Apakah anda sudah merasa memiliki kinerja yang baik?	Sudah lumayan. Dengan proses yang tidak sebentar. Rasanya saya sudah cukup lebih baik dalam melakukan pekerjaan saya.
5	Apakah pemimpin anda selalu memberi fasilitas dan perhatian yang sepadan kepada karyawannya?	Perhatian dan fasilitas sejauh ini itu yang masih sewajarnya dan apa adanya saja sih

No.	Peneliti	Informan
6	Apakah anda merasa nyaman dengan sistem dan strategi yang diberlakukan oleh pimpinan anda?	Untuk sistem kerja yang baru sekarang ini. Bisa dibilang lebih nyaman dari yang sebelumnya
7	Apa harapan anda terhadap pimpinan dan tempat bekerja saat ini?	Harapannya agar bisa lebih berkembang agar banyaknya karyawan di sini bisa terus bekerja dan mencari rezekinya dari sini.
8	Bagaimana cara anda membangun komunikasi antar pekerja?	Dengan cara menganggap semuanya teman tanpa ada sistem persaingan ataupun permusuhan seperti itu.
9	Bagaimana cara anda membangun relasi dengan pemimpin dan sesama pekerja?	Dengan kerja yang baik. Dengan bekerja yang baik kita juga bisa mendatangkan pengunjung yang lebih banyak lagi.
10	Apakah tiap pesan motivasi yang diberikan pemimpin selalu bisa membangun semangat anda?	Bisa. Karena motivasi yang diberikan selalu semangat untuk bisa lebih baik lagi dari hari-hari sebelumnya.

Nama : Zenny Hastari

Posisi : Caddy

Usia :22Umur

No.	Peneliti	Informan
1	Apakah ada motivasi yang selalu diberikan dari pimpinan kepada karyawan?	Ada. Dan motivasinya banyak yang diberikan pada karyawan. Beberapa contohnya seperti jaga kesehatan, jaga penampilan, jaga semangat kerja, dan masih banyak lagi.
2	Apakah anda selalu dapat menerima tiap pesan motivasi yang diberikan oleh pimpinan anda?	Kalo untuk soal motivasi harus bisa selalu diterima. Karena itu untuk kebaikan diri sendiri agar lebih baik.
3	Apakah komunikasi anda dengan pemimpin berjalan dengan baik?	Ya sejauh ini berjalan dengan sangat baik.
4	Apakah anda sudah merasa memiliki kinerja yang baik?	Kalau menurut saya bukan baik. Tapi saya akan berusaha agar selalu memiliki kinerja yang baik.
5	Apakah pemimpin anda selalu member fasilitas dan perhatian yang sepadan kepada karyawannya?	Kalau memberi fasilitas enggak. Tapi kalau untuk perhatian iya. Beliau mau membantu pekerja dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi para karyawannya.

No.	Peneliti	Informan
6	Apakah anda merasa nyaman dengan sistem dan strategi yang diberlakukan oleh pimpinan anda?	Untuk saat ini saya masih merasa nyaman.
7	Apa harapan anda terhadap pimpinan dan tempat bekerja saat ini?	Untuk seterusnya agar sistemnya selalu nyaman. Dan lebih baik dan maju
8	Bagaimana cara anda membangun komunikasi antar pekerja?	Saya menganggap semuanya sebagai teman dengan cara yang ramah
9	Bagaimana cara anda membangun relasi dengan pemimpin dan sesama pekerja?	Meluangkan waktu untuk duduk dan saling bercerita supaya bisa saling tukar pikiran
10	Apakah tiap pesan motivasi yang diberikan pemimpin selalu bisa membangun semangat anda?	Ya pasti itu. Motivasinya seperti semangat kita harus lebih baik dari hari sebelumnya. Jangan mau tertinggal zaman.

Nama : Widya Utami

Posisi : Caddy

Usia : 24 tahun

No.	Peneliti	Informan
1	Apakah ada motivasi yang selalu diberikan dari pimpinan kepada karyawan?	Ya pasti ada. Contohnya beliau selalu mengapresiasi setiap pekerjaan karyawannya.
2	Apakah anda selalu dapat menerima tiap pesan motivasi yang diberikan oleh pimpinan anda?	Iya. Karena motivasi yang diberikannya untuk kebaikan diri sendiri
3	Apakah komunikasi anda dengan pemimpin berjalan dengan baik?	Sejauh ini berjalan dengan baik.
4	Apakah anda sudah merasa memiliki kinerja yang baik?	Belum. Tapi saya selalu berusaha untuk memiliki kinerja yang baik
5	Apakah pemimpin anda selalu memberi fasilitas dan perhatian yang sepadan kepada karyawannya?	Memfasilitasi sih tidak. Tapi dia selalu memberikan perhatian dan dukungan untuk karyawannya.

No.	Peneliti	Informan
6	Apakah anda merasa nyaman dengan sistem dan strategi yang diberlakukan oleh pimpinan anda?	Iya. Saya cukup merasa sangat nyaman selama bekerja di sini
7	Apa harapan anda terhadap pimpinan dan tempat bekerja saat ini?	Harapan saya, semoga graham golf ini semakin sukses dan maju dalam bersaing dengan graham golf lainnya
8	Bagaimana cara anda membangun komunikasi antar pekerja?	Saya sih dengan cara selalu bertegur sapa agar bisa tetap menjadi ramah untuk satu dan lainnya
9	Bagaimana cara anda membangun relasi dengan pemimpin dan sesama pekerja?	Tiap ada waktu kosong saya selalu menyempatkan untuk bercerita dan bertukar pikiran dengan yang lainnya. Dan tak lupa juga selalu bertegur sapa.
10	Apakah tiap pesan motivasi yang diberikan pemimpin selalu bisa membangun semangat anda?	Iya selalu. Karena setiap yang diberikannya selalu untuk mendukung kami agar melakukan hal yang baik dan menjadi lebih semangat selama bekerja.

4.2. Pembahasan

Setelah melakukan wawancara dengan beberapa informan. Maka peneliti dapat menarik di Graha Golf Lanud Soeondo Medan dengan penjabaran sebagai berikut :

4.2.1 Gaya Kepemimpinan

Kepemimpinan di Graha Lanud Soewondo Medan sudah beberapa kali ganti kepemimpinan sebelum Bapak Letda Tek .A. ini. Bapak Letda sendiri membangun hubungan dengan karwayannya dengan selalu memberimotivasi dan cara agar seluruh karyawannya bekerja dengan baik. Gaya kepemimpinan dari Bapak Letda sendiri adalah dengan cara mengayomi tiap karyawan yang berada di Graha Metropolitan Lanud Seowondo Medan. Bapak Letda Sendiri juga menggunakan cara persuasive dalam mendekati diri kepada karyawannya. Saat kinerja karyawan turun Bapak Letda selaku pemimpin terus memberi motivasi sebaik mungkin mungkin dengan cara memberikan sebuah reward. Pendekatan dan pembinaan mental, diadakan sekali dan dua kali dalam seminggu bila sudah sangat diperlukan. Ramah dalam mendekati diri pada karyawan juga menjadi cara Bapak Letda dalam membangun kedekatan pada semua karyawannya. Dan motivasi bapak letda sendiri adalah “Jangan mau jatuh ke lubang yang sama untuk kedua kalinya”.

4.2.2 Hubungan Karyawan dan Pemimpin(*Vertikal*)

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa karyawan. Dapat kita lihat bahwa kepemimpinan pada saat bapak Letda sendiri terbilang cukup nyaman dikarenakan perhatian dan motivasi yang diberikannya. Namun, jika dilihat salah satu pendapat karyawan dari Graha Metropolitan Lanud Soewondo sendiri bahwa pemimpin di Graha tersebut beberapa yang yang tidak adil, atau pilih kasih. Karyawan sendiri juga mendekati diri ke pemimpin salah satunya melalui kegiatan senam yang selalu dilakukan setiap hari senin. Berarti dapat dilihat bahwa selalu ada agenda dalam upaya mendekati hubungan pemimpin dan karyawan di Graha tersebut. Motivasi dan semangat yang selalu diberikan pemimpin dapat diterima oleh karyawan yang bekerja di sana. Hanya saja hubungan pemimpin dan karyawan tidak selalu berjalan baik. Beberapa karyawan menjelaskan semua tergantung kondisi dan cara penyampaian dari General Manager mereka tersebut. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pekerja, bahwa Bapak Letda selalu mengapresiasi hasil kerja keras mereka, sehingga mereka selalu merasa dihargai hasil kerjanya. Berdasarkan hasil wawancara, bahwa pemimpin mereka juga selalu member solusi dalam setiap masalah yang dihadapi oleh pekerjanya. Hanya saja yang disayangkan oleh para pekerja adalah fasilitas yang belum memadai yang diberikan oleh pemimpin di Graha Lanud Soewondo Medan.

4.2.3 Hubungan Karyawan dan Karyawan (*Horizontal*)

Dalam hasil wawancara yang saya peroleh. Hubungan antara para pekerja berjalan dengan baik. Mereka menggunakan waktu luang yang ada untuk sering berdiskusi satu sama lain agar dapat bertukar pikiran. Hanya saja dari hasil

wawancara, ada sistem senior dan junior diantara para caddy. Tetapi mereka sebaik mungkin untuk tetap bisa menempatkan diri dan situasi saat berbicara dengan senior ataupun junior yang ada di tempat mereka berkerja. Jika dilihat dari harapan beberapa karyawan, mereka sangat suportif satu sama lain dalam bersaing hal pekerjaan. Ramah, saling tegur sapa menjadi cara mereka dalam menjalin komunikasi antar karyawan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

1. bahwasannya proses komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan di Graha Lanud Soewondo Medan berjalan dengan baik. Beberapa pekerja dapat menerima masukan dan motivasi dari atasannya, tapi ada juga yang tidak dapat selalu menerima masukan tersebut dikarenakan merasa tidak bisa diterima.
2. Perlakuan pemimpin yang mengayomi dan perhatian pada karyawan juga membuat hampir seluruh karyawan merasa nyaman selama bekerja di Graha Lanud Soewondo Medan. Hanya saja berdasarkan hasil wawancara, perlakuan pemimpin tidak jarang berlaku tidak adil antara pekerja satu dan lainnya.
3. Reward yang diberikan pada karyawan yang memiliki kinerja bagus juga menjadi strategi yang baik dalam membangun hubungan antar pimpinan dan karyawan.
4. Komunikasi dengan sesama pekerja juga berjalan dengan baik dikarenakan mereka yang selalu mendukung satu sama lain. Para pekerja selalu menggunakan waktu luangnya untuk diskusi dan bertukar pikiran agar hubungan mereka semakin erat. Dan salah satu agenda senam pagi disetiap hari senin menjadi faktor yang mendukung untuk tiap karyawan dan

5. pemimpin Graha Metropolitan Lanud Soewondo Medan berjalan dengan baik dan lancar.
6. Tingkat absensi yang tinggi, ditunjukkan dengan tingkat kehadiran karyawan yang menunjukkan gejala seringnya karyawan tidak masuk kerja atau absen, tidak tepat waktu masuk kerja dan cepat pulang.
7. Turun nya produktivitas kerja, salah satu indikasi rendahnya tingkat disiplin kerja karyawan ditunjukkan dengan tingkat produktivitas kerja yang menurun.

5.2. Saran

1. Lakukan survey lapangan lebih detail lagi. Bisa mengambil dokumentasi yang lebih banyak lagi sebagai bahan lampiran skripsi. Dan juga bisa mengkritisi narasumber dengan pertanyaan-pertanyaan yang lebih detail lagi.
2. Graha metropolitan hendaknya dapat meningkatkan kenyamanan bagi pekerja dalam bentuk fasilitas yang memadai agar seluruh pekerja yang ada di Graha Metropolitan Lanud Soewondo dapat bekerja dengan baik dan nyaman, dan kompak lagi selama menjalankan tugas di Graha tersebut.
3. Diharapkan pimpinan dapat lebih adil dalam memberi perhatian pada seluruh karyawan nya. Juga selalu membuat momen kebersamaan yang dapat memperkuat tali silaturahmi antara pimpinan dan karyawan.

4. Disarankan kepada pihak Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo meningkatkan kedisiplinan kerja karyawan dengan lebih memperhatikan sanksi hukum, dengan cara selalu memberi peringatan/sanksi kepada karyawan yang melanggar aturan dari perusahaan terutama dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriadi, Tamburaka. 2013. *Literasi Media: Cerdas Bermedia Khalayak Media Massa*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arni, Muhammad. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ardial . 2018. *Fungsi komunikasi organisasi: studi kasus tentang fungsi komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai*. Lembaga penelitian dan penulisan ilmiah aqli. Medan.
- Bangun, Wilson. 2012. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Caropeboka, Ratu Mutialela. 2017. *Konsep Dan Aplikasi Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Daryanto. 2014. *Pendekatan Pembelajaran Kurikulum*. Yogyakarta: Gava Media.
- Effendy, Onong, Uchjana. 2015. *Ilmu Komunikasi, Teori, dan Praktek Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Effendy, Onong Uchjana, 2011. *Ilmu Komuniiasi. Teori dan Praktek*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Hamid, Farid & Budianto, Heri. 2011. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Helaluddin & Wijaya, Hengki. 2019. *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*. Malang: ISBN.
- Jackson, J.H. *et al* .(2010). *Human Resource Management.Terj. Deddy Mulyana*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kartono, Kartini. 2014. *Pimpinan dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kartono, Kartini. 2003. *Pimpinan dan Kepemimpinan (Apakah Kepemimpinan Abnormal)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2015. *Sumber Daya Manusia Perusahaan Cetakan Kedua Belas*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar Cetakan ke 18*, Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2013. *Ilmu Komunikasi: Suatu pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Dedi. 2011. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Dedi. 2011. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Moleong, Lexy J. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadiri. 2011. *Managemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajahmana University Press.
- Oktarina, Yetti & Abdullah, Yudi. 2017. *Komunikasi Dalam Perspektif Teori dan Praktik*. Yogyakarta : Deepublish.
- Pace, R. Wayne & Faules, Don F. 2013. *Komunikasi Organisasi: Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Terj. Deddy Mulyana*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Poppy, Ruliana. 2014. *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruane, J.M. 2013. *Metode Penelitian: Panduan Riset Ilmu Sosial*. Bandung: Nusamedia.
- Ruslan, Rusady. 2008. *Managemen Public Relation Dan Media Komunikasi*, Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2011. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Revika Aditama.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian Yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT. Alfabeta.
- Suprpto, Tommy. 2010. *Pengantar Teori dan Managemen Komunikasi*. Yogyakarta: Medpress.

Wahab, Abdul Aziz. 2011. *Anatomi Organisasi dan Kepemimpinan Pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta.

Widodo, Eko Suparno. 2015. *Managemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Wijaya, Agus. 2015. *Kepemimpinan Berkarakter*. Sidoarjo: Brilian Internasional.

Wiryanto. 2017. *Pengantar ilmu komunikasi*. PT. Grasindo: Jakarta.

Dokumentasi





Foto bersama Bapak General Manager dan beberapa Caddy di Graha Metropolitan Lanud Soewondo Medan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

a • WINDY SURIANI
Tempat /TgI Lahir : Silomiom, 29 Juli 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama ; 5
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Kapten Sumarsono No. 46 Medan Helvetia
Anak Ke • 1 dari 1 bersaudara

Nama Orane Tua

Ayah Surono
Ibn Suliani
Alamat : Kapten Sumarsono No. 46 Medan Helvetia

Pendidikan Formal

1. SD Negeri 010029 Perk. Suka Raja 2%5-2010
2. MTs Businnuul Ulum 2011-2013
3. SMA Negeri 1 Simpang Empat 2014-2016
4. Kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prpgr Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tahun 2021
Medan, 02 Juni 2021

WIND SURIANI



Unggul, Cerdas dan Terpercaya
menjawab surat ini agar disebarkan
or dan langganinya

UNIVERSITAS SUMATERA UTARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 40132 • Telp. (061) 6624567 • (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

PERMOHONAN-PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI

Sk-I

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan.....
FISIP UM8U
di
Medan.

Medan, 15 Agustus 2020

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : WINDY SURIANI
N P M : 1603110113
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Tabungan sks : 130... sks, IP Kumulatif 3,26

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan
1	Komunikasi Organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja di Graha Metropolitan Golf Land Sawardo
2	Hubungan antara ... 2019
3	Pengaruh ... ekonomi 2019-2020 di Pasca Pandemi

27/8-2020

Bersapt permohonan ini saya lampirkan :

1. "Banda bukti tunas beban SPP tahap berjalan;
- 2.ftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKA yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas U 8/Biaya Seminar Proposal;*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl.20...

Ketua,
[Signature]

Pemohon

[Signature]

(Windy Suriani)

PB : YAH ...



RAJELIS PER 010IU4h TINGGI PENELITIAN & PENGEMBAhGAN
U iIVER8ITAS MUi iAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten MuchDr Basri No. 3 Medan 24236 TgIp. (551) 662U67 • (1)61) 6610U0 Ext Xo•20J F#c (061) 66ZM74
Website: h\jii:lfielai.vmsa.afii.â Email: rd<tot@ilzlcu.scld

SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEN4BIMBING
Nomor : 142.I6A11fS fIL3•AU/UMSII-03/Ff2020

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sostar limu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 13 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi flmu Komunikasi tertanggal : **15 September** 2020 dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : WINDY SURIANI
N P M : 1603110113
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : IX (Sembilan) tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAJT DAS KARYAWAN DALAM MENINGKA'IKAN KINERJA DI GRAHA METROPOLff noir mm soEwoNoo**
Pembimbing : Dr. YAN HENDRA., I LSi.

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/20J 8 Tanggal 15 Rabiui Awwai 1440 H/ 23 November 2018.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masu Kadaluarsn tnnngnl: 15 September 2021.

Ditetapkan di Medan,
Medan, 27 Muharram 1442 H
IS September 2020 M



Dr. ARIFIN SAL H., S.Sos., MSP.

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 20a.

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu 'alaikwn wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poliiik UMSU :

Nama lengkap WINDY SURIANI
N P M ... 1â;+!0!!; ..

mengajukan permohonan mengil:uti **Seminar Proposal Skripsi** yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. /SK/II.3/UMSU-03/F/20. tanggal dengan judul sebagai berikut :

" KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN DAN KARYAWAN
DALAM MENINGKATKAN KINERJA DI GRAHA METROPOLITARI GOLD

Bersama permohonan ini saya iainpirkan :

1. Surat Per.etapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (S*I-2);
3. DRAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Propsosal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap-I)
8. Semua berkas dimasukan ke dalam MAP.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam*

Menyetujui :

Pembimbing

S. HENDRA

Pemohon,

Windy Suriani

(WINDY SURIANI)

UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 55/KEP/IL.3-AU/UMSU-03/F/2020

Program studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Kamis, 17 September 2020
W a k t u : 09.00 WIB s/d. Selesai
Tempat : Ruang Kuliah Gedung C UMSU
Pemimpin Seminar : **NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom**

No.	Nama Mahasiswa Penyaji	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Penanggap	Dosen Pembimbing	Judul Proposal Skripsi
6	FEBLY YANDUTY	1603110145	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	JUNADI, S.Ag., M.Si.	POLA KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN SOLIDARITAS ANGGOTA PIMPINAN CABANG PEMUDA MUHAMMADIYAH SUKARAMAI
7	MUHAMMAD DIAZ FAHREZY	1603110104	AKHYAR ANSHORIS S.os., M.I.Kom	Dr.YAN HENDRA., M.Si.	PENGARUH TERAPAN PEMBERTAAN VIRUS CORONA DI MEDIA SOSIAL WHATSAPP TERHADAP KECEMASAN IBU RUMAH TANGGA DI DESA KOTA GALUH PERBALINGAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
8	FAJAR SAKTI SIREGAR	1603110161	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	Drs. H. BAHRUM JAMIL., M.AP.	BRANDING CAFE SERAYU KOPRI DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN DI KOTA MEDAN
9	WINDY SURIANI	1603110113	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	Dr.YAN HENDRA., M.Si.	KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KNERJA DI GRAHA METROPOLITAN GOLF LANUD SOEWONDO
10	UKY WULANDARI	1603110089	AKHYAR ANSHORIS S.os., M.I.Kom	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	PENGARUH TAGLINE 'GRATIS ONGKIR' SHOPEE TERHADAP KEPUTUSAN BERBELANJA ONLINE PADA MAHASISWA (STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANGCABUDI)

Medan, 27 Mubarram 1442 H

15 September 2020 M


Drs. Arifin Syahid, S.Sos.,MSP.

BER12'A ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nanao lengkap
N P II
J urusaii
Jitdul Skripsi

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
2.	27/08/2020	Bimbingan penetapan judul skripsi	
3.	11/09/2020	Bimbingan isi proposal skripsi	
4.	15/09/2020	Bimbingan isi proposal skripsi	
10		Bimbingan revisi skripsi	
11		Bimbingan revisi Abstrak	
12		ACC skripsi	
	02/11/2020		
	12/11/2020		
	14/11/2020		
	24/12/2020		
	01/03/2021		
	02/03/2021		

Medan,20.....

Dekan.

Ketua Jurusan,

Pembimbing,

(.....)

(.....)

(.....)



Bila meniawab surat ini aar disebutkan

MAJELIS PEfIDIOIKAFI TI fGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAX ILFIUBOLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 28238 Telp. (061) f62M7 • (06J) 6610U0 Ext 200•201 Faz. (061) 662S474
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email : Isktor@Jmsu.ac.id

Nomor : 758/KET/11.3-AUFUMSU-03/F/2020
Lampimn - -
Hat : *Mohoa DlbeHkan in*

Medan, 07 Rabiul Akhir 1442 H
23 November 2020 M

Kepada Yth : **Pimpine Graha Metropolitan Golf Lnoud Soewondo Medan**

Tempat.

Bissmillahirahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/ibu daian keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam mtnjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (SI), kami mohon kiianya Bapak/fbu berkemn memberikan izin penelioan kepada mahasiswa kami :

Nama malmsiswa : WINDY SURIANI
N P M : 16031101 13
Program Studi Ilmu Komunilmsi
Semester : iX (Sembilan) Tahun Akademik 2020/2021
JudulSkripsi : **KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA DI GRAHA METROPOLITAN GOLF LANUDSOEWONDO**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diuGapkan terima kasih.
bfashrun minallah, wassatamu 'alaikum wr. wb.

Dekan



Dr. ARIFIN SALEN, S.See., MSP.

Hal :Balasan

Kepada Yth :

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Sumatera utara

di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 758/KET/IL.3-AU/UMSU-03/F/2020. Perihal izin penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa :

Nama : **WINDY SURIANI**
NPM : **1603110113**
Program Studi : **ILMU KOMUNIKASI**
Semester : **IX (SEMBILAN) Tahun Akademik 2020/2021**

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di Graha Metropolitan Golf Lanud Soewondo dengan judul :

KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA DI GRAHA METROPOLITAN GOLF LANUD SOEWONDO

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih

Medan, 27 November 2020

Pimpinan Graha Metropolitan Golf LanudSoewondo



Letda Ten A. Gultom



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-10



UKBANGAN/PA8GGILANUJIAN SKRPSI
Nomor : 431/UND/II.3-AU/UMSU-93/F/2021

Pogram Studi Ilmu Komvnikasi
Hari, Tanggal Sdasa, 30 Maret 2021
Waktu 08.00 *7/IB s.d. Selesai
Tempat Ruang LAB. FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Foto C	SIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	RENGUJI II	PEMBIMBING	
1	ARFRWANDO	160310049	Dr. YAN HENORAM . @	Drs. BHRUM JAMIL, MAP	DEWI KURNAWATI, HJ, Ph.D	AKTIVITAS BAKTI SOSIAL KOMUNITAS MOTOR CROWN MAXX DALAM UENGHAPUS CITRANEGATFPADAFELASYARAKAT
2	PAISAI	16031012J	DEWI KURMAWA1 >HJ, PKD	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Drs. BHRUM JAMIL, MAP	EFEKTIVITAS FENERAFANCSR TERHADAP (DNGKUNGA) ISEKTAR PERUSAHAAN PT. MULIA TANI JAYA KECAMATAN PADANG TUALANG KAB. LANGX, T
3	WINOY SJELANI	160310113	Dr RBU >PKnDi, S10s, HOT	NUR?ASAXAH KASIJT>04, S.fos, k! I.Kim	Dr. YAN HENDRA, M.Si.	KOHUNWISIORGANSS°laf1*ASA '7%MAND3I KARYAWFAND MAY DENNGKAF'L', NKNEHJ) .DI uRAHAMETROP0UTANGOLF1ANUD SOEWONDO
4	FARID ACHYADI SIREGAR	1403110187	NUAHASANAHNASUDON, S.Sos. M.I.Kom	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom	POEAKOUMWVIINTERPERWONAEANTARWARTAWAN OENGA1 NARASU08EREIFUTANKRMN#DIKEPOMSAN

Notulis Sidang :

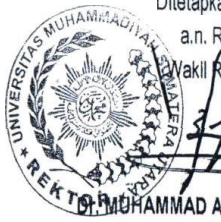
Medan, 12 Sya'ban 1442 H

26 Maret 2021 M

Ditetapkan oleh :

a.n. Rektor

Wakil Rektor I



Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Ketua

Dr. ARIEN SALEH, S.Sos., MSP.



Panitia Ujian

Sekretaris

Drs. ZULFAHM, M.I.Kom