

**POLA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MEMBANGUN
MOTIVASI KERJA KARYAWAN PT. ASURANSI
BANGUN ASKRIDA CABANG PEKANBARU**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

Fenia Indah Rianti

NIM. 11743201494

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2023**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Pekanbaru

Disusun Oleh:

Fenia Indah Rianti
11743201494

Telah disetujui oleh pembimbing pada: 23 Mei 2023

Pembimbing



Dr. Nurdin, M.A
NIP. 19660620 200604 1 015

Mengetahui



Dr. Muhammad Badri, M.Si
NIP. 19810313 201101 1 004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Fenia Indah Rianti
NIM : 11743201494
Judul : Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Pekanbaru

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 08 Juni 2023

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.



08 Juni 2023

Dr. Usman Kandi, S.Pd, M.A
NIP.19611118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Firdaus El Hadi, M.Sos, Sc
NIP.19761212 200312 1 004

Sekretaris/ Penguji II,

Artis, M. I. Kom
NIP. 19680607 200701 1 047

Penguji III,

Dr. Usman, M.I.Kom
NIP.130 417 119

Penguji IV,



Yudhi Martha Nugraha, S.Sn, M.Ds
NIK. 19790326 200912 1 002



PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Fenia Indah Rianti
NIM : 11743201494
Judul : Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan PT.Asuransi Bangun Askrida Cabang Pekanbaru

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 08 Maret 2022

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 08 Maret 2022

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Mardhiah Rubani, M.Si
NIP.19790302 200701 2 023

Penguji II,

Julis Suryani, M.I.Kom
NIP. 130 417 019

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, 24 Mei 2023

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-
Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Fenia Indah Rianti
NIM : 11743201494
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Pekanbaru

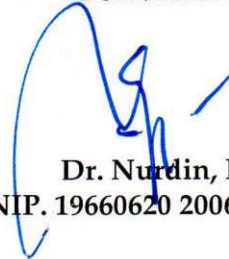
Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

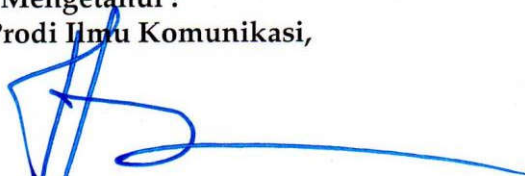
Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pembimbing,



Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,



Dr. Muhammad Badri, M.Si.
NIP. 19810313 201101 1 00

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fenia Indah Rianti
NIM : 11743201494
Tempat/Tgl. Lahir : Rengat, 06 Februari 2000
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi
Kerja Karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang
Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantun pada bagian skripsi ini, jika terdapat karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila ditemukan penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang telah disesuaikan dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim serta Undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan kesadaran tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 26 Mei 2023
Yang membuat pernyataan,

Fenia Indah Rianti
11743201494

Lampiran Surat :
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fania Indah Rianti
NIM : 11743201494
Tempat/Tgl. Lahir : Rangat, 06 Februari 2000
Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi
Prodi : Ilmu Komunikasi

Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~:

Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan
PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 05 Juli 2023...
Yang membuat pernyataan



NIM :

Fania Indah Rianti
11743201494

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Fenia Indah Rianti
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Pekanbaru

Komunikasi merupakan proses interaksi yang terjadi antarmanusia dalam baik dalam hubungan antarpribadi maupun dalam lingkungan organisasi. Dalam suatu organisasi tentunya memiliki pola komunikasi yang digunakan, begitu juga dengan pimpinan PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru dalam membangun motivasi kerja karyawannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi pimpinan dalam membangun motivasi kerja karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru. Adapun metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pola komunikasi menurut Joseph A Devitto, dimana terdapat lima pola komunikasi meliputi pola roda, pola lingkaran, pola rantai, pola semua saluran, dan pola Y. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola roda menjadi pola yang terlihat lebih dominan jika dibandingkan dengan pola lainnya, dimana Kepala cabang menempati posisi sentral. Sedangkan pola Y merupakan pola yang tidak dominan karena tidak terealisasi pada PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru. Pada pola lainnya seperti pola lingkaran terlihat pada kerjasama antar karyawan. Kemudian pada pola rantai terlihat pada situasi tertentu sehingga informasi disampaikan secara berurutan. Dan pola semua saluran terlihat pada saat melakukan rapat rutin.

Kata kunci : Pola Komunikasi, Pimpinan, Motivasi Kerja.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : *Fenia Indah Rianti*
Department : *Communication Studies*
Title : *Communication Patterns of Leaders in Building Work Motivation of Employees of PT. Asuransi Bangun Askrida Pekanbaru Branch*

Communication is a process of interaction that occurs between people in both interpersonal relationships and in an organizational environment. In an organization certainly has a communication pattern that is used, as well as the leadership of PT Asuransi Bangun Askrida Pekanbaru branch in building the work motivation of its employees. This research aims to find out how the leader's communication pattern in building the work motivation of employees of PT Asuransi Bangun Askrida Pekanbaru branch. The method used in this thesis is descriptive method with qualitative approach. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. The theory used in this research is the communication pattern according to Joseph A Devitto, where there are five communication patterns including the wheel pattern, circle pattern, chain pattern, all channel pattern, and Y pattern. The results of this study indicate that the wheel pattern is a pattern that looks more dominant when compared to other patterns, where the branch head occupies a central position. While the Y pattern is a pattern that is not dominant because it is not realized at PT Asuransi Bangun Askrida Pekanbaru branch. In other patterns such as the circle pattern seen in cooperation between employees. Then the chain pattern is seen in certain situations so that information is conveyed sequentially. And the all-channel pattern is seen when conducting routine meetings.

Keywords: Communication Pattern, Leadership, Work Motivation.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya berupa kesempatan sehingga penulis menempuh jenjang pendidikan Strata satu (S-1) sampai kepada tahapan penyelesaian skripsi yang berjudul "**Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Pekanbaru**". Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau. Semoga kita termasuk kedalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa'at beliau di akhirat kelak, Aamiin Yaa Rabbal A'lamiin.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata satu (S-1) Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang dapat terselesaikan dengan baik sesuai yang diharapkan sebagaimana mestinya.

Dari dasar hati penulis ingin mengungkapkan rasa syukur yang sedalam-dalamnya kepada Allah SWT karena tanpa rahmat dan ridho-Nya penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini. Ungkapan terimakasih yang tak terhingga kepada orang tua saya Ayahanda Drs. Irnan dan Ibu Eva Magdarina Yance, S.Sos yang selalu menjadi panutan dalam hidup, yang senantiasa memberikan motivasi dan limpahan kasih sayang serta do'a yang selalu mengalir sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini. Serta kepada saudara penulis Riski Rianda yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis agar terus semangat menyelesaikan skripsi ini.

Selama masa perkuliahan sampai masa penyelesaian tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh dukungan dan semangat dari banyak pihak. Untuk itu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Sate Islamia UIN Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dengan setulus hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Imron Rosidi, S.Pd, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan III bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

6. Bapak Dr. Muhammad Badri, SP, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Artis, S.Ag, M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Nurdin, M.A selaku Dosen Penasehat Akademik serta Pembimbing yang telah banyak membantu memberikan arahan, masukan, kritik dan juga saran serta senantiasa meluangkan waktunya selama proses penyelesaian skripsi ini.

Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah mengajar dan memberikan ilmu-ilmu yang berguna dan bermanfaat kepada penulis, dan juga kepada seluruh staff dan karyawan yang sudah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama masa perkuliahan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Terima kasih sebesar-besarnya kepada PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru, terutama kepada Ibu Rika Arianti S.E yang telah membantu dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk penelitian bisa menyelesaikan penelitian skripsi ini.

2. Terimakasih kepada Nabila Anisa Putri, Nindi Indah Pratiwi, Felia Winerdha, Selvi Bellavia Rani, Neny Sri Wahyuni, Deby Sintia, Angela Safitri, Masniyati dan Fitri Ayu Lestari yang telah banyak membantu, memotivasi, mendukung, dan menjadi teman terbaik untuk penulis hingga saat ini.

3. Terimakasih juga kepada teman-teman seperjuangan Kelas PR B dan Komunikasi J 2017 yang telah banyak memberikan bantuan selama masa perkuliahan berlangsung.

13. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini semoga Allah memberikan pahala atas kebaikannya.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena itu penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan hal-hal yang kurang berkenan dihati pembaca.

Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Pekanbaru, Juni 2023
penulis

Fenia Indah Rianti
NIM. 11743201494



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

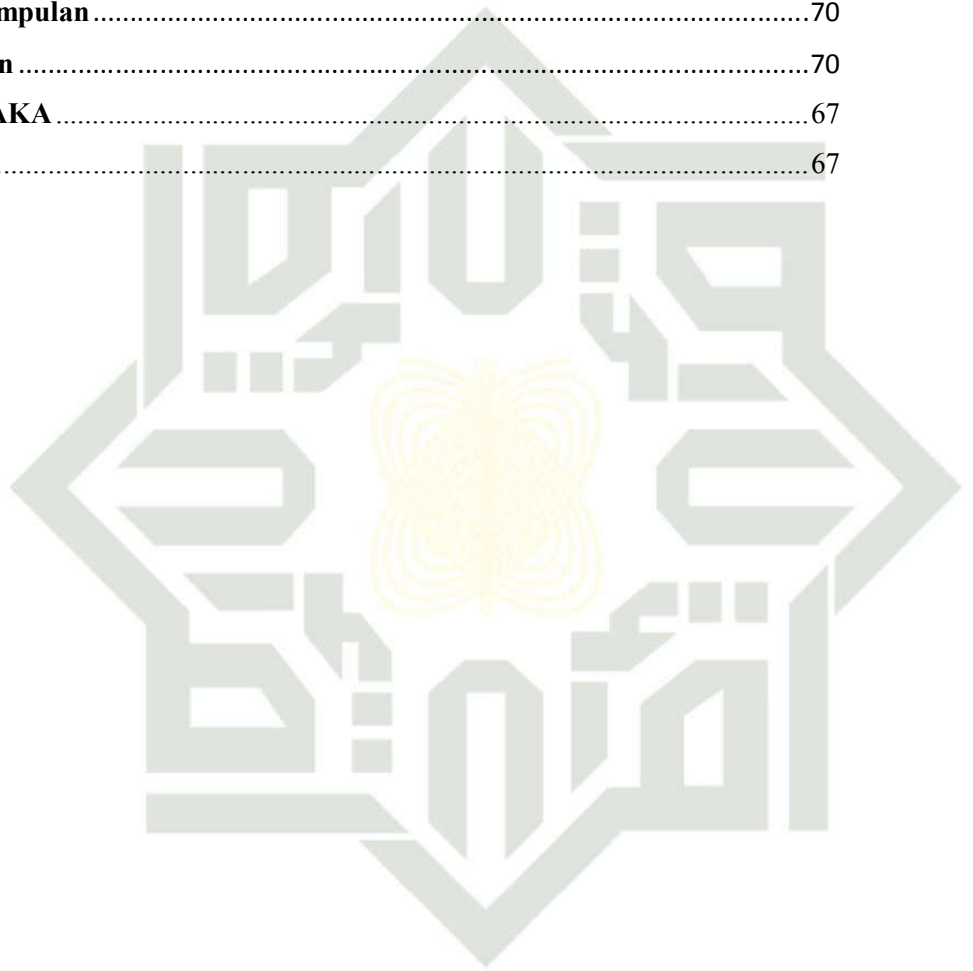
DAFTAR ISI

ABSTRAK..	i
ABSTRACT.	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penegasan Istilah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	7
2.1 Kajian Terdahulu.....	7
2.2 Kajian Teori.....	16
2.3 Kerangka Pikir.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	29
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	30
3.3 Sumber Data.....	30
3.4 Informan Penelitian.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6 Teknik Validasi Data.....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV GAMBARAN UMUM	35
4.1 Profil Perusahaan PT. Asuransi Bangun Askrida.....	35
4.2 Visi dan Misi PT. Asuransi Bangun Askrida.....	36
4.3 Budaya Perusahaan.....	36
4.4 Produk PT. Asuransi Bangun Askrida.....	37
4.5 Logo PT. Asuransi Bangun Askrida.....	42

4.6	Jejak Langkah Askrida	42
4.7	Struktur Organisasi PT. Asuransi Bangun Askrida.....	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		45
5.1	Hasil Penelitian.....	45
5.2	Pembahasan.....	58
BAB VI PENUTUP		70
6.1	Kesimpulan	70
6.2	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		67

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pola Roda	19
Gambar 2.2 Pola Lingkaran	20
Gambar 2.3 Pola Rantai	20
Gambar 2.4 Pola Semua Saluran	21
Gambar 2.5 Pola Y	22
Gambar 2.6 Kerangka Pikir	28
Gambar 4.1 Logo PT.Asuransi Bangun Askrida	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	44
Gambar 5.1 Komunikasi melalui grup whatsapp	48
Gambar 5.2 Ruang Kerja Karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru...52	
Gambar 5.3 Suasana rapat PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru	56
Gambar 5.4 Komunikasi melalui grup whatsapp	60
Gambar 5.5 Pola Komunikasi Roda	62
Gambar 5.6 Pola Komunikasi lingkaran PT. Asuransi Bangun Askrida	64
Gambar 5.7 Pola komunikasi Rantai PT. Asuransi Bangun Askrida	66

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1 Jejak Langkah Askrida	42
Tabel 5.1 Informan Penelitian	45



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Kehidupan manusia akan terasa hampa atau bahkan tidak akan ada kehidupan tanpa adanya komunikasi. Tanpa komunikasi, interaksi antarmanusia baik dalam hubungan antarpribadi maupun dalam lingkungan organisasi tidak akan mungkin terjadi. Komunikasi merupakan suatu proses dimana dua orang atau lebih saling bertukar informasi antara satu sama lain untuk mencapai saling pengertian. Komunikasi juga diartikan sebagai proses untuk mengubah perilaku orang lain. Oleh karena itu berkomunikasi bukan hanya sekedar memberikan informasi, tetapi juga usaha untuk mempengaruhi seseorang atau sejumlah orang untuk melakukan kegiatan atau tindakan yang diinginkan oleh sumber informasi.¹

Pentingnya komunikasi tidak hanya pada hubungan antar individu, tetapi komunikasi juga menjadi bagian yang cukup penting dalam suatu organisasi. Dalam organisasi peran komunikasi sangat diperlukan untuk mencapai hubungan yang baik antar anggota demi tercapainya tujuan organisasi. Secara umum, tujuan sebuah organisasi adalah untuk menghasilkan pendapatan, namun terdapat juga tujuan khusus dari masing-masing anggota organisasi. Dengan adanya komunikasi di dalam suatu organisasi tujuan organisasi dan tujuan masing-masing anggota organisasi dapat diselaraskan.²

Komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi disebut dengan komunikasi organisasi. Seiring dengan komunikasi yang secara terus menerus dilakukan, pola komunikasi dalam organisasi tersebut terbentuk dengan sendirinya, dan tentunya setiap organisasi memiliki pola komunikasi yang

¹ Irena Silviani, *Komunikasi Organisasi* (Surabaya: PT.Scopindo Media Pustaka, 2020). Hal. 28-29

² Joseph A. Devito, *Komunikasi Antar Manusia* (Jakarta: Professional Books, 1997). Hal. 339



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berbeda-beda. Baik dalam cara penyampaian pesan, media yang digunakan, serta aturan dalam berkomunikasi merupakan bagian dari pola komunikasi.³

Dalam organisasi pola komunikasi diperlukan untuk memperlancar aktivitas organisasi dalam berkoordinasi mengenai perencanaan dan melaksanakan tugas-tugas yang harus diselesaikan, menyelesaikan permasalahan yang dihadapi bersama, memfasilitasi tercapainya pemahaman bersama atas perbedaan-perbedaan yang muncul, serta memberikan dukungan dalam hubungan kerja yang produktif.⁴

Selain komunikasi yang baik, sumber daya manusia juga menjadi salah satu faktor untuk mencapai tujuan perusahaan. Organisasi adalah suatu kerangka hubungan terstruktur yang didalamnya berisikan wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Setiap tindakan dan aktivitas dalam sebuah organisasi ditentukan oleh manusia yang ada dalam organisasi tersebut. Setiap organisasi memerlukan faktor sumber daya manusia yang potensial baik itu pemimpin maupun karyawan yang masing-masing memiliki peran dan tugas yang menjadi penentu dalam tercapainya tujuan organisasi.⁵

Dalam organisasi terdapat sebuah struktur atau unsur sederhana yaitu pemimpin sebagai atasan dan karyawan sebagai bawahan. Pimpinan memegang peranan penting dan memerlukan pola komunikasi serta kerjasama yang baik. Karena pimpinan itulah yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi untuk mencapai suatu tujuan. Hal tersebut bukan merupakan suatu tugas yang mudah, karena dalam menjalankan tugas tersebut seorang pimpinan harus memahami

³ Dinda Rakhma Fitriani, Kisna Nengsih, dan Rani Anggraeni, "Pola Komunikasi Internal Melalui Pesan Digital Pada Pt. Indosiar Visual Mandiri," *Mediakom 1*, no. POLA KOMUNIKASI (2017): Hal. 166.

⁴ Mulya Ridwan Yunus dan Dian F Karundeng, "Pola Komunikasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt Wapoga Mutiara Industri," *COPI SUSU: Jurnal Komunikasi 3*, no. 2 (2021) Hal.55 .

⁵ Syazhashahputra Bahrum dan Ingrid Wahyuni Sinaga, "PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi Pada Pegawai Lembaga Dewan Kawasan Perdagangan Bebas Pelabuhan Bebas Batam Bintang Karimun) Batam State Polytechnics Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Bata," *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis 3*, no. 2 (2015) Hal.135.



perilaku bawahannya yang berbeda-beda. Selain itu, salah satu yang merupakan tantangan yang cukup besar adalah cara agar para karyawan senantiasa mau dan bersedia mengerahkan kemampuan terbaiknya untuk kepentingan organisasi. Oleh karena itu, pimpinan dalam menjalankan tugasnya menggunakan gaya masing-masing, yaitu cara ia berkomunikasi kepada bawahannya dengan baik. Pimpinan akan disebut sebagai pemimpin yang efektif jika ia mampu berkomunikasi secara efektif dengan bawahannya sehingga menimbulkan suasana kerja yang saling mendukung.

Suatu organisasi yang baik akan terbentuk dengan adanya pola komunikasi. Pola komunikasi yang baik akan mendorong produktivitas kerja karyawan dalam suatu organisasi, sehingga lebih mempermudah dalam mencapai tujuan organisasi. Sebaliknya pola komunikasi yang tidak baik akan menghambat produktivitas karyawan, akibatnya organisasi berjalan menuju tombak kehancuran.

PT. Asuransi Bangun Askrida merupakan perusahaan swasta nasional yang bergerak dibidang asuransi umum dan menawarkan perlindungan asuransi atas semua risiko dan kehilangan, khususnya bagi gedung-gedung dan juga aset-aset milik pemerintah lainnya. Dengan visi untuk menjadi lima besar perusahaan asuransi umum nasional yang unggul dan terpercaya dengan pertumbuhan yang berkesinambungan di Indonesia.⁶ Hal tersebut menjadi tolak ukur bagi PT. Asuransi Bangun Askrida untuk menjalankan fungsi komunikasi, salah satunya adalah fungsi pengaruh dan persuasi atau motivasi kerja. Komunikasi dapat menumbuhkan motivasi dengan cara menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan, bagaimana kinerja karyawan dinilai, dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Informasi yang diberikan kepada karyawan akan merangsang setiap karyawan untuk bekerja dengan sebaik-baiknya sehingga memperoleh hasil yang maksimal. Dengan pengarahan-pengarahan yang jelas dari atasan akan mendorong karyawan untuk melakukan

⁶ ASKRIDA, "Laporan Tahunan/Annual Report PT. Asuransi Bangun Askrida," 2020.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pekerjaannya dengan baik, karena dengan pengarahan tersebut karyawan akan mengetahui bagian dari tanggung jawabnya dan cara melakukan pekerjaannya.

Motivasi kerja seseorang tergantung pada kekuatan motivasi itu sendiri. Motivasi merupakan dorongan yang timbul dalam diri seseorang, dorongan ini yang nantinya akan menyebabkan seseorang itu berusaha mencapai tujuan dengan sebaik-baiknya. Pola komunikasi sangat penting dalam meningkatkan aktivitas kerja dan dorongan ini pula yang menyebabkan seseorang itu berperilaku, yang dapat mengendalikan dan memelihara kegiatan-kegiatan yang menetapkan arah yang harus ditempuh oleh orang tersebut.

Sehubungan dengan topik yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut yang penulis tuangkan dalam sebuah karya ilmiah dengan judul: **Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Pekanbaru**

1.2 Penegasan Istilah

Dalam penelitian yang berjudul “Pola Komunikasi Organisasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Pekanbaru” ini, penulis perlu mempertegas beberapa istilah dalam judul, terutama pada beberapa kata kunci yang penulis anggap penting. Dengan maksud, untuk menghindari terjadinya penyimpangan dan kesalahpahaman terhadap judul penelitian ini, maka penulis perlu memberikan penegasan pada istilah-istilah berikut:

1.2.1 Pola Komunikasi

Pola komunikasi merupakan sistem penyampaian pesan komunikasi dari komunikator kepada komunikan dengan maksud untuk mengubah pendapat, sikap, maupun perilaku komunikan.

1.2.2 Pimpinan

Robert Tanenbaum mendefinisikan pemimpin sebagai orang yang memiliki wewenang untuk mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengontrol



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

para bawahannya serta bertanggung jawab atas pekerjaan tersebut untuk mencapai tujuan perusahaan.⁷

1.2. Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah dorongan yang tumbuh dalam diri seseorang, baik itu dorongan yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya, untuk melakukan suatu pekerjaan dengan semangat yang tinggi menggunakan seluruh kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya.⁸

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, adapun rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi pimpinan dalam membangun motivasi kerja karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru?

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi yang digunakan pimpinan dalam membangun motivasi kerja karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru.

1.4.2 Manfaat Penelitian

a. Kegunaan Akademis

Berguna untuk mengasah ketajaman analisis penulis dalam penerapan teori yang dipelajari selama masa perkuliahan kedalam kegiatan penelitian.

b. Kegunaan praktis

Sebagai sarana dalam mewujudkan komunikasi antara pimpinan dan karyawan dalam membangun motivasi kerja, serta sebagai bahan masukan untuk pimpinan agar lebih baik dalam meningkatkan komunikasi guna membangun motivasi kerja karyawan.

⁷ Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*, III (Depok: Rajawali Pers, 2018). Hal.125.

⁸ Arifa Fuady dan Rahmawati, "Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Menumbuhkan Motivasi Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten Aceh Besar," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah 3*, no. 3 (2018): Hal.503.



1.5 Sistematika Penulisan

Untuk lebih mudah memahami pembahasan dan penulisan pada Skripsi ini, maka peneliti mengklasifikasi permasalahan yang terbagi dalam enam bab, pada masing-masing bab terdiri sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab Ini Berisi Latar Belakang Masalah, Penegasan Istilah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Dan Kegunaan Penelitian, Sistematika Masalah.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

Bab ini menguraikan Kajian Teori, Kajian terdahulu yang relevan dengan Penelitian dan Kerangka Fikir yang digunakan dalam Penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjabarkan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi, dan waktu penelitian, sumber data, informasi penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini menjelaskan tentang Sejarah, Visi dan Misi, Struktur dan pengurusan

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

2.1 Kajian Terdahulu

Ada beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan kajian penelitian ini. Berikut penelitian yang relevan dengan penelitian penulis:

1. *Dzulfikar Mahmud dan Aminah Swanawati, Pola Komunikasi Organisasi Pada Havara Organizer PT. Havara Ruhama Ramadhani Di Tangerang Selatan.*⁹

Tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan tentang pola jaringan komunikasi organisasi dan proses aliran komunikasi organisasi pada Havara Organizer PT. Havara Ruhama Ramadhani di Tangerang Selatan. Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi yang digunakan oleh PT. Havara Ruhama Ramadhani yaitu pola lingkaran, pola roda, pola Y, dan pola semua saluran. Peranan jaringan komunikasi yang ada terdiri dari *opinion leader, gatekeepers, cosmopolites, dan bridge*. Proses aliran komunikasi organisasi yaitu komunikasi ke bawah, pimpinan untuk menyampaikan instruksi pekerjaan, kedisiplinan, ideologi perusahaan dan informasi mengenai ketepatan dalam melaksanakan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Komunikasi ke atas juga diterapkan yaitu menyampaikan laporan hasil pekerjaan mingguan, penyelesaian konflik antar bawahan dan menyampaikan ide-ide yang berdampak positif terhadap perusahaan. komunikasi horizontal dilakukan untuk saling bertukar informasi khususnya dalam sebuah *event* agar tujuannya tercapai dengan baik.

⁹ Dzulfikar Mahmud dan Aminah Swarnawati, "Pola Jaringan Komunikasi Organisasi Pada Havara Organizer PT. Havara Ruhama Ramadhani Di Tangerang Selatan," *Jurnal Ilmu Komunikasi Politik Dan Kelompok Bisnis* 4, no. 1 (2020): 51.

2. *Annisa Ika Ratri dan Hayatullah Kurniadi, Pola Komunikasi Humas BNNP dan LSM Dalam Menyosialisasi Bahaya Narkoba.*¹⁰

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi humas Badan Narkotika Nasional Provinsi Riau dalam menyosialisasikan bahaya narkoba pada siswa SMA di Provinsi Riau. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah pola komunikasi yang digunakan oleh kedua lembaga dalam menyosialisasikan bahaya narkoba pada siswa SMA menggunakan pola komunikasi formal dan komunikasi pengendalian dengan pola primer, sekunder, dan sirkular dengan pola jaringan roda/bintang.

3. *Aperian Jaya Mendrofa dan Muhammad Syafii, Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Komunitas Marga Parna Di Kota Batam.*¹¹

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan eksistensi komunitas Marga Parna di kota Batam. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah pola komunikasi dalam organisasi perkumpulan Marga Parna sektor Tanjung Ugang wilayah Batu Aji berjalan sangat baik. Komunikasi yang dilakukan untuk kegiatan-kegiatan dalam meningkatkan eksistensi komunitasnya menggunakan empat jenis pola, yaitu pola komunikasi roda, pola komunikasi lingkaran, pola komunikasi Y, dan pola komunikasi bintang. Sedangkan pola komunikasi Rantai tidak terlalu maksimal dilakukan dalam berkomunikasi kepada sesama anggota.

4. *Deshinta Afriani Br Brahmana dan Elisabeth Sitepu, Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe.*¹²

¹⁰ Annisa Ika Ratri dan Hayatullah Kurniadi, "Pola Komunikasi Humas Bnnp Riau Dan Lsm Dalam Menyosialisasikan Bahaya Narkoba," *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi* 3, no. 1 (2021).

¹¹ Aperiaan Jaya Mendrofa dan Muhammad Syafii, "Pola Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Eksistensi Komunitas Marga Parna di Kota Batam (Studi Kasus Komunitas Marga Parna di Batu Aji Kota Batam)," *SCIENTIA JOURNAL: Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 1, no. 1 (2019).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pola komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe dalam meningkatkan kinerja pegawai. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian adalah pola komunikasi organisasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe memakai pola komunikasi roda dimana pimpinan berada pada posisi sentral dan pengaruh dalam proses penyampaian pesan dan semua informasi yang berjalan harus disampaikan terlebih dahulu kepada pimpinan dan semua laporan, instruksi, perintah kerja, dan pengawasan terpusat pada satu orang yang memimpin. Tetapi melihat kinerja dari pegawai yang tidak melaksanakan tugas pokok dan fungsinya menyebabkan pola komunikasi roda yang ada di Kelurahan Gung Leto Kecamatan Kabanjahe tidak berjalan dengan baik disebabkan pimpinan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya kurang melibatkan bawahan dalam pencapaian tujuan organisasi.

5. *Gracia Febrina Lumentut, Julia T. Pantow, dan Grace J. Waleleng, Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota Di LPM (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovai UNSRAT.*

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti tentang bagaimana komunikasi pemimpin organisasi dalam aspek orientasi kerja dan bagaimana komunikasi pemimpin dalam aspek keefektifan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah (1) Aspek Orientasi-Kerja, pemimpin organisasi di LPM inovasi Unsrat memberikan pemahaman kepada anggota agar dapat mengerti tugas yang diberikan, serta motivasi yang dapat membuat tugas anggota menjadi giat bekerja. Komunikasi yang dilakukan dalam meningkatkan motivasi kerja anggota adalah dengan menggunakan komunikasi kelompok *medium group*. (2) Aspek Orientasi- Hubungan, Pemimpin organisasi selalu menciptakan hubungan yang baik dengan anggota, begitupun sebaliknya dengan anggota. Komunikasi antara pemimpin dan

¹² Dshinta Affriani Br Brahmana dan Elisabeth Sitepu, "Pola komunikasi organisasi dalam peningkatan kinerja pegawai di kantor lurah gung leto kecamatan kabanjahe," *Social Opinion* 5 (2022).



anggota dalam menciptakan hubungan yang baik dalam organisasi yaitu dengan menggunakan komunikasi antar personal. (3) Aspek keefektifan, setiap tugas yang diberikan tidak selalu dapat diselesaikan sesuai target dan tepat waktu, namun pemimpin selalu berusaha untuk mengupayakan agar pencapaian produksi seperti pembuatan majalah tahunan dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu sesuai *deadline*.

6. *Muhammad Faizal Afandi, Dr. Ramsiah Tasruddin, M. Si, dan Drs. Alamsyah, M. Hum, Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Sebatik Tengah.*¹³

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti tentang: (1) Bagaimana pola komunikasi pimpinan dalam membangun motivasi kerja pegawai Kantor Kecamatan Sebatik Tengah. (2) Bagaimana motivasi kerja yang diterapkan oleh pimpinan kepada pegawai di Kantor Kecamatan Sebatik Tengah. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini (1) pola komunikasi yang digunakan adalah semua saluran atau saluran total yaitu antara pimpinan dapat saling berinteraksi dengan semua pegawai atau karyawan sehingga dapat saling menghargai dan tercipta motivasi dalam bekerja. Seperti halnya memberikan masukan atau nasehat bila diadakan rapat. Saluran pola roda yaitu memiliki pemimpin yang jelas, yaitu yang posisi pemimpin berada di pusat. Orang itu merupakan satu-satunya yang dapat mengirimkan dan menerima pesan dari semua anggota. Pola lingkaran dimana pegawai juga bisa menyelesaikan sebuah masalah dengan pegawai lainnya tanpa adanya pimpinan. dan pola rantai yakni, satu anggota tersebut dapat menyampaikan pesan tersebut pada anggota lainnya lagi. (2) motivasi kerja pegawai Kantor Kecamatan Sebatik Tengah terhadap pola komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan kepada pegawai sudah berjalan dengan sangat baik dan efektif, sehingga terjadinya motivasi kerja terhadap para pegawai di Kantor Kecamatan Sebatik Tengah seperti semangat kerja, disiplin kerja, adanya

¹³ Muhammad Faizal Afandi et al., "Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Sebatik Tengah" 1, no. 20 (2021).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemampuan dalam interaksi, dorongan untuk berprestasi, dan partisipasi pegawai dalam menentukan tujuan pemimpin.

7. *Beggy Yuntika Harianto, Peran Lurah Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Kelurahan Titian Antui Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.*¹⁴

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tentang peran lurah dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai kelurahan Titian Antui Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah metode yang digunakan oleh lurah Titian Antui Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai secara umum belum maksimal sehingga masih perlu dioptimalkan. Secara keseluruhan dapat dilihat dari 4 (empat) aspek observasi penulisan yang meliputi pembinaan dan pengarahan, pengembangan pengetahuan dan keterampilan, pemberian penghargaan bagi yang berprestasi serta pemberian sanksi bagi yang melakukan pelanggaran belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Adapun faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai antara lain fasilitas pendukung atau sarana prasarana, kondisi ruang kerja dan pemberian penghargaan.

8. *Miftahul Jannah, Upaya Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Plus Terpadu Pekanbaru.*¹⁵

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya kepala sekolah dalam meningkatkan motivasi kerja tenaga administrasi sekolah di SMA plus terpadu Pekanbaru. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan motivasi tenaga administrasi sekolah di SMA plus terpadu Pekanbaru sudah baik namun masih ada beberapa

¹⁴ Beggy Yuntika Harianto, "Peran lurah dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai kelurahan titian antui kecamatan pinggir kabupaten bengkalis," *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 2021.

¹⁵ Miftahul Jannah, "Upaya kepala sekolah dalam meningkatkan motivasi kerja tenaga administrasi sekolah di sma plus terpadu pekanbaru," *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 2021.

hal yang perlu diperhatikan oleh kepala sekolah sebagai motivator, salah satunya yaitu dalam mendisiplinkan tenaga administrasi kepala sekolah sungkan memberi teguran terhadap tenaga administrasi yang lebih tua darinya. Hambatan atau kendala yang dialami oleh kepala sekolah adalah adanya beberapa pegawai masih lalai dalam bekerja dan tidak bertanggung jawab atas pekerjaannya.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Skripsi/Jurnal	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
1	Dzulfikar Mahmud dan Aminah Swanawati	Pola Komunikasi Organisasi Pada Havara Organizer PT. Havara Ruhama Ramadhani Di Tanggerang Selatan	Pola komunikasi yang digunakan adalah pola lingkaran, pola roda, pola Y, dan pola semua saluran.	Perbedaan pada penelitian ini adalah penelitian ini berfokus pada pola komunikasi organisasi Havara Organizer PT. Havara Ruhama	Persamaan pada penelitian ini sama-sama meneliti tentang pola komunikasi.
2	Annisa Ika Ratri dan Hayatullah Kurniadi	Pola Komunikasi Humas BNNP Riau dan LSM Dalam Menyosialisasikan Bahaya Narkoba	Pola komunikasi yang digunakan adalah pola komunikasi formal dan pola komunikasi pengendalian dengan pola primer, sekunder, dan sirkular dengan pola jaringan pola roda/bintang	Perbedaan pada penelitian ini berfokus pada komunikasi yang terjadi antara BNNP dan LSM	Persamaan pada penelitian ini sama-sama meneliti tentang pola komunikasi.
3	Aperian	Pola Komunikasi	Pola Komunikasi	Perbedaan	Persamaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>©Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>Jaya Mendrofa dan Muhammad Syafii</p> <p>Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Komunitas Marga Parna Di Kota Batam</p>	<p>yang digunakan oleh komunitas Marga Parna adalah pola komunikasi roda, pola komunikasi lingkaran, pola komunikasi Y, dan pola komunikasi bintang. Sedangkan pola komunikasi rantai tidak terlalu maksimal dilakukan dalam berkomunikasi</p>	<p>pada penelitian ini berfokus pada komunikasi organisasi komunitas Marga Parna dalam meningkatkan eksistensinya di kota Batam.</p>	<p>dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pola komunikasi.</p>
4	<p>Deshinta Affriani Br Brahmana dan Elisabeth Sitepu</p>	<p>Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe</p>	<p>Pola komunikasi organisasi dalam peningkatan kinerja pegawai di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe menggunakan pola komunikasi roda</p>	<p>Perbedaan pada penelitian ini berfokus pada peningkatan kinerja pegawai.</p>	<p>Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pola komunikasi.</p>
5	<p>Gracia Febrina Lumentut, Julia T. Pantow, dan Grace J. Waleleng</p>	<p>Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota Di LPM (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovasi Unsrat</p>	<p>(1) Aspek orientasi-kerja, komunikasi yang digunakan adalah komunikasi <i>medium group</i>.</p> <p>(2) Aspek orientasi-hubungan, komunikasi yang digunakan adalah komunikasi antar personal.</p> <p>(3) Aspek keefektifan</p>	<p>Perbedaan pada penelitian ini berfokus pada komunikasi organisasi LPM inovasi Unsrat dalam meningkatkan motivasi anggotanya.</p>	<p>Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pola komunikasi.</p>

<p>6</p>	<p>Muhammad Faizal Afandi, Dr. Ramsiah Tasruddin, M. Si, dan Drs. Alamsyah.</p>	<p>Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Sebatik Tengah.</p>	<p>Pola komunikasi yang digunakan adalah pola roda, pola rantai, pola lingkaran, dan pola bintang.</p>	<p>Perbedaan pada penelitian ini berfokus pada komunikasi antara Pimpinan dan Pegawai di Kantor Kecamatan Sebatik Tengah.</p>	<p>Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pola komunikasi.</p>
<p>7</p>	<p>Peggy Yuntika Harianto</p>	<p>Peran Lurah Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Kelurahan Titian Antui Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis</p>	<p>Peran yang dilakukan oleh lurah Titian Antui Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai secara umum belum maksimal sehingga perlu di optimalkan. Secara keseluruhan dapat dilihat dari 4 (empat) aspek observasi penulisan yang meliputi pembinaan dan pengarahannya, pengembangan pengetahuan dan keterampilan, pemberian penghargaan bagi yang berprestasi</p>	<p>Perbedaan pada penelitian ini berfokus pada peran lurah dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai kelurahan</p>	<p>Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang motivasi kerja.</p>

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		serta pemberian sanksi bagi yang melakukan pelanggaran belum sepenuhnya berjalan dengan baik.		
Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang motivasi kerja.	Perpedaan pada penelitian ini meneliti tentang upaya yang dilakukan Kepala Sekolah dalam meningkatkan motivasi kerja tenaga administrasi di sekolah di SMA Plus Terpadu Pekanbaru.	Upaya yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan motivasi kerja tenaga administrasi sekolah di SMA Plus Terpadu Pekanbaru sudah dilakukan oleh kepala sekolah namun masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, salah satunya dalam mendisiplinkan tenaga administrasi kepala sekolah sungkan untuk memberikan teguran terhadap tenaga administrasi yang lebih tua darinya.	Upaya Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Plus Terpadu Pekanbaru	Miftahulannah

8 **Hak cipta milik UIN Suska Riau**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dihindangi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.2 Kajian Teori

Kajian teori merupakan gambaran terhadap seperangkat kumpulan konsep/konstruk, definisi, dan proposisi yang terkait secara sistematis untuk menjelaskan dan memprediksi tentang fenomena/gejala.

2.2.1 Pola Komunikasi

Pola komunikasi merupakan rangkaian dari dua kata, yakni kata ‘pola’ dan kata ‘komunikasi’. Kata komunikasi atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *communication* berasal dari kata Latin *communis* yang berarti sama, kemudian *communico*, *communicatio*, atau *communicare* yang berarti membuat sama. Istilah *communis* ini merupakan istilah yang paling sering disebut sebagai asal dari kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip.¹⁶

Komunikasi merupakan suatu proses dimana dua orang atau lebih saling bertukar informasi antara satu sama lain untuk mencapai saling pengertian.¹⁷ Berdasarkan pemahaman komunikasi tersebut, yang disebut dengan komunikasi adalah ketika dua orang sedang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, memiliki pemahaman yang sama mengenai apa yang diperbincangkan. Namun pengertian komunikasi yang dipaparkan di atas masih bersifat mendasar, dalam artian jika komunikasi yang terjadi minimal hanya harus mengandung kesamaan makna diantara dua belah pihak yang terlibat. Sedangkan komunikasi itu sendiri tidak hanya bersifat informatif, yakni agar orang lain mengerti dan tahu, tetapi komunikasi juga bersifat persuasif, yakni agar orang lain bersedia menerima suatu pemahaman atau keyakinan, melakukan suatu perbuatan atau kegiatan, dan lain-lain.¹⁸ Sebagaimana pengertian komunikasi yang dikemukakan oleh Carl I. Hovland, yang mengatakan bahwa komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain.¹⁹ Pengertian serupa juga dikemukakan oleh Everett M. Rogers, seorang pakar Sosiologi Pedesaan Amerika yang mengemukakan

¹⁶ Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, ke-9 (PT. Remaja Rosdakarya, 2007). Hal. 46

¹⁷ Silijani, *Komunikasi Organisasi*. Hal. 28-29

¹⁸ Chong Uchajana Effendy, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004). Hal. 9

¹⁹ Effendy. Hal. 10



bahwa, komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.²⁰

Komunikasi yang dilakukan pada hakikatnya akan menghasilkan rasa menghibur, memberikan informasi, dan mendidik, yang kemudian akan berdampak pada peningkatan pengetahuan (kognitif), membangun kesadaran (sikap), dan mengubah perilaku (psikomotorik) seseorang atau masyarakat dalam suatu proses komunikasi.²¹

Berdasarkan uraian diatas, pola komunikasi merupakan sistem penyampaian pesan komunikasi dari komunikator kepada komunikan dengan maksud untuk mengubah pendapat, sikap maupun perilaku komunikan. Menurut Syaiful Bahri Djamarah, pola komunikasi dapat dipahami sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.²²

Pola komunikasi merupakan model dari proses komunikasi, sehingga dengan adanya berbagai macam model komunikasi dan bagian dari proses komunikasi akan dapat ditemukan pola yang cocok dan mudah digunakan dalam berkomunikasi. Proses komunikasi merupakan rangkaian dari aktivitas menyampaikan pesan sehingga diperoleh *feedback* dari penerima pesan. Dari proses komunikasi, akan timbul pola model, bentuk dan juga bagian-bagian kecil yang berkaitan erat dengan proses komunikasi.

Pola komunikasi dilakukan sebagai usaha untuk menemukan cara yang terbaik dalam berinteraksi ketika menyampaikan pesan. Walaupun sebenarnya secara umum tidak ada cara yang benar-benar paling baik di bidang komunikasi karena informasi dapat dikirimkan dengan tujuan yang berbeda-beda.²³ Meski demikian, keterampilan komunikasi yang baik perlu

²⁰ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016). Hal. 22

²¹ Riniawati, *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi Dan Organisasi* (Yogyakarta: PT. PUSTAKA BANGSA, 2019). Hal.14

²² Syaiful Bahri Djamarah, *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak Dalam Keluarga* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004). Hal.1

²³ Salvador faria Sequeira Goncalves, "Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di Gajayana Tv" 7, no. 2 (2018): 150.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau Sate Islamic University of Sultan Saifuddin Masim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimiliki agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien. Penggunaan metode ataupun teknik berkomunikasi tentunya perlu disesuaikan dengan situasi yang ada ketika komunikasi itu dilakukan. Jika seseorang dapat memahami informasi yang disampaikan dengan baik dan memberikan respon yang sesuai maka komunikasi tersebut dapat dikatakan efektif. Dengan demikian semakin efektif komunikasi di dalam suatu organisasi maka akan semakin efisien dan produktif pula aktivitas organisasi yang akan dilakukan.²⁴

Penulis menguraikan satu dari masing-masing pola komunikasi tersebut. Menurut Joseph A Devito, terdapat lima jenis pola komunikasi, yaitu: pola roda, pola rantai, pola lingkaran, pola semua saluran, dan Y.

a. Pola Roda

Pola roda memiliki pemimpin yang jelas, yaitu yang posisinya berada di pusat. Pemimpin dalam pola roda merupakan satu-satunya orang yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggotanya. Oleh karena itu, jika seorang anggota ingin berkomunikasi dengan anggota lainnya, maka pesan tersebut harus disampaikan melalui pemimpinnya.²⁵

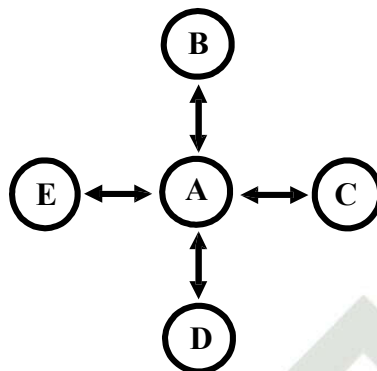
Pola komunikasi roda menggambarkan bagaimana aliran informasi yang bersumber dari sentral A. Dari A informasi itu dialirkan kepada B, atau C, D, dan seterusnya lalu masing-masing akan merespon kembali informasi tersebut kepada A. Jadi pada pola ini, pemimpin sebagai komunikator dan anggota sebagai komunikan dapat memberikan *feedback* kepada pemimpinnya, tetapi tidak dapat berinteraksi dengan sesama anggota kelompoknya.

²⁴ Fuad Hasan Ali Yusuf dan Budi Ilham Maliki, *Perilaku Organisasi*, I (Depok: Rajawali Pers, 2021). Hal. 17

²⁵ Devito, *Komunikasi Antar Manusia*. Hal. 345

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.1 Pola Roda

b. Pola Lingkaran

Pola lingkaran tidak memiliki pemimpin. Semua anggota memiliki posisi yang sama dan memiliki wewenang atau kekuatan yang sama untuk mempengaruhi kelompoknya. Setiap anggota dapat berkomunikasi dengan dua anggota lain di sisinya.²⁶ Karena setiap anggota hanya dapat berkomunikasi dengan dua anggota disisinya, maka pesan yang dikirimkan dari pengirim berjalan ke semua anggota kelompok namun membutuhkan waktu yang lama untuk sampai kembali kepada pengirim.

Pada pola lingkaran, setiap anggota tidak dapat berkomunikasi secara langsung dengan seluruh anggota yang ada. Misalnya, A hanya dapat berkomunikasi dengan B dan E. ketika A ingin berkomunikasi dengan D, maka pesan tersebut dikirimkan kepada E lebih dulu karena E yang dapat berkomunikasi dengan D. A juga dapat mengirimkan pesan melalui B, kemudian B akan meneruskan pesan tersebut kepada C, lalu C meneruskan lagi kepada D.

²⁶ Devito. Hal. 345

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

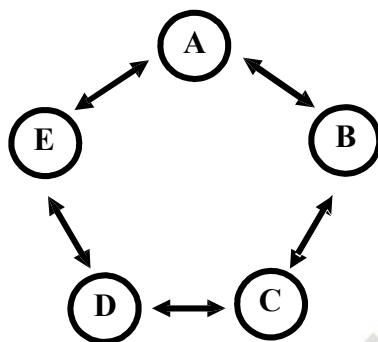
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Hasim Riau



Gambar 2.2 Pola Lingkaran

c. Pola Rantai

Pola rantai merupakan pola komunikasi yang memiliki kesamaan dengan pola lingkaran. Dalam proses pola komunikasi rantai anggota yang berada di paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja.²⁷

Pada pola komunikasi ini yang berada di tengah akan mendapatkan pesan lebih dari yang ada pada posisi ujung. Pada ilustrasi dapat dilihat C berada ditengah dan mendapatkan pesan lebih dari lainnya karena A dan B ketika ingin mengirimkan pesan ke D dan B harus melewati C serta berlaku kebalikannya. Pola komunikasi ini biasanya berlaku ketika sebuah pekerjaan dalam kelompok lebih bersifat berkesinambungan atau berkelanjutan.



Gambar 2.3 Pola Rantai

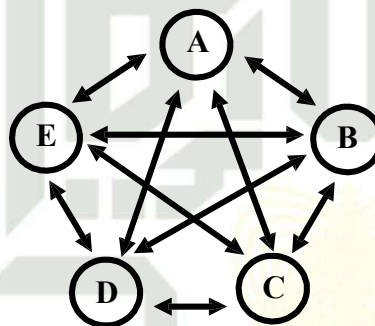
d. Pola Semua Saluran

Pola semua saluran atau yang disebut juga dengan pola bintang memiliki kemiripan dengan pola lingkaran, dimana semua anggota memiliki posisi yang sama dan semuanya juga memiliki kekuatan yang sama untuk mempengaruhi anggota yang lainnya. Tetapi pada pola semua saluran, setiap anggota dapat

²⁷ Devito. Hal. 345

berkomunikasi dengan setiap anggota lainnya. Pola ini memungkinkan adanya partisipasi anggota secara maksimum.²⁸

Pola komunikasi semua saluran ini menjamin komunikasi diantara setiap anggota kelompok. Setiap anggota kelompok dapat secara langsung berkomunikasi dengan anggota-anggota lain tanpa melalui perantara. Jaringan kerja saluran total ini mencerminkan suatu lingkungan kelompok rekan kerja dan sistem manajemen partisipatif.²⁹



Gambar 2.4 Pola Semua Saluran

e. Pola Y

Pola Y relatif kurang tersentralisasi dibandingkan dengan pola roda, tetapi lebih tersentralisasi jika dibandingkan dengan pola lainnya. Pada struktur Y juga terdapat pemimpin yang jelas. Tetapi satu anggota lain berperan sebagai pemimpin kedua. Anggota ini dapat mengirimkan dan menerima pesan dari dua orang lainnya, sedangkan tiga anggota lainnya komunikasinya terbatas hanya dengan satu orang lainnya.³⁰

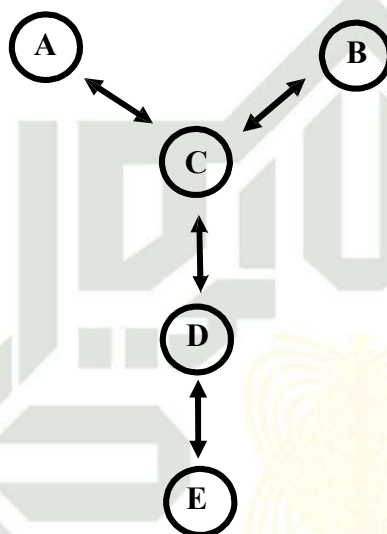
Pola Y menggambarkan informasi yang berasal dari satu sumber (C), tetapi dalam penyebarannya kepada seluruh anggota tidak selalu melalui dirinya. Informasi tersebut dapat disebarakan melalui dirinya (D, A dan B) maupun melalui anggota lainnya (E mendapat informasi dari D). Pola

²⁸ Devito. Hal. 345

²⁹ Whyuni HR, *Pimpinan Dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di Pt . Semen Tonasa Kabupaten Pangkep, 2014, Skripsi*. Hal. 17

³⁰ Devito, *Komunikasi Antar Manusia*. Hal. 345

komunikasi ini biasanya diterapkan dalam sebuah kelompok dimana sang pemimpin melakukan delegasi atau pelimpahan wewenang atau kepercayaan kepada sebagian dari anggota kelompoknya. Sehingga dapat dikatakan pola ini berlaku pada sistem kerja kelompok yang semidesentralisasi atau desentralisasi terbatas.³¹



Gambar 2.5 Pola Y

2.2. Komunikasi Organisasi

Di dalam komunikasi terdapat beberapa jenis komunikasi, salah satunya adalah komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan pesan di dalam organisasi baik secara formal maupun informal. R. Wayne Pace dan Don F. Faules mengemukakan definisi komunikasi berdasarkan dua pandangan. Pandangan pertama, definisi tradisional (fungsionalis dan objektif), komunikasi organisasi didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Pandangan kedua, definisi interpretif (subjektif), komunikasi

³¹ Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Prenada Media Group, 2019).



organisasi didefinisikan sebagai proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi.³²

Selain itu, menurut Katz dan Khan, komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti didalam suatu organisasi. Didalam organisasi komunikasi digunakan untuk menyampaikan informasi baik internal maupun eksternal organisasi dalam meningkatkan kinerja dan menunjang pembuatan keputusan organisasi. Kekurangan informasi dalam suatu organisasi dapat menyebabkan organisasi sulit untuk mengontrol aktivitas, sumber daya, waktu, dan biaya, serta dapat mengganggu pembuatan keputusan, dan akan menjadi sulit untuk bertahan dalam menghadapi pesaing.³³

Arah aliran komunikasi yang terdapat di dalam suatu organisasi sebagai berikut:

a. Komunikasi Kebawah (downward communication)

Komunikasi ke bawah memiliki arti bahwa informasi mengalir dari tingkatan manajemen puncak ke manajemen menengah atau dari jabatan yang berotoritas lebih tinggi kepada jabatan yang berotoritas lebih rendah.

Ada lima jenis informasi yang biasa dikomunikasikan dari atasan kepada bawahannya³⁴:

1. Informasi yang berkaitan dengan bagaimana melakukan suatu pekerjaan.
2. Informasi yang berkaitan dengan dasar pemikiran untuk melakukan suatu pekerjaan.
3. Informasi yang berkaitan dengan kebijakan dan praktik organisasi.
4. Informasi yang berkaitan dengan kinerja pegawai.
5. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas.³⁵

b. Komunikasi Keatas (upward communication)

Komunikasi keatas merupakan aliran informasi dari wewenang yang lebih rendah ke yang lebih tinggi. Biasanya mengalir di sepanjang rantai-

³² R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, ed. oleh Deddy Mulyana, ke-10 (PT. Remaja Rosdakarya, 2018). Hal. 31-33

³³ Yusuf dan Maliki, *Perilaku Organisasi*.

³⁴ Pace dan Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*.

³⁵ Pace dan Faules.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rantai komando. Semua karyawan dalam suatu organisasi kecuali yang berbeda pada tingkatan yang paling atas mungkin berkomunikasi ke atas. Komunikasi keatas digunakan untuk memberikan umpan balik ke atasan, menginformasikan mengenai kemajuan yang telah dicapai ke sasaran kepada atasan, dan menyampaikan masalah-masalah yang dihadapi.³⁶

c. Komunikasi Kesamping (horizontal communication)

Komunikasi ini terdiri dari penyampaian informasi yang terjadi diantara rekan sejawat yang berada dalam unit kerja yang sama. Unit kerja terdiri dari individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama. Komunikasi horizontal paling sering terjadi dalam rapat komisi, interaksi pribadi selama waktu istirahat, obrolan di telpon, memo catatan, kegiatan sosial, dan lingkaran kualitas (sebuah kelompok pekerja sukarela yang berbagi wilayah tanggung jawab).³⁷

Komunikasi horizontal yang terjadi didalam suatu organisasi dapat memperlancar pertukaran pengetahuan, pengalaman, metode, dan masalah. Hal ini akan membantu organisasi dalam menghindari beberapa masalah dan memecahkan masalah yang lainnya. Komunikasi ini juga membangun semangat kerja dan kepuasan karyawan, karena hubungan yang baik dan komunikasi yang berarti merupakan sumber utama kepuasan karyawan.³⁸

d. Komunikasi Silang (*diagonal communication*)

Berlangsung dari seseorang kepada orang lain dalam posisi yang berbeda. Dalam arti pihak yang satu tidak ada pada jalur struktur yang lain. Ini digunakan oleh dua pihak yang mempunyai level yang berbeda tetapi tidak mempunyai wewenang pada pihak lain.

2.2.3 Pimpinan

Definisi tentang kepemimpinan ada beranekaragam dan banyak orang yang memberikan konsep tentang kepemimpinan. Secara luas definisi

³⁶ Riniawati, *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi Dan Organisasi*.

³⁷ Pace dan Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*.

³⁸ Devito, *Komunikasi Antar Manusia*. Hal. 348



kepemimpinan meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budaya. Selain itu, kepemimpinan juga memengaruhi pandangan para pengikutnya mengenai suatu peristiwa.³⁹

Kepeimpinan juga dapat diartikan sebagai proses dalam mempengaruhi dan mengarahkan para karyawan dalam melakukan pekerjaan yang telah ditugaskan kepada mereka. Griffin dalam Saefullah, membagi pengertian kepemimpinan menjadi dua konsep. Pertama sebagai proses, kepemimpinan berfokus pada apa yang dilakukan oleh para pemimpin, yaitu proses ketika pemimpin menggunakan pengaruhnya untuk memperjelas tujuan organisasi bagi para karyawan atau orang yang dipimpinya, memotivasi mereka untuk mencapai tujuan tersebut, serta membantu menciptakan budaya produktif dalam organisasi. Kedua sebagai atribut, kepemimpinan merupakan kumpulan karakteristik yang harus dimiliki oleh pemimpin. Oleh sebab itu, pemimpin dapat didefinisikan sebagai seorang yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku orang lain tanpa menggunakan kekuatan, sehingga orang yang dipimpinya dapat menerima dirinya sebagai sosok yang layak memimpin mereka.⁴⁰

Adapun tiga implikasi penting yang terkandung dalam konsep kepemimpinan, yaitu:

Kepeimpinan melibatkan orang lain, baik itu karyawan, bawahan atau pengikut.

Kepeimpinan melibatkan pendistribusian kekuasaan antara pemimpin dan anggota kelompok secara seimbang, karena bukan berarti anggota kelompok tidak memiliki daya.

Adanya kemampuan untuk menggunakan bentuk kekuasaan yang berbeda untuk mempengaruhi tingkah laku pengikutnya melalui berbagai cara.⁴¹

2.2.4 Motivasi Kerja

³⁹ Riniawati, *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi Dan Organisasi*.

⁴⁰ Sudar dan Saefullah, *Pengantar Manajemen*.

⁴¹ Brahimana dan Sitepu, "Pola komunikasi organisasi dalam peningkatan kinerja pegawai di kantor Kelurahan gung leto kecamatan kabanjahe."



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bukanlah suatu pekerjaan yang mudah untuk memahami motivasi karyawan dengan tepat. Untuk memahami hal itu, organisasi perlu mengidentifikasi tujuan dan kebutuhan yang melatarbelakangi perilaku karyawannya. Apalagi keinginan atau kebutuhan setiap orang tentunya akan berbeda-beda, selain itu cara yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan tersebut juga beragam. Oleh karena itu, organisasi perlu memahami konsep motivasi secara menyeluruh sebelum menerapkan kebijakan untuk mendorong peningkatan motivasi karyawannya.

Motivasi (*motivation*) berasal dari bahasa latin “*movere*” yang berarti menggerakkan. Kata motivasi berakar dari kata motif (*motive*) yang artinya kekuatan dalam diri seseorang yang mendorong untuk bertindak ke arah tujuan yang diinginkan. Secara umum motivasi merujuk pada proses-proses yang menggerakkan seseorang untuk berperilaku dengan cara tertentu.⁴² Dengan kata lain, tingkah laku seseorang dalam beraktivitas atau bekerja dapat muncul atau timbul karena adanya motif.

Gibson menjelaskan konsep motivasi sebagai bentuk dorongan dari dalam diri karyawan untuk bertindak dan berperilaku. Motivasi ini merupakan konsep yang menjelaskan alasan dibalik suatu tindakan yang diamati. Motivasi hanya bisa diamati dari kondisi yang ada dan perilaku yang mengikutinya.⁴³ Setiap kegiatan yang dilakukan seseorang selalu didorong oleh suatu kekuatan dari dalam diri orang tersebut, dorongan inilah yang disebut dengan motivasi. Jadi, motivasi bukanlah sesuatu yang dapat diamati, tetapi merupakan hal yang bisa disimpulkan karena adanya suatu perilaku yang tampak.⁴⁴

Pada dasarnya, motivasi adalah kondisi mental yang mendorong seseorang melakukan suatu tindakan (*action/activities*) dan memberikan kekuatan (*energy*) yang mengarah pada pencapaian kebutuhan, memberikan kepuasan, ataupun mengurangi ketidakseimbangan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa

⁴² Andre Hardjana, *Komunikasi Organisasi: Strategi Interaksi dan Kepemimpinan*, I (Depok: Rajawali Pers, 2019). Hal. 204

⁴³ Soedang Mariani Rajagukguk, “Pengaruh Kompensasi, Motivasi Karyawan, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan” 9, no. November (2017) Hal.133.

⁴⁴ Yusuf dan Maliki, *Perilaku Organisasi*.



motivasi kerja adalah sesuatu yang menyebabkan timbulnya dorongan atau semangat bekerja.⁴⁵ Motivasi yang dimiliki oleh setiap orang dalam bekerja tentunya berbeda-beda, ada yang memiliki motivasi untuk mencari pengalaman, mencari uang, maupun mencari relasi. Menurut Mangkunegara, motivasi kerja terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan. mental dari karyawan yang positif terhadap lingkungan kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya dalam mencapai kinerja yang maksimal.⁴⁶

Program-program yang dijalankan di dalam organisasi akan berhasil apabila orang-orang yang bekerja di dalamnya melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan bidang dan tanggung jawabnya masing-masing. Potensi yang ada dalam diri karyawan dapat diubah menjadi prestasi yang menguntungkan bagi organisasi apabila setiap karyawan diberikan arahan dan motivasi (dorongan).⁴⁷

2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan kajian tentang bagaimana hubungan teori dengan berbagai konsep yang ada dalam perumusan masalah. Jadi, sebelum terjun kelapangan atau melakukan pengumpulan data, maupun riset diharapkan mampu menjawab secara teoritis permasalahan penelitian. Upaya dalam menjawab masalah ini disebut dengan kerangka pikir.⁴⁸

Pola komunikasi dapat dipahami sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.⁴⁹ Pola komunikasi merupakan model dari proses komunikasi, sehingga dengan adanya berbagai macam model komunikasi dan bagian dari proses komunikasi akan dapat ditemukan pola yang

⁴⁵ Sunarta, "MENJAGA MOTIVASI KERJA UNTUK MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI," *Jurnal Manajemen Pendidikan*, No. 01 (2007).

⁴⁶ Andre Setiawan, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja," *AGORA 5*, No. 3 (2017).

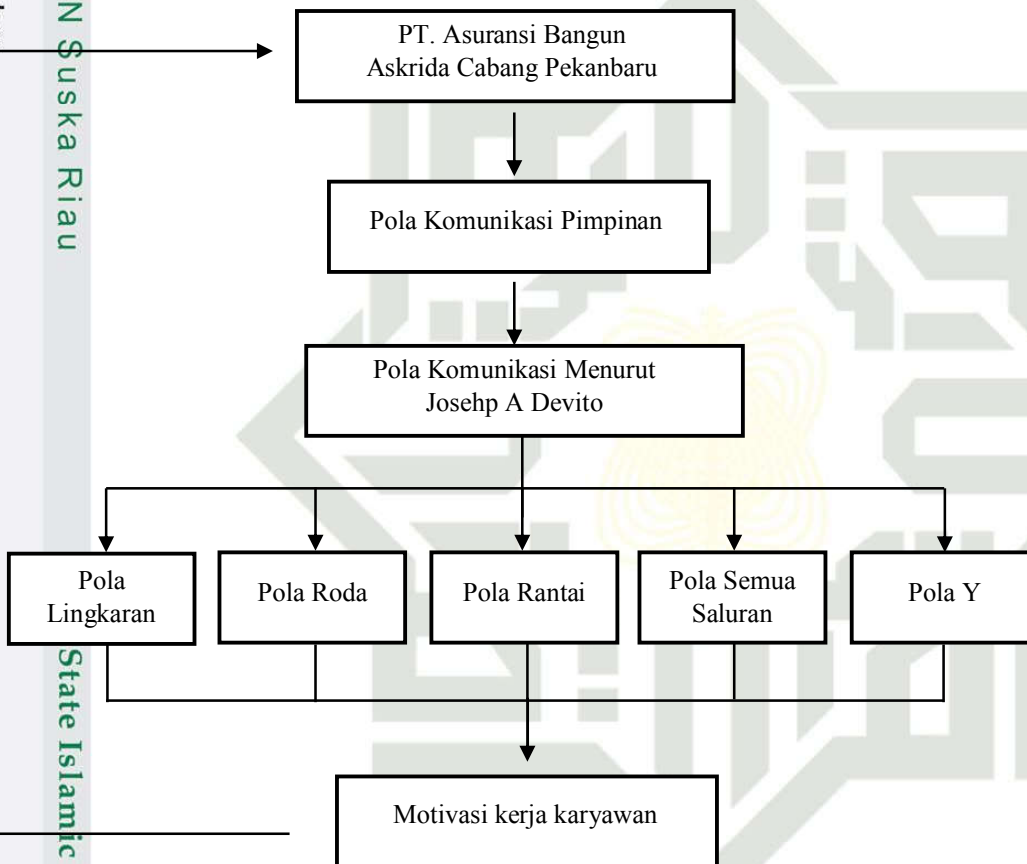
⁴⁷ Muh Nasrullah Et Al., "Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Keyahbandaran Utama Makassar," *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis* 18, No. 2 (2017).

⁴⁸ Rahmat Kriyantono, *Teknis Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006).

⁴⁹ Bani Djamarah, *Pola Komunikasi Orang Tua Dan Anak Dalam Keluarga*.

cocok dan mudah digunakan dalam berkomunikasi. Menurut Joseph A Devito terdapat lima pola komunikasi yang umum dan dapat dijumpai di kelompok dan organisasi, yakni : Pola Lingkaran, Pola Roda, Pola Y, Pola Rantai, dan Pola Semua Saluran.

Secara sederhana, penelitian yang dilakukan dapat digambarkan seperti dibawah ini:



Gambar 2.6 Kerangka Pikir
Sumber : Olahan Peneliti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang bersifat umum terhadap suatu kenyataan sosial dari pandangan partisipan. Pemahaman tersebut tidak dapat ditentukan terlebih dahulu, melainkan diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, dan kenyataan-kenyataan tersebut.⁵⁰ Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan data yang berbentuk kata, skema dan gambar. Dalam metode penelitian kualitatif, dapat menunjukkan kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsional organisasi, pergerakan sosial dan hubungan kekerabatan yang pada umumnya tidak dapat dijabarkan dengan angka.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, yaitu penelitian yang mencari jawaban tentang makna dari suatu fenomena. Data yang dikumpulkan merupakan data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo peneliti dan dokumen resmi lain yang mendukung.⁵¹ Tipe penelitian ini merupakan penelitian yang memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang dialami oleh informan.

Penelitian ini bermaksud memberikan deskripsi tentang pola komunikasi pimpinan dalam membangun motivasi kerja karyawan di PT. Asuransi Bangun ASKRIDA cabang Pekanbaru.

⁵⁰ Jaluudin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005). Hal. 2.

⁵¹ O. Hasbiansyah, "Pendekatan Fenomenologi: Pengantar Praktik Penelitian Dalam Ilmu Sosial dan Komunikasi," *Mediator* 9 (2008).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru di Perkantoran Sudirman Square Blok A No. 3. Dan waktu penelitian pada bulan Juni 2022-Agustus 2022.

3.3 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek penelitian baik dari individu, kelompok, dan organisasi.⁵² Data primer dapat berupa opini subjek secara individu ataupun secara berkelompok, dan juga dapat berupa hasil observasi terhadap karakteristik benda, suatu kejadian, kegiatan, maupun hasil dari pengujian tertentu. Adapun yang merupakan data primer dalam penelitian ini adalah hasil observasi dan wawancara mengenai pola komunikasi organisasi pimpinan dalam membangun motivasi kerja karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang dikelola oleh pihak lain. Umumnya data sekunder berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi lembaga tertentu yang dipublikasikan.⁵³ Data sekunder dapat berupa laporan, catatan, buku-buku, dan dokumen serta arsip-arsip melalui PT. Asuransi Bangun ASKRIDA cabang Pekanbaru, *website*, serta buku-buku referensi pustaka.

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.⁵⁴ Subjek dalam penelitian ini berjumlah empat orang, di antaranya adalah Ibu Fitri Yanti selaku pimpinan PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Pekanbaru, Ibu Rika

⁵² Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, 7 ed. (Jakarta: Rajawali Pers, 2017). Hal. 29

⁵³ Ruslan. Hal. 138

⁵⁴ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Prenada Media Grup, 2008). Hal. 76

Arianti selaku Kasi Keuangan PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Pekanbaru, serta dua orang staf yaitu Ibu Hamidah dan Bapak Hafrizul.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu dari sekian teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung dengan narasumber, dan dapat juga secara tidak langsung.⁵⁵ Esterberg mendefinisikan *interview* wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁵⁶

Pada penelitian ini, teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*), yaitu suatu proses mendapatkan keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara melakukan tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.⁵⁷

2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mencatat suatu gejala dengan bantuan instrumen-instrumen dan merekam gejala tersebut untuk tujuan ilmiah atau tujuan lainnya.⁵⁸ Observasi digunakan dalam teknik pengumpulan data jika penelitian berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan bila jumlah responden yang diamati tidak terlalu banyak. Dari segi proses

⁵⁵ Ardial, *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015).

⁵⁶ Supriyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*, ed. oleh Sutopo, KEDUA (Bandung: ALFABETA, 2019). Hal. 304

⁵⁷ Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, III (Jogjakarta: Ar-Ruzz media, 2016). Hal.212

⁵⁸ Hasyim Hasanah, "TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)," *At-Taqaddum* 8, no. 1 (2017): 26.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaksanaan pengumpulan data observasi dibedakan menjadi observasi partisipan (*Participant Observation*) dan observasi non-partisipan

Observasi Partisipan (*Participant Observation*). Dalam observasi ini peneliti ikut terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

Observasi Non-Partisipan. Dalam observasi ini peneliti tidak ikut terlibat dan hanya berperan sebagai pengamat independen.⁵⁹

Pada penelitian ini observasi yang digunakan adalah observasi non partisipan. Dimana peneliti hanya sebagai pengamat independen dan tidak ikut terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan mengenai peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, maupun karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Sedangkan dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain.⁶⁰ Dengan adanya dokumentasi, hasil penelitian menjadi semakin kredibel karena didukung oleh foto-foto atau karya tulis yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Dalam mengumpulkan dokumen, peneliti akan bekerjasama dengan pihak terkait dan juga mengumpulkan dokumentasi melalui jejak digital yang ada di internet.

3.6 Teknik Validasi Data

Teknik validasi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Triangulasi dapat diartikan adanya informan-informan yang berbeda atau adanya sumber data yang berbeda mengenai sesuatu. Triangulasi ini dilakukan guna memperkuat data, untuk menjadikan peneliti yakin terhadap

⁵⁹ Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. Hal.204

⁶⁰ Sugiyono.

kebenaran dan kelengkapan data.⁶¹ Dalam pengujian kredibilitas, triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.⁶²

Untuk menguji validitas data dalam penelitian ini, maka peneliti akan menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, sehingga akan mudah dipahami, dan temuannya bisa dimengerti oleh orang lain.⁶³

Miles and Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dengan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data berdasarkan model Miles and Huberman sebagai berikut :

1. Data Collection (Pengumpulan Data)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.⁶⁴

2. Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data sama halnya dengan merangkum, memilah hal-hal pokok, kemudian berfokus pada hal-hal penting, selanjutnya mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah dirangkum akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan dapat mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.⁶⁵

⁶¹ Arizal, *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, II (Jakarta: Rajawali Pers, 2015). Hal.168

⁶² Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. Hal.368

⁶³ Sugiyono. Hal.319

⁶⁴ Sugiyono. Hal. 322

⁶⁵ Sugiyono. Hal 323



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Data Display (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.⁶⁶

4. Congclution Drawing/Verification

Langkah ke empat dalam menganalisis data kualitatif menurut Miles dan Humberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Berdasarkan tahap yang dilaksanakan dalam pengolahan data, maka analisis data yang dilaksanakan dalam pembahasan penelitian ini adalah pengolahan data deskriptif kualitatif yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dijelaskan dengan kalimat sehingga data yang diperoleh dapat dipahami maksud dan maknanya.

⁶⁶ Sugiyono. Hal 325

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Profil Perusahaan PT. Asuransi Bangun Askrida

PT. Asuransi Bangun Askrida (ASKRIDA) merupakan perusahaan swasta nasional yang bergerak di bidang asuransi umum dan menawarkan perlindungan asuransi atas semua resiko dan kehilangan, khususnya bagi gedung-gedung pemerintahan dan juga aset-aset milik pemerintah lainnya. ASKRIDA didirikan oleh Bank Pembangunan Daerah (BPD) pada tanggal 2 Desember 1989 sebagai perwujudan aspirasi berdasarkan semangat gotong-royong dan kebersamaan BPD di seluruh Indonesia. Kemudian mendapatkan izin usaha berdasarkan persetujuan Menteri Keuangan Republik Indonesia berdasarkan Keputusan No. KEP 192/KM.13/1990 pada tanggal 14 Maret 1990. Kepemilikan ASKRIDA diperluas pada tahun 1996 dengan masuknya 27 pemerintah Provinsi sebagai pemegang saham, sehingga membuat profil ASKRIDA menjadi lebih luas dalam berpartisipasi di industri asuransi.

Proses pembelajaran berkelanjutan telah mendorong ASKRIDA untuk senantiasa tumbuh dan mempererat kerja sama bisnis antar BPD. Perjalanan selama lebih dari dua dekade ditempuh hingga akhirnya ASKRIDA berhasil mendirikan beberapa kantor operasional yang tersebar di seluruh Indonesia. Pendirian kantor operasional tersebut merupakan perwujudan komitmen untuk melayani dan turut menopang perkembangan perekonomian nasional.

Kegiatan usaha utama ASKRIDA adalah memberikan pelayanan berupa perlindungan asuransi atas semua resiko dan kehilangan. Hal ini senantiasa ditingkatkan oleh ASKRIDA dengan menghadirkan program-program yang bermanfaat dan sesuai dengan perkembangan dunia asuransi nasional. Tak hanya itu, demi memberikan pelayanan yang optimal ASKRIDA juga turut

mengembangkan infrastruktur yang memadai, sumber daya manusia, teknologi informasi, dan jaringan kantor yang terintegrasi.⁶⁷

4.2 Visi dan Misi PT. Asuransi Bangun Askrida

1. Visi PT. Asuransi Bangun Askrida

“Menjadi 5 (lima) besar perusahaan asuransi umum nasional yang unggul dan terpercaya dengan pertumbuhan yang berkesinambungan di Indonesia”

2. Misi PT. Asuransi Bangun Askrida

Meningkatkan literasi asuransi di Indonesia melalui sumber daya manusia perusahaan yang profesional.

Memberikan pelayanan prima kepada tertanggung dan mitra kerja secara efektif dan efisien melalui praktik tata kelola perusahaan yang baik.

c. Memberikan kontribusi terbaik bagi karyawan, pemegang saham, dan seluruh pemangku kepentingan.⁶⁸

4.3 Budaya Perusahaan

1. Sinergi

Insan ASKRIDA selalu bekerjasama dan saling mengisi dengan semangat untuk memberikan hasil yang terbaik.

2. Professional

Insan ASKRIDA mengutamakan kompetensi terbaik, objektif dalam berpikir dan bertindak, serta tanggung jawab.

3. Integritas

Insan ASKRIDA harus konsisten menjunjung tinggi nilai-nilai luhur, baik dalam perkataan maupun perbuatan.

4. Respek

Insan ASKRIDA sangat menghargai sesama dengan dilandasi sikap empati dan ketulusan.

5. Inovatif

Insan ASKRIDA mampu menciptakan ide-ide kreatif terbaik untuk pertumbuhan dan kesinambungan perusahaan.

⁶⁷ ASKRIDA, “Laporan Tahunan/Annual Report PT. Asuransi Bangun Askrida.”

⁶⁸ ASKRIDA.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.

Tangguh

Insan ASKRIDA senantiasa berfikir positif, optimis dan berkomitmen kuat dalam menghadapi setiap tantangan.

4.4 Produk PT. Asuransi Bangun Askrida

1. Asuransi Perjalanan

Asuransi perjalanan menjamin kerugian yang terjadi kepada tertanggung selama melakukan perjalanan baik di dalam negeri maupun luar negeri dalam jangka waktu tertentu.

2. Asuransi Household

Menjamin kerugian karena kehilangan atau kerusakan atau rusaknya perabotan rumah tangga yang berada dalam lokasi rumah tinggal yang diasuransikan akibat terjadi risiko, seperti kebakaran, perampokan/pencurian, gempa bumi dan lain sebagainya.

3. Asuransi Kebakaran

Menjamin kerugian atau kerusakan atas harta benda atau kepentingan yang dipertanggungkan yang diakibatkan secara langsung oleh kebakaran, sambaran petir, ledakan, kejatuhan pesawat udara, dan asap.

4. Asuransi Kendaraan Bermotor

Menjamin Kerugian atau kerusakan pada kendaraan bermotor yang disebabkan oleh risiko-risiko yang dijamin oleh polisi seperti: tabrakan, perbuatan jahat, pencurian, kebakaran, dan menjamin tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga.

5. Asuransi Cash in Transit

Menjamin risiko yang menyebabkan kerugian atas uang atau surat berharga yang sedang dalam perjalanan dan atau pengiriman, sepanjang risiko tersebut tidak dikecualikan dalam polis.

6. Asuransi Cash in Safe

Menjamin kerugian atas uang atau surat berharga yang berada dalam tempat penyimpanan lemari besi yang disebabkan oleh perampok dan pencurian dengan kekerasan (kebongkaran).

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Asuransi Erection All Risks
Menjamin kerugian atau kerusakan yang terjadi pada saat kerja atau pada saat istirahat, atau sedang dibongkar untuk keperluan pembersihan, perawatan menyeluruh atau saat dipindahkan dalam lokasi atau selama dalam rangkaian pengoperasiannya, atau selama pemasangan kembali, atau penyebab-penyebab lain sepanjang tidak dikecualikan dalam polis, tetapi hal dalam hal apapun hanya setelah uji coba berhasil.
8. Asuransi Pengangkutan
Menjamin kerugian atas atau kerusakan pada objek yang diasuransikan sebagai akibat dari risiko-risiko yang diasuransikan selama periode pengangkutan.
9. Asuransi Burglary
Memberikan ganti rugi pada tertanggung atas barang maupun tempat yang dipertanggungkan yang diakibatkan oleh kerugian atas atau kerusakan dari setiap harta benda yang dipertanggungkan di lokasi pertanggungangan.
10. Asuransi Heavy Equipment
Memberikan jaminan ganti rugi terhadap tertanggung karena alat berat (*excavator, bulldozer, wheel loader, dump truck, logging truck, crane, forklift, dan sejenisnya*) yang dipertanggungkan mengalami kerusakan dan (atau) kerugian karena kejadian yang disebabkan oleh risiko yang dijamin.
11. Asuransi Property All Risks
Memberikan perlindungan kepada tertanggung atas suatu kejadian yang sifatnya tak terduga dan terjadi secara tiba-tiba atas bangunan dan kepentingan-kepentingan yang dipertanggungkan di lokasi pertanggungangan sepanjang tidak dikecualikan oleh polis.
12. Asuransi Public Liability
Menjamin tuntutan hukun dari pihak ketiga atas kelalaian yang dilakukan oleh pihak tertanggung ketika sedang melakukan kegiatan usahanya, yang mengakibatkan pihak ketiga mengalami cedera tubuh dan/atau kerusakan/kerugian terhadap barang miliknya.
13. Asuransi Golfer's Indemnity

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menjamin bertanggung jawab secara hukum untuk membayar kompensasi atas:

Cidera badan atau penyakit si setiap pemain golf.

Kehilangan atau kerusakan harta benda pemain golf yang terjadi dalam lapangan golf yang disebutkan dalam ikhtisar selama periode Ganti Rugi akibat kecelakaan.

Peralatan golf milik pemain.

14. Asuransi Hole-in-One

Dalam hal peserta pada kompetisi Hole-in-One yang diadakan oleh bertanggung mencapai Hole-in-One pada lubang tertentu di golf club (lapangan golf) pada tanggal kompetisi yang ditetapkan dalam ikhtisar pertanggung, maka penanggung akan mengganti kerugian bertanggung sehubungan dengan tanggung jawab hukum mereka untuk memberikan hadiah peserta.

15. Asuransi Professional Indemnity

Memberikan jaminan tanggung jawab hukum kepada profesional atas kelalaian, kesalahan, pelanggaran, dalam melakukan tugas dan kewajiban profesi.

16. Asuransi Rangka Kapal

Menjamin kerugian atau kerusakan atas rangka dan mesin kapal yang disebabkan oleh bahaya-bahaya laut, kebakaran, ledakan, perampokan, dan lain-lain.

17. Asuransi Electronic Equipment

Memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh perlengkapan elektronik/teknis (perangkat penyiaran, TV, komputer, peralatan medil, dll) yang mengalami kerusakan secara tiba-tiba atau tidak terduga yang disebabkan oleh bahaya eksternal.

18. Asuransi Kecelakaan Diri

Memberikan santunan karena meninggal dunia, cacat tetap, maupun penggantian biaya pengobatan yang disebabkan kecelakaan yang dialami bertanggung.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

19. Asuransi Contractor's All Risk
Menjamin kerugian/kerusakan yang terjadi secara tidak terduga dan tiba-tiba terhadap objek yang diasuransikan dari suatu pekerjaan konstruksi teknik sipil selama periode pembangunan.
20. Asuransi Machinery Breakdown
Menjamin kerugian atau kerusakan yang terjadi secara tidak terduga atau tiba-tiba karena kerusakan fisik pada mesin-mesin yang diasuransikan disebabkan oleh cacat bahan dan pembauatan, salah rancang kecerobohan, arus pendek dan lain-lain atau dari penyebab-penyebab lain sepanjang tidak dikecualikan dalam polis.
21. Asuransi Kredit
Memberikan pertanggungan kepada kreditur atas risiko terjadinya kerugian atau rugi karena wanprestasi yang dilakukan/dialami oleh debitur.
22. Asuransi Oil and Gas
Menjamin kerusakan atau kerugian yang tidak terduga terhadap kegiatan industri minyak dan gas baik *onshore* maupun *offshore* sesuai dengan standar polis *Oil And Gas Well Drilling Tools Floater Form (All Risks)*.
23. A. Asuransi Surety Bond – Konstruksi
Menjamin kerugian keuangan yang dialami oleh pemilik proyek akibat ingkar janji (wanprestasi) yang dilakukan oleh pihak kontraktor.
Asuransi Bank Garansi – Konstruksi
Menjamin kerugian keuangan yang dialami oleh Bank atas bank garansi yang dikeluarkan, akibat ingkar janji (wanprestasi) yang dilakukan oleh pihak kontraktor.
24. A. Asuransi Surety Bond – Non Konstruksi
Menjamin kerugian keuangan yang dialami oleh pemilik proyek akibat ingkar janji (wanprestasi) dalam kontrak pengasaan barang/jasa yang dilakukan oleh pihak kontraktor.
Asuransi Kontra Bank Garansi – Non Konstruksi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menjamin kerugian keuangan yang dialami oleh Bank atas garansi yang dikeluarkan, akibat ingkar janji (wanprestasi) dalam kontrak pengadaan barang/jasa yang dilakukan oleh pihak kontraktor.

25. Asuransi Kredit Modal Kerja

Menjamin kerugian yang diderita oleh Bank/Lembaga Keuangan Non Bank (LKNB)/Lembaga lainnya yang memberikan fasilitas kredit modal kerja akibat debitur/penerima fasilitas kredit tidak mampu memenuhi kewajibannya sesuai yang tercantum dalam perjanjian kredit dan dinyatakan sebagai kredit kurang lancar sesuai peraturan Bank Indonesia.

26. Asuransi Kredit Investasi

Menjamin kerugian yang diderita oleh Bank/Lembaga Keuangan Non Bank (LKNB)/Lembaga lainnya yang memberikan fasilitas kredit investasi akibat debitur/penerima fasilitas kredit tidak mampu memenuhi kewajibannya sesuai yang tercantum dalam perjanjian kredit dan dinyatakan sebagai kredit kurang lancar sesuai Peraturan Bank Indonesia.

27. Customs Bond

Jaminan yang diterbitkan ASKRIDA dalam bentuk Costom Bond sebagaimana dimaksud pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 259/PMK.04-2010 Pasal 10 ayat 3 (tiga) merupakan jaminan berupa sertifikat yang memberikan jaminan pembayaran kewajiban pungitan negara dalam rangka kegiatan kepabeanan kepada Obligee dalam hal Principal gagal memenuhi kewajiban pembayaran sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang kepabean.

28. Excise Bond

Jaminan yang diterbitkan ASKRIDA atas kegagalan Principal dalam melakukan pembayaran kewajiban pungutan negara atas cukai dan denda administrasi sebesar 10% dari nilai cukai yang terutang yang dikenakan terhadap produsen dan importir barang kena cukai (BKC) yang diproduksi oleh industri Etanol dan minuman mengandung etil Alkohol (MMEA) serta tembakau meliputi: sigaret cerutu, rokok daun, tembakau iris dan hasil pengolahan tembakau lainnya.

29. Payment Bond

Jaminan yang diterbitkan oleh ASKRIDA simana memberkan jaminan pembayaran kepada Obligee apabila Principal tidak melakukan pembayaran sejumlah nilai dalam waktu ditentukan.⁶⁹

4.5 Logo PT. Asuransi Bangun Askrida



Gambar 4.1 Logo PT. Asuransi Bangun Askrida
Sumber: PT. Asuransi Bangun Askrida

4.6 Jejak Langkah Askrida

Tabel 4.1 Jejak Langkah Askrida

No	Tahun	Track Record PT. Asuransi Bangun Askrida
1	1989	Didirikan atas dasar semangat gotong royong Bank Pembangunan Daerah (BPD) dengan kegiatan usaha mencakup perlindungan asuransi terhadap resiko dari kerugian yang diperuntukkan bagi bangunan dan properti pemerintah.
2	1990	Mendapatkan izin usaha berdasarkan persetujuan Menteri Keuangan Republik Indonesia (Keputusan No.KEP.192/KM.13/1990 tanggal 14 Maret 1990)33
3	1996	Kepemilikan saham atas ASKRIDA diperluas mencakup 27 provinsi di Indonesia
4	2007	Perluasan usaha Perseroan dengan Usaha Prinsip Syariah disahkan sesuai keputusan RUPS bulan Mei 2007.
5	2010	Mulai menerapkan sistem teknologi informasi yang terintegrasi dengan seluruh kantor operasional yang dimiliki.
6	2011-2012	Meluncurkan produk asuransi kesehatan bersama Syifa Askrida.

⁶⁹ ASKRIDA.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



			Mengembangkan produk baru yaitu asuransi kredit dan asuransi <i>oil & gas</i> .
	7	2013	Pengadaan gedung baru yang beralamat di Jl. Pramuka Raya Kav. 151, Jakarta Timur. Memperoleh izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tentang kerja sama dengan beberapa bank (<i>bancassurance</i>).
	8	2014	Meluncurkan produk asuransi baru yaitu <i>Household insurance</i> dan <i>travel insurance</i> . Pengembangan jaringan pemasaran dengan membuka Kantor Pemasaran baru di Jakarta Selatan, Solo dan Malang.
	9	2015	Meluncurkan produk asuransi baru yaitu <i>Cash Management insurance</i> dan peluncuran produk Asuransi Mikro AskridaKu. Acara Perayaan HUT Askrida dengan pelaksanaan kegiatan <i>Golf</i> dengan seluruh Bank Pembangunan Daerah (BPD) di Indonesia Pengembangan kemampuan kantor operasional seluruh Indonesia dalam bidang Teknologi Informasi.
	10	2016	Perubahan Visi, Misi dan Budaya Perusahaan Izin produk asuransi baru yakni AsuransiKu, RumahKu, WarisanKu, Stop Usaha-Erupsi, Stop Usaha- Gempa Bumi, Siabang-Erupsi, Siabang-Gempa Tsunami. Pembukaan kantor Pemasaran Bukittinggi. Mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008 dari PT. Internasional Management Sertifikasi Indonesia.
	11	2017	Perolehan izin produk asuransi baru yakni Asuransi Kredit Modal Kerja, Asuransi Kredit Investasi, <i>Customs Bond, Excise Bond, Payment Bond</i> .
	12	2018	Perolehan izin produk asuransi Kredit Usaha Mikro (KUM) dari Mandiri. Perolehan izin produk asuransi produktif yakni kredit modal kerja <i>supplier anchor</i> dan <i>merchant e-commerce</i> . Peresmian gedung baru kantor ASKRIDA cabang Palu .
	13	2019	Perolehan penghargaan <i>infobank 20th insurance 2019</i> . Perolehan penghargaan <i>6th Indonesia Best Insurance Award 2019</i> (Warta Ekonomi). Perolehan penghargaan 2019 <i>Insurance Market Leader Award</i> (Media Asuransi). Perolehan sertifikasi pemeringkatan idA+ (<i>Single A Plus; Stable Outlook</i>) dari Pefindo.
	14	2020	Pemberian penghargaan 2020 <i>Insurance Market Leader Award</i> (Media Asuransi). Perolehan sertifikasi pemeringkatan idA+ (<i>Single A Plus; Stable Outlook</i>) dari Pefindo.

Hak Cipta Dihindangi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

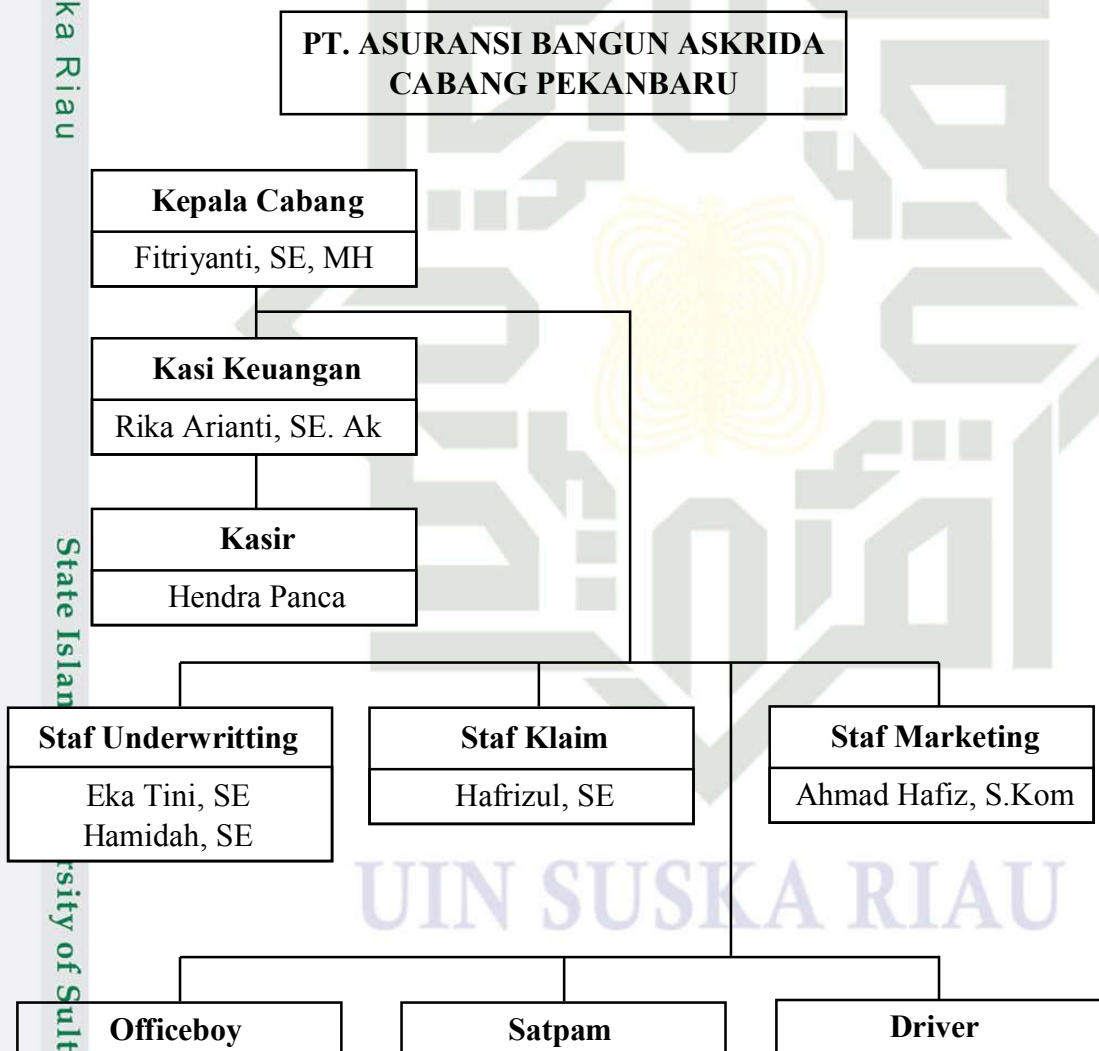
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15	2021	Pemerolehan sertifikasi ISO 9001:2015 <i>Quality Management Standard</i> dari IMS International. Pemerolehan sertifikasi ISO 14001:2015 <i>Environmental Management Standard</i> dari IMS International. Pemerolehan sertifikasi ISO 45001:2015 <i>Occupational Health and Safety Management Standard</i> dari IMS International. Pemerolehan sertifikasi pemeringkatan idA/Stable (<i>Single A; Stable Outlook</i>) dari Pefindo.
----	------	---

Sumber: Annual Report PT. Asuransi Bangun Askrida 2021

4.7 Struktur Organisasi PT. Asuransi Bangun Askrida



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pola komunikasi yang digunakan di PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru yaitu Pola komunikasi Roda, Pola komunikasi Rantai, Pola komunikasi Semua Saluran, dan Pola komunikasi Lingkaran. Pola komunikasi yang dominan digunakan di PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru yaitu Pola komunikasi Roda, dalam penelitian ini Kepala cabang merupakan pusat dalam komunikasi. Dimana Kepala Cabang bertugas memberikan arahan dan perintah, serta mempunyai wewenang dalam menentukan semua keputusan yang ada. Selain itu, Kepala cabang juga melakukan pengawasan dan memberikan masukan kepada karyawan yang mengalami kendala dalam bekerja.

Selanjutnya pola komunikasi lingkaran, terlihat pada kerjasama yang dilakukan oleh karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat menimbulkan semangat kerja karyawan. Pola komunikasi rantai, terlihat pada informasi yang disampaikan Kepala cabang disampaikan melalui perantara, serta pada saat pelaksanaan tugas. Kemudian pola komunikasi semua saluran, dimana pola ini terlihat pada saat melakukan rapat rutin sebagai wadah untuk menemukan solusi atas masalah dan konflik yang tengah dialami. Selain itu, rapat juga menjadi sarana bagi pimpinan untuk memberikan penilaian terhadap karyawannya, sehingga karyawan dapat termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi.

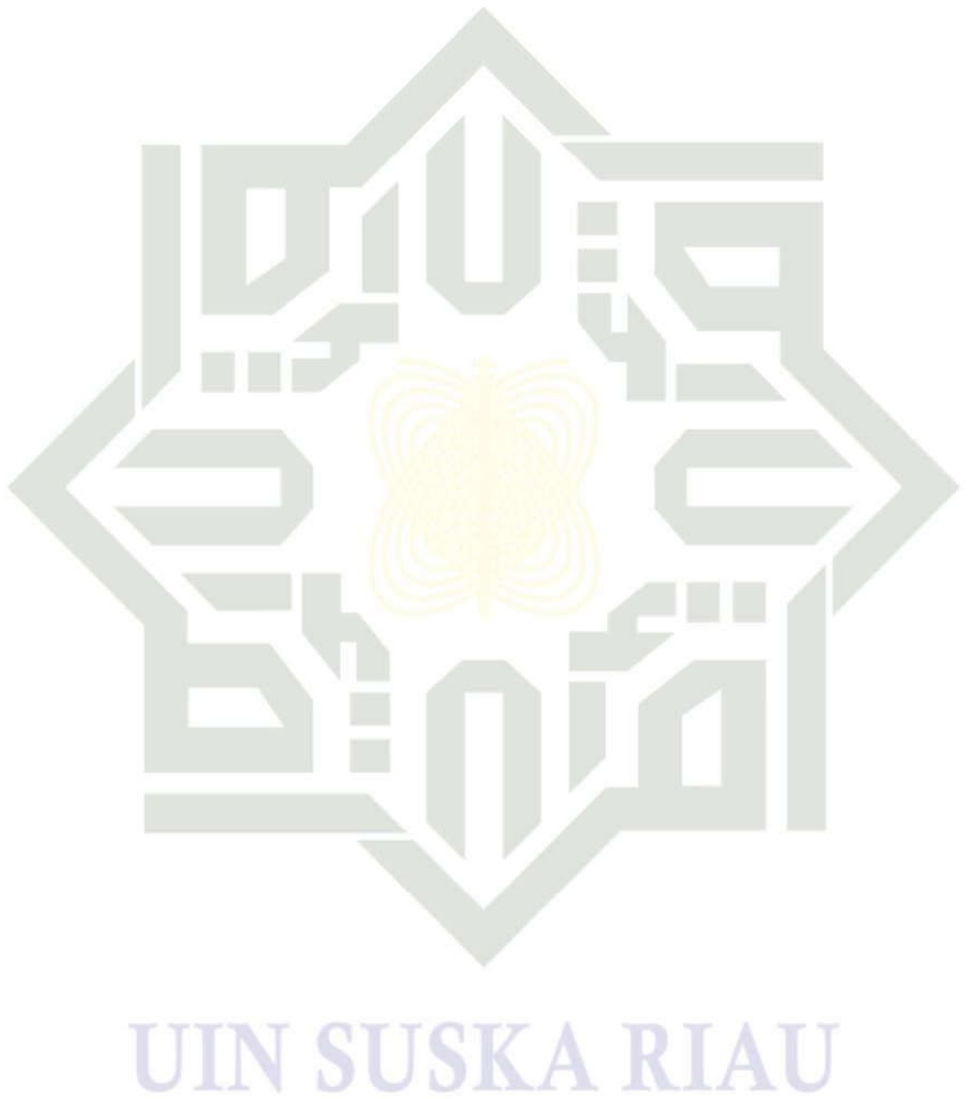
6.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan maka ada beberapa hal yang diberikan sebagai saran dari penulis yang bisa dilakukan oleh Pimpinan dan para Karyawan di PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru:

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru dapat mempertahankan pola komunikasi roda, pola

komunikasi rantai, pola komunikasi semua saluran dan pola komunikasi lingkungan dengan baik, seperti dengan melakukan kegiatan bersama untuk mempererat hubungan antara pimpinan dengan karyawan.

b. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan kepada kepala cabang PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru untuk senantiasa membangun motivasi kerja karyawan agar terciptanya suasana yang selaras dalam mencapai tujuan bersama.



© Hak Cipta dan Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Buku
- Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Ii. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Ardial. *Paradigma Dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Bahri Djamarah, Syaiful. *Pola Komunikasi Orang Tua Dan Anak Dalam Keluarga*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Grup, 2008.
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Devito, Joshep A. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Professional Books, 1997.
- Effendy, Onong Uchajana. *Ilmu Komunikasi: Teori Dan Praktek*. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya, 2004.
- Hardjana, Andre. *Komunikasi Organisasi: Strategi Interaksi Dan Kepemimpinan*. I. Depok: Rajawali Pers, 2019.
- Kriyantono, Rachmat. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Ke-9. Pt. Remaja Rosdakarya, 2007.
- Pace R.Wayne, Dan Don F. Faules. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Diedit Oleh Deddy Mulyana. Ke-10. Pt. Remaja Rosdakarya, 2018
- Rakmat, Jalaludin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya, 2005.
- Riiniwati. *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi Dan Organisasi*. Yogyakarta: Pt. Pustaka Baru, 2019.
- Ruliana, Poppy. *Komunikasi Organisasi: Teori Dan Studi Kasus*. Iii. Depok: Rajawali Pers, 2018.
- Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*. 7 Ed. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Diedit Oleh Sutopo. Kedua. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sulawesi Ernien Tisnawati, Dan Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenada Media Grup, 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jurnal dan sumber lainnya

Afandi, Muhammad Faizal, Ramsiah Tasruddin, M Si, Drs Alamsyah, M Hum, Pola Komunikasi, Pimpinan Dalam, Et Al. "Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kecamatan Sebatik Tengah" 1, No. 20 (2021).

Askrida. "Laporan Tahunan/Annual Report Pt. Asuransi Bangun Askrida," 2020. [Http://Askrida.Com/Laporan-Tahunan.Html#.Ypjul6hbxni](http://Askrida.Com/Laporan-Tahunan.Html#.Ypjul6hbxni).

Bahrum, Syazhashahputra, Dan Ingrid Wahyuni Sinaga. "Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Lembaga Dewan Kawasan Perdagangan Bebas Pelabuhan Bebas Batam Bintan Karimun) Batam State Polytechnics Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Bata." *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* 3, No. 2 (2015).

Brahmana, Deshinta Affriani Br, Dan Elisabeth Sitepu. "Pola Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe." *Social Opinion* 5 (2020).

Fitriani, Dinda Rakhma, Kisna Nengsih, Dan Rani Anggraeni. "Pola Komunikasi Internal Melalui Pesan Digital Pada Pt. Indosiar Visual Mandiri." *Mediakom* 1, No. Pola Komunikasi (2017).

Fuady, Ariva, Dan Rahmawati. "Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Menumbuhkan Motivasi Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten Aceh Besar." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fisip Unsyiah* 3, No. 3 (2018).

Goncalves, Salvador Faria Sequeira. "Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di Gajayana Tv" 7, No. 2 (2018).

Hariyanto, Peggy Yuntika. "Peran Lurah Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Kelurahan Titian Antui Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis." *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 2021.

Hasanah, Hasyim. "Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)." *At-Taqaddum* 8, No. 1 (2017).

Hasniansyah, O. "Pendekatan Fenomenologi: Pengantar Praktik Penelitian Dalam Ilmu Sosial Dan Komunikasi." *Mediator* 9 (2008).

Hr, Wahyuni. *Pimpinan Dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di Pt. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep*, 2014.

Jannah, Miftahul. "Upaya Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Tenaga Administrasi Sekolah Di Sma Plus Terpadu Pekanbaru." *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 2021.

Mahmud, Dzulfikar, Dan Aminah Swarnawati. "Pola Jaringan Komunikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Organisasi Pada Havara Organizer Pt. Havara Ruhama Ramadhani Di Tangerang Selatan.” *Jurnal Ilmu Komunikasi Politik Dan Kelompok Bisnis* 4, No. 1 (2020).

Mendrofa, Aperian Jaya, Dan Muhammad Syafii. “Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Komunitas Marga Parna Di Kota Batam (Studi Kasus Komunitas Marga Parna Di Batu Aji Kota Batam).” *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 1, No. 1 (2019).

Nainggolan, Nana Triapnita Et Al. *Komunikasi Organisasi: Teori, Inovasi, Dan Etika*, 2021.

Nasrullah, Muh, Rudi Salam, Dwi Pratiwi, Dan Risma Niswaty. “Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Keyahbandaran Utama Makassar.” *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis* 18, No. 2 (2017).

Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Iii. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2016.

Rajagukguk, Sondang Mariani. “Pengaruh Kompensasi , Motivasi Karyawan , Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan” 9, No. November (2017): 131–36.

Ratri, Annisa Ika, Dan Hayatullah Kurniadi. “Pola Komunikasi Humas Bnnp Riau Dan Lsm Dalam Menyosialisasikan Bahaya Narkoba.” *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi* 3, No. 1 (2021).

Setiawan, Andre. “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja.” *Agora* 5, No. 3 (2017).

Silviani, Irene. *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: Pt.Scopindo Media Pustaka, 2020.

Sunarta. “Menjaga Motivasi Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi.” *Jurnal Manajemen Pendidikan*, No. 01 (2007).

Yunus, Muh. Ridwan, Dan Dian F Karundeng. “Pola Komunikasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt Wapoga Mutiara Industri.” *Copi Susu: Jurnal Komunikasi* 3, No. 2 (2021).

Yusuf, Furtasan Ali, Dan Budi Ilham Maliki. *Perilaku Organisasi*. I. Depok: Rajawali Pers, 2021.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Draft Wawancara Penelitian

1. Apakah Ibu sebagai pimpinna menyampaikan informasi atau instruksi secara langsung kepada karyawan? Dalam hal apa saja?
2. Apakah hanya pimpinan saja yang dapat memberikan informasi?
3. Apakah terdapat alur atau prosedur dalam penyampaian pesan dari pimpinan kepada karyawan?
4. Bagaimana cara komunikasi pimpinan kepada karyawan? media apakah yang ibu gunakan untuk menyampaikan informasi tersebut?
5. Menurut ibu, apakah informasi yang ibu sampaikan dapat dipahami oleh karyawan?
6. Apakah pimpinan melakukan pengawasan terhadap pekerjaan yang dikerjakan oleh karyawan?
7. Apakah pimpinan pernah memberikan nasehat atau teguran kepada karyawan?
8. Bagaimana cara komunikasi karyawan dalam menyampaikan keluhan atau saran kepada pimpinan?
9. Apakah karyawan melaporkan pekerjaan yang telah dikerjakan kepada pimpinan?
10. Bagaimana komunikasi yang dilakukan antarsesama karyawan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2

Dokumentasi penelitian

1. Kantor PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru



Sumber: Dokumentasi Peneliti, Juli 2022

2. Ruang kerja karyawan lantai 1 di PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru



Sumber: Dokumentasi Peneliti, Juli 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Ruang kerja Kasi Keuangan lantai 2 di PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru



Sumber: Dokumentasi Peneliti, Juli 2022

4. Wawancara bersama Ibu Rika Arianti selaku Kasie Keuangan PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru



Sumber: Dokumentasi Peneliti, Juli 2022

5. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara bersama Bapak Hafrizul selaku Karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru



Sumber: Dokumentasi Peneliti, Juli 2022

6. Wawancara bersama Ibu Hamidah selaku Karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru



Sumber: Dokumentasi Peneliti, Juli 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Wawancara bersama Ibu Fitriyanti selaku Kepala cabang PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru



Sumber: Dokumentasi Peneliti, Juli 2022



Pekanbaru, 27 Juni 2022

Nomor : B-1843/Un.04/F.IV/PP.00.9/06/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Exp
Hal : Mengadakan Penelitian.

Kepada Yth,
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau**
di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: FENIA INDAH RIANTI
N I M	: 11743201494
Semester	: X (SEPULUH)
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Pekanbaru"

Adapun sumber data penelitian adalah :
PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Pekanbaru.

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,



Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A
NIP. 19811118 200901 1 006

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



No : 0353 /CAB-PKB/V/2023

Pekanbaru, 22 Mei 2023

Kepada Yth ;
Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Di Tempat

Hal : Penelitian dan Pengambilan Data

Menunjukkan surat Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau No : B - 1843/Un.04/ F.IV/PP.00.9/06/2022 tanggal 27 Juni 2022, hal mengadakan Penelitian dan Pengambilan Data, bersama ini kami sampaikan sebagai berikut :

No	Nama	No. Mahasiswa	Program Studi
1	FENIA INDAH RIANTI	11743201494	ILMU KOMUNIKASI

Benar nama tersebut telah selesai melaksanakan Penelitian dan Pengambilan Data di PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Pekanbaru periode Juni s/d Agustus 2022.

Demikian disampaikan untuk di maklumi.

PT. Asuransi Bangun Askrida



Rika Arianti SE, Ak.
Kasie. Keuangan dan Umum

KANTOR CABANG PEKANBARU :

Perkantoran Sudirman Square, Blok A No. 3, Jl. Jend. Sudirman, Riau

Telp : 0761 - 34426, 7871043, Fax. 0761 - 848339

Anggota Asosiasi Asuransi Umum Indonesia No. B. 0018.2002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/47362
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN SUSKA, Nomor : B-1409/Un.04/F.IV/PP.00.9/04/2022 Tanggal 22 April 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

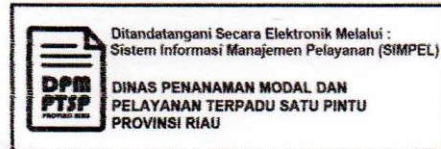
- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | FENIA INDAH RIANTI |
| 2. NIM / KTP | : | 11743201494 |
| 3. Program Studi | : | ILMU KOMUNIKASI |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | POLA KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN DALAM MEMBANGUN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PT. ASURANSI BANGUN ASKRIDA CABANG PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | PT. ASURANSI BANGUN ASKRIDA CABANG PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 25 April 2022



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
 Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN SUSKA di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Fenia Indah Rianti dilahirkan di Rengat, pada tanggal 06 Februari 2000. Anak dari bapak Drs. Innan dan ibu Eva Magdarina Yance S.Sos merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Selama hidup, penulis telah menyelesaikan beberapa pendidikan. Pendidikan SD pada SDN 01 Air Molek dan lulus pada Tahun 2011, melanjutkan sekolah ke SMPN 1 Pasir Penyu dan lulus pada tahun 2014, lalu melanjutkan sekolah ke SMAN 1 Pasir Penyu dan lulus pada tahun 2017. Setelah menempuh pendidikan selama 9 tahun, pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan ke UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada program studi Ilmu Komunikasi. Pada tahun 2020 penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN DR+) di Desa Candirejo, Air Molek, Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu. Kemudian pada tahun yang sama penulis juga melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada Lembaga Amil Zakat (LAZ) Khairul Ummah Air Molek Kecamatan Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu. Pada Tahun 2022 penulis mengikuti seminar Proposal pada tanggal 8 Maret 2022 dan mengikuti ujian Munaqasah pada tanggal 8 Juni 2023 dengan judul Skripsi ***“Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Pekanbaru”***.

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.