

**PERANAN KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN OWNER CV WISATARI
TOUR & TRAVEL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
SKRIPSI**



Disusun oleh:

BINTANG LUHUR ARIF PANGESTU

21.96.2580

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

**PERANAN KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN OWNER CV WISATARI
TOUR&TRAVEL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

BINTANG LUHUR ARIF PANGESTU

21.96.2580

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI S1- ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL

UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

TAHUN 2025

LEMBAR PERSETUJUAN

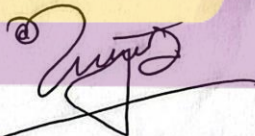
SKRIPSI

**PERANAN KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN OWNER CV WISATARI
TOUR&TRAVEL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN**
yang dipersiapkan dan disusun oleh

Bintang Luhur Arif Pangestu
21.96.2580

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 10 Januari 2025

Dosen Pembimbing



Wajar Bimantoro Suminto, Sn., M.Des

NIK. 190302506

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PERANAN KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN OWNER CV WISATARI TOUR & TRAVEL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Bintang Luhur Arif Pangestu
21.96.2580

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada
24 Febuari 2025

Nama Penguji

Tanda Tangan

Dr. Nurbayti, S.I.Kom., M.A.

NIK. 190302363

Andreas Tri Pamungkas, S.Sos., M.A.

NIK. 190302522

Wajar Bimantoro Suminto, Sn., M.Des

NIK. 190302506

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan Untuk
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) 24
Febuari 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D NIK.
190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 22/02/20



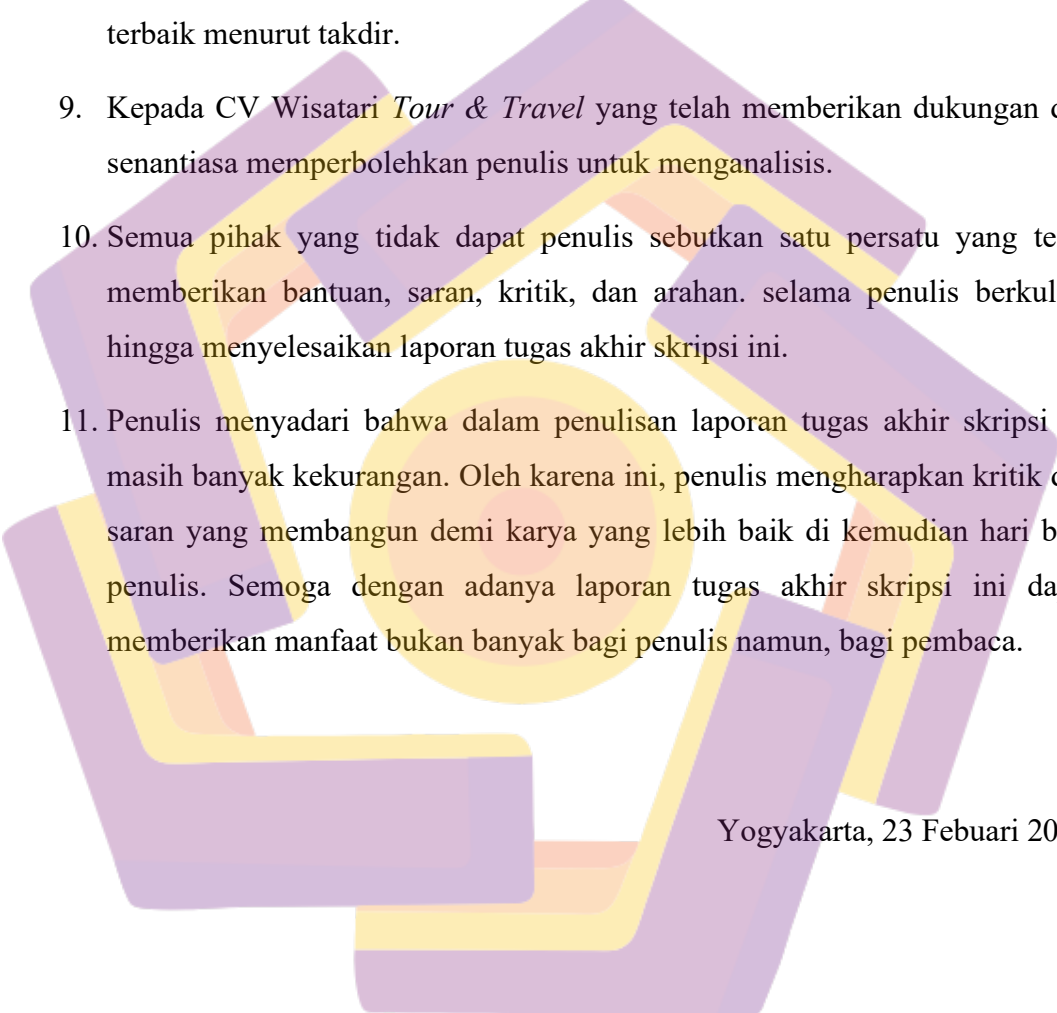
Bintang Luhur Arif Pangestu
NIM. 21.96.2580

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PERANAN KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN *OWNER CV WISATARI TOUR & TRAVEL* DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta).
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T.,M.Kom. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
3. Erik Hadi Saputra, S.Kom., M.Eng. selaku Ketua Program Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta (Pembimbing)
4. Wajar Bimantoro, S.Sn, M.Ds. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir skripsi ini dengan baik
5. Kartika Sari Yudaninggar S.I.Kom., M.A. selaku dosen wali yang senantiasa memberikan arahan dan dukungan mulai dari awal hingga akhir studi penulis
6. Ibu Sulastri dan Bapak Arif selaku kedua orang tua penulis, penulis persembahkan skripsi ini atas doa dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.
7. Kedua teman dan juga sahabat Aisyah Kartika dan Fauzi Rabbany yang telah memberikan dukungan dan senantiasa menemani penulis dalam suka dan duka selama menyusun skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih banyak.

- 
8. Seseorang yang pernah bersama saya, terimakasih untuk patah hati yang diberikan pada saat proses penyusunan penelitian skripsi dan telah menjadikan motivasi bagi saya untuk membuktikan bahwa saya akan menjadi pribadi yang lebih baik. Terimakasih atas segala janji yang belum bisa kau tepati. Terimakasih telah menjadi bagian yang menyenangkan dan menyakitkan dari proses pendewasaan peneliti. Sampai berjumpa dalam versi terbaik menurut takdir.
 9. Kepada CV Wisatari *Tour & Travel* yang telah memberikan dukungan dan senantiasa memperbolehkan penulis untuk menganalisis.
 10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, saran, kritik, dan arahan. selama penulis berkuliah hingga menyelesaikan laporan tugas akhir skripsi ini.
 11. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan tugas akhir skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi karya yang lebih baik di kemudian hari bagi penulis. Semoga dengan adanya laporan tugas akhir skripsi ini dapat memberikan manfaat bukan banyak bagi penulis namun, bagi pembaca.

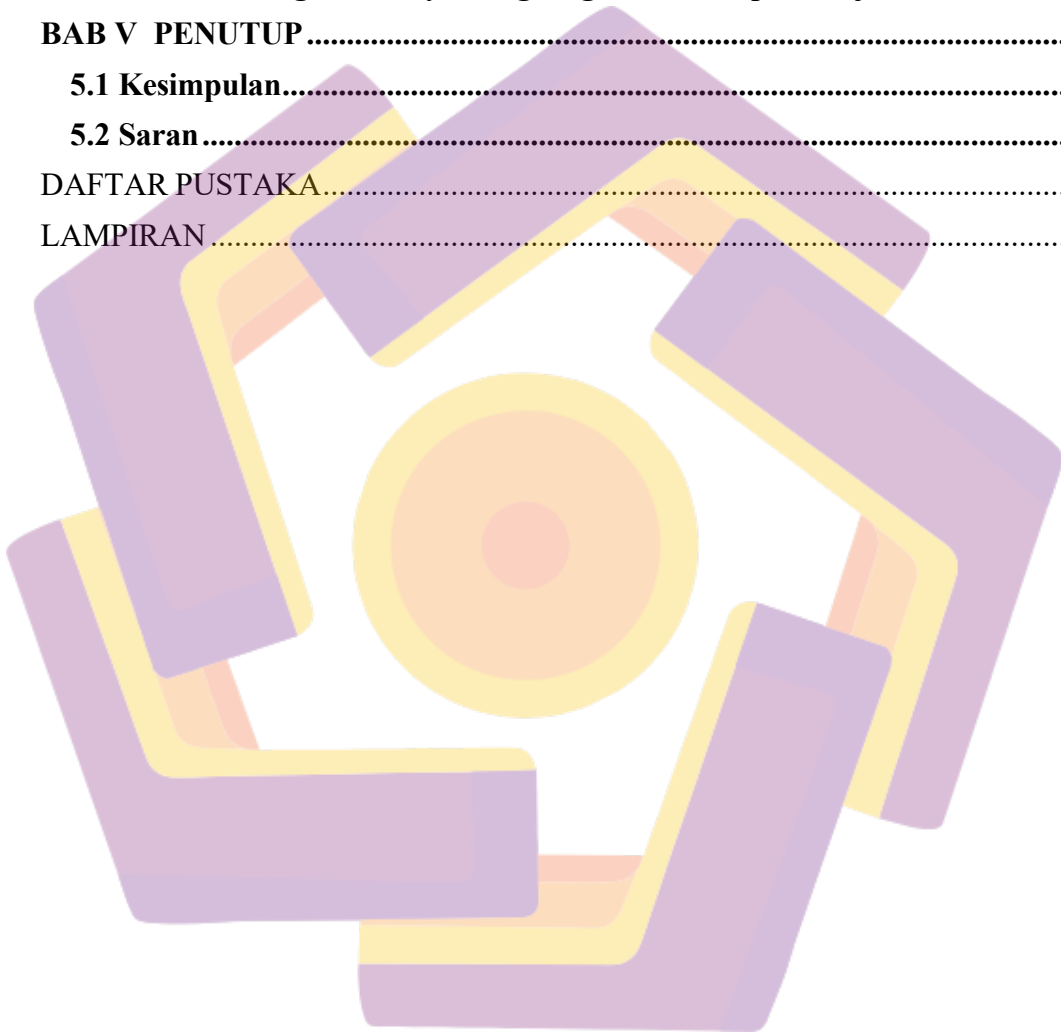
Yogyakarta, 23 Febuari 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Bab	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Sebelumnya	8
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1. Teori Komunikasi.....	12
2.2.2. Teori Kepemimpinan	14
2.2.3. Karyawan	16
2.2.4. Kinerja Karyawan.....	17
2.2.5. Agen Tur	19
2.3. Kerangka Berpikir	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Paradigma Penelitian	21
3.2 Pendekatan Penelitian	21
3.3 Metode Penelitian	22
3.4 Subjek Penelitian & Objek Penelitian	23

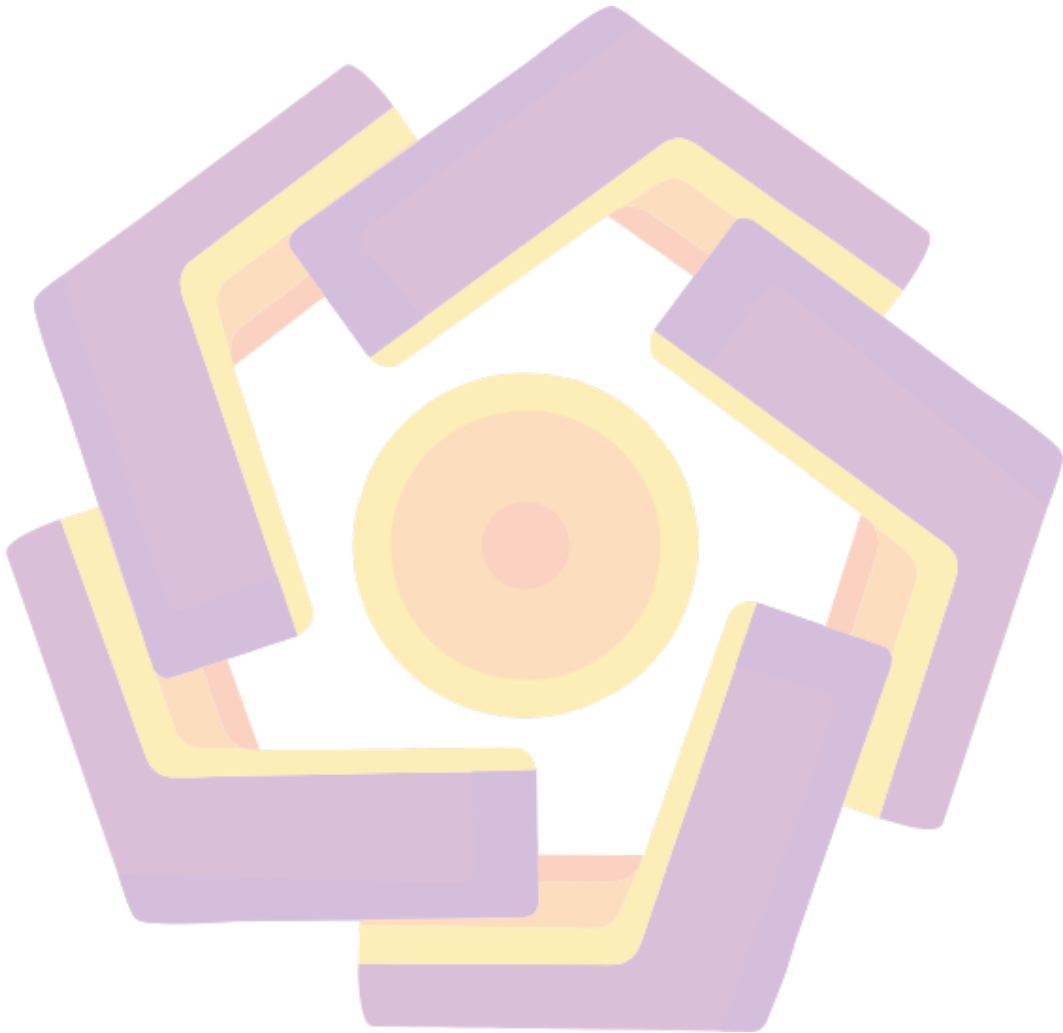
3.4.1. Subjek Penelitian.....	23
3.4.2. Objek Penelitian	23
3.5 Teknik Pengambilan Data.....	24
3.5.1. Data Primer	24
3.5.2. Data Sekunder	26
3.6 Waktu Penelitian	26
3.7 Teknik Analisis Data	27
3.8 Teknik Keabsahan Penelitian	28
3.8.1. Triangulasi Teknik.....	29
3.8.2. Triangulasi Sumber	30
3.8.3 Triangulasi Waktu	31
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	33
4.1.1. Profil Subjek Penelitian.....	34
4.2 Penyajian Data	35
4.2.1. Profil Informan	35
4.2.2. Bersifat Adil dan Terbuka	37
4.2.3. Memberi Sugesti dan Dukungan	38
4.2.4. Mendukung Tujuan	39
4.2.5. Sebagai Katalisator	40
4.2.6. Menciptakan Rasa Aman	41
4.2.7. Menjadi Sumber Inspirasi.....	43
4.2.8. Sebagai Wakil Organisasi.....	44
4.2.9. Bersikap Menghargai	45
4.3 Analisis Data.....	46
4.3.1. Bersifat Adil dan Terbuka	46
4.3.2. Memberi Sugesti dan Dukungan	48
4.3.3. Mendukung Tujuan	49
4.3.4. Sebagai Katalisator	50
4.3.5. Menciptakan Rasa Aman	52
4.3.6. Menjadi Sumber Inspirasi.....	53
4.3.7. Sebagai Wakil Organisasi.....	55
4.3.8. Bersikap Menghargai	56
4.4 Pembahasan.....	58
4.4.1. Membangun Keadilan dan Keterbukaan dalam Kepemimpinan.	59

4.4.2 Membangun Dukungan dan Motivasi Karyawan.....	60
4.4.3. Mendorong Pencapaian Tujuan Bersama	61
4.4.4. Menginspirasi dan Memotivasi Karyawan.....	62
4.4.5. Membangun Lingkungan Kerja yang Aman dan Nyaman.....	63
4.4.6. Membangun Inspirasi dan Loyalitas Karyawan.....	64
4.4.7. Membangun Citra Positif sebagai Wakil Organisasi.....	65
4.4.8 Membangun Budaya Penghargaan di Tempat Kerja.....	66
BAB V PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	75



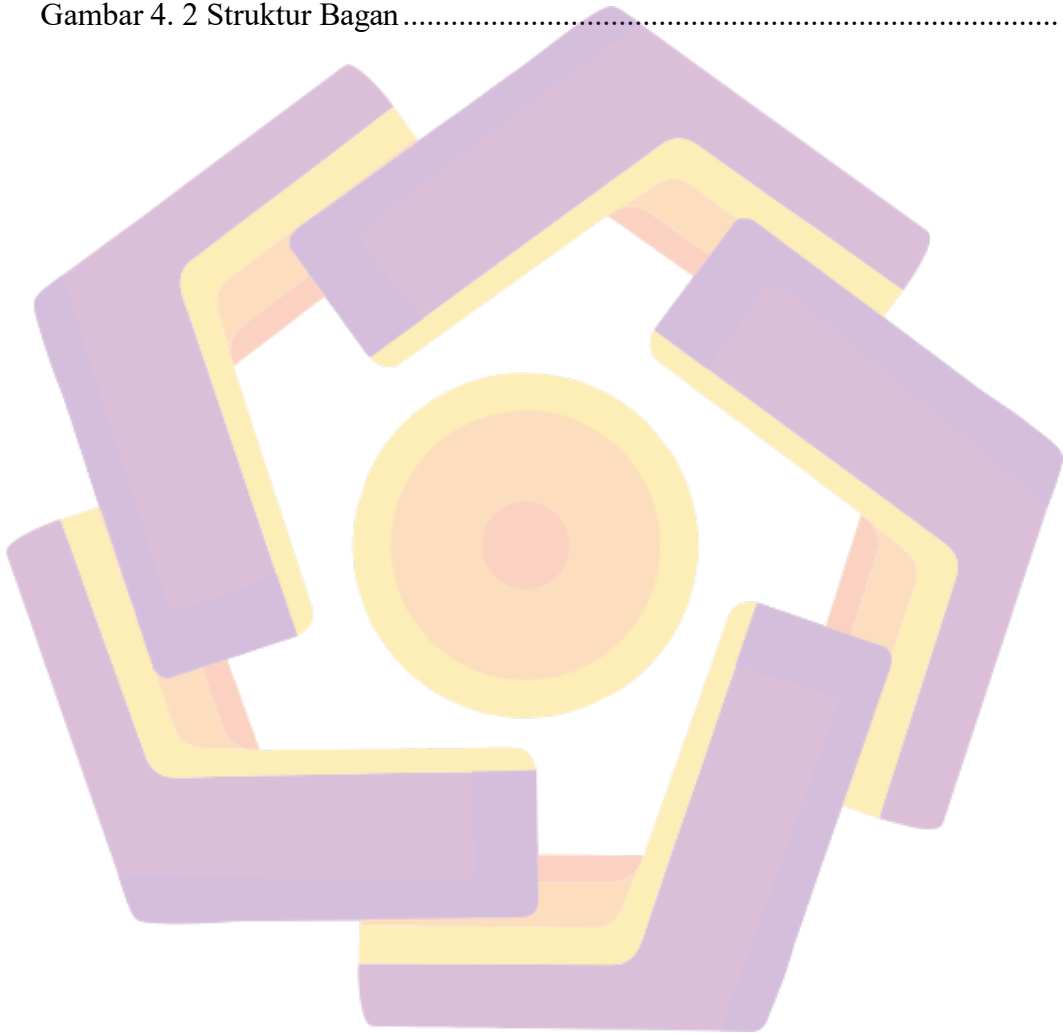
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
---------------------------------------	----



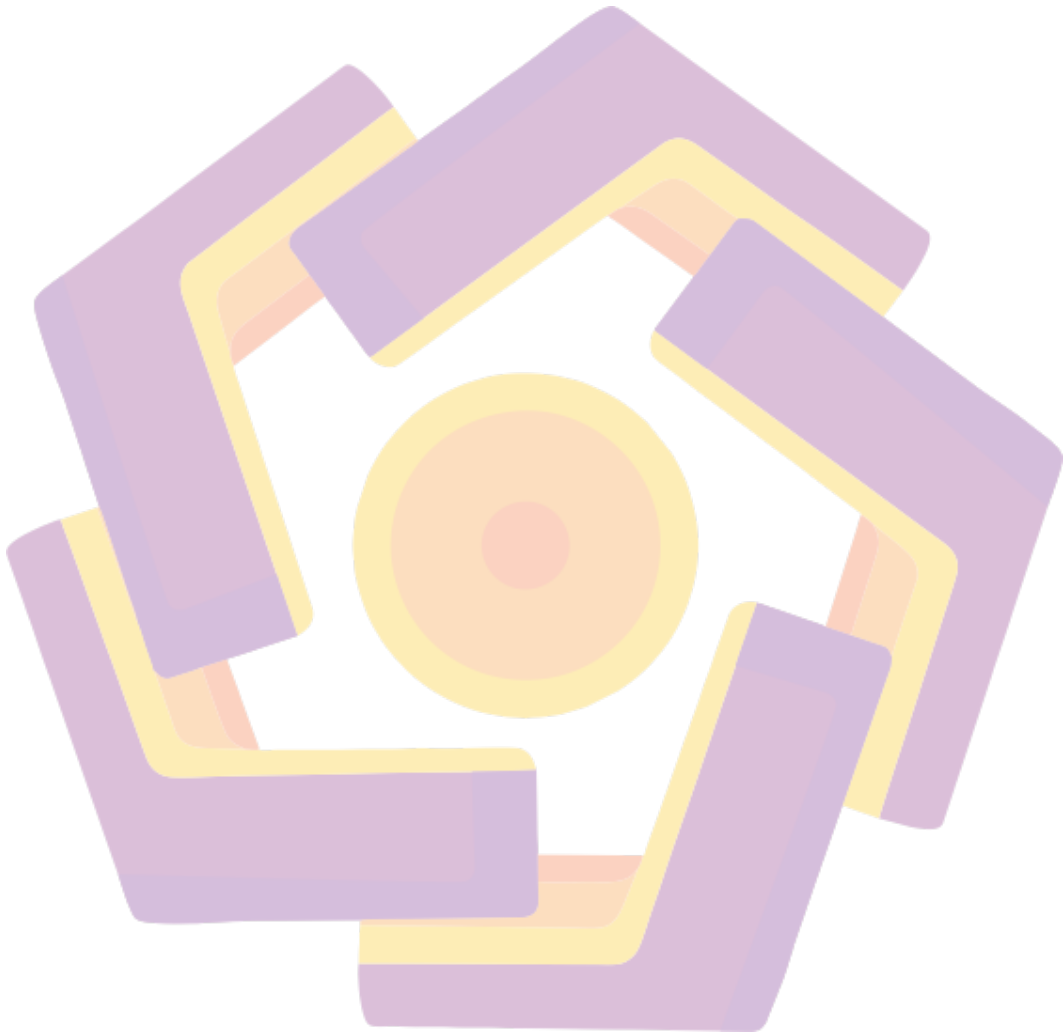
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 4 Kerangka Berpikir	20
Gambar 3. 1 Cara Melakukan Triangulasi Teknik	30
Gambar 3. 2 Cara Melakukan Triangulasi Sumber	31
Gambar 3. 3 Cara Melakukan Triangulasi Waktu	32
Gambar 4. 1 Logo Tempat Penelitian.....	33
Gambar 4. 2 Struktur Bagan	33



DAFTAR LAMPIRAN

Gambar Lampiran 1 Wawancara.....	75
Gambar Lampiran 2 Wawancara.....	75
Gambar Lampiran 3 Rapat Tim.....	75
Gambar Lampiran 4 Sebagai Fotografer	75



ABSTRACT

This study aims to analyze the role of leadership communication applied by Sri Lestari, the owner of CV Wisatari Tour & Travel, in improving employee performance. The approach used is descriptive qualitative with data collection methods in the form of in-depth interviews, observations, and documentation. The subjects of the study involved the owner and several employees of CV Wisatari Tour & Travel, while the object of the study focused on the leadership communication applied. The results of the study indicate that Sri Lestari's leadership style, which is characterized by fairness, openness, support, and inspiration, has a significant role in creating a positive and conducive work environment. However, the weaknesses found in the owner's leadership are the lack of openness in conveying ideas, differences in perception between leaders and employees, and the need for a more adaptive communication strategy. These weaknesses cause obstacles in conveying clear and even information to all employees. However, the application of transformational leadership can be seen from how the owner provides clear direction, motivates employees to develop, and creates a shared vision that encourages the achievement of company goals. The conclusion of this study is that effective leadership communication contributes greatly to improving employee performance through increased motivation, engagement, and job satisfaction. Improvements in terms of openness of communication and more adaptive strategies are needed to optimize employee potential and increase leadership effectiveness. These findings provide practical implications for service companies, especially tour agents, to develop a leadership style that is able to integrate good communication with an inspiring and supportive approach.

Keywords : Leadership Communication, Employee Performance, Transformational Leadership, Tour Agent, CV Wisatari Tour & Travel.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan komunikasi kepemimpinan yang diterapkan oleh Sri Lestari, pemilik CV Wisatari *Tour & Travel*, dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Subjek penelitian melibatkan owner dan beberapa karyawan CV Wisatari *Tour & Travel*, sedangkan objek penelitian berfokus pada komunikasi kepemimpinan yang diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan Sri Lestari yang bercirikan keadilan, keterbukaan, dukungan, dan inspirasi memiliki peran signifikan dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kondusif. Namun, kelemahan yang ditemukan pada kepemimpinan owner adalah kurangnya keterbukaan dalam penyampaian ide, perbedaan persepsi antara pemimpin dan karyawan, serta kebutuhan akan strategi komunikasi yang lebih adaptif. Kelemahan ini menyebabkan adanya hambatan dalam penyampaian informasi yang jelas dan merata kepada seluruh karyawan. Meskipun demikian, penerapan kepemimpinan transformasional terlihat dari bagaimana owner memberikan arahan yang jelas, memotivasi karyawan untuk berkembang, serta menciptakan visi bersama yang mendorong pencapaian tujuan perusahaan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa komunikasi kepemimpinan yang efektif berkontribusi besar dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui peningkatan motivasi, keterlibatan, dan kepuasan kerja. Perbaikan dalam hal keterbukaan komunikasi dan strategi yang lebih adaptif diperlukan untuk mengoptimalkan potensi karyawan dan meningkatkan efektivitas kepemimpinan. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi perusahaan jasa, khususnya agen tur, untuk mengembangkan gaya kepemimpinan yang mampu mengintegrasikan komunikasi yang baik dengan pendekatan yang inspiratif dan mendukung.

Kata Kunci : *Komunikasi Kepemimpinan, Kinerja Karyawan, Kepemimpinan Transformasional, Agen Tur, CV Wisatari Tour & Travel.*