

# KOMUNIKASI ORGANISASI *AIRPORT SECURITY* PT. ANGKASA PURA II (PERSERO) DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN DI KUALANAMU INTERNASIONAL AIRPORT

Oleh:

Muhammad Zul Andrika <sup>1)</sup>  
Prietsawenny RT Simamora <sup>2)</sup>  
Elok Perwirawati <sup>3)</sup>  
Universitas Darma Agung <sup>1, 2, 3)</sup>

E-mail:

[dz91.andrika@gmail.com](mailto:dz91.andrika@gmail.com) <sup>1)</sup>  
[wenny.debataraja@gmail.com](mailto:wenny.debataraja@gmail.com) <sup>2)</sup>  
[elokperwirawati@yahoo.com](mailto:elokperwirawati@yahoo.com) <sup>3)</sup>

## ABSTRACT

*This study aims to determine the role of organizational communication in increasing employee motivation and the effectiveness of organizational communication in increasing employee motivation at the Kualanamu International Airport Deli Serdang branch office. The research method used is qualitative, the informants of this research are 5 employees of airport security personnel at PT. Angkasa Pura II (Persero) Kualanamu Deli Serdang International Airport Branch Office. The collection of research data was carried out through observation, interviews and documentation. As for the results of the research that has been done, it can be concluded that the organizational communication of airport security is well implemented. Programs implemented by branch offices in general and airport security in particular have been running intensively. The existence of morning and evening call activities before starting the implementation of tasks and knowledge sharing activities that are carried out twice a month are factors driving work motivation, effectiveness of organizational communication and how to build good organizational communication between leaders and subordinates and vice versa within the Kualanamu airport security organization.*

**Keywords:** *Organizational Communication, Angkasa Pura II, Work Motivation, Employees*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan serta efektivitas komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di kantor cabang Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang. Metode penelitian yang digunakan adalah Kualitatif, informan penelitian ini adalah 5 orang karyawan personel *airport security* PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi *airport security* terlaksana dengan baik. Program-program yang telah dilaksanakan oleh kantor cabang umumnya dan *airport security* sendiri khususnya telah berjalan dengan intensif. Adanya kegiatan apel pagi dan malam sebelum memulai pelaksanaan tugasserta kegiatan *knowledge sharing* yang dilaksanakan dalam dua kali setiap bulannyamerupakan faktor pendorong motivasi kerja, efektivitas komunikasi organisasi serta cara membangun komunikasi organisasi yang baik antara pimpinan kepada bawahan maupun sebaliknya di dalam organisasi *airport security* kualanamu.

**Kata Kunci:** *Komunikasi Organisasi, Angkasa Pura Ii, Motivasi Kerja, Karyawan*

## 1. PENDAHULUAN

Dalam ilmu komunikasi adanya kita kenal dengan komunikasi organisasi yaitu proses penyampaian pesan atau pertukaran pesan yang terjadi dalam suatu organisasi. Suatu organisasi dapat berjalan dengan baik bila bagian-bagian dalam organisasi tersebut dapat berkomunikasi dengan baik tentang tugas, fungsi dan tujuan organisasi tersebut. Namun sering kali pencapaian suatu tujuan organisasi terhambat dengan permasalahan yang terjadi dalam organisasi tersebut yang berhubungan dengan motivasi kerja, seperti yang kita ketahui motivasi kerja berkaitan dengan suatu kehendak atau keinginan yang muncul dalam diri karyawan yang menimbulkan semangat atau dorongan untuk bekerja secara optimal guna mencapai tujuan. Karyawan yang berada dalam suatu organisasi perlu diberdayakan dan dibina sesuai dengan potensi yang dimiliki. Sebagaimana diketahui dalam rangka pembinaan maupun pemberdayaan karyawan bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja dari karyawan yang bersangkutan namun yang tidak kalah penting juga diperlukan peran komunikasi untuk mempermudah seseorang berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Komunikasi yang efektif akan menciptakan iklim kerja suatu perusahaan yang sehat dan terbuka. Hal ini sangat penting guna memusatkan kreativitas dan dedikasi karyawan di suatu perusahaan. Oleh karena itu dalam sebuah organisasi dibutuhkan komunikasi yang efektif guna meningkatkan motivasi kerja karyawan di suatu perusahaan.

Berkaitan dengan penelitian ini, peneliti akan meneliti tentang Komunikasi Organisasi *Airport Security* PT. Angkasa Pura II (Persero) dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di Kualanamu. *Airport Security* atau secara umum biasa dikenal dengan AVSEC, bertugas

menjaga keamanan dan kenyamanan penumpang di bandara. AVSEC juga berperan penting dalam kelancaran aktivitas penerbangan. Mereka harus mematuhi prosedur dari badan regulasi internasional yaitu ICAO (*International Civil Aviation Organization*) yang dibawah langsung oleh PBB. "ICAO adalah salah satu badan khusus PBB yang khusus menangani penerbangan sipil. Sama dengan organisasi lainnya seperti UNESCO atau UNICEF. Bagi peneliti, sangat diharapkan pelaksanaan tugas *airport security* terlaksana dengan baik. Namun, sayangnya masih adanya personel yang kurang fokus saat melakukan pelayanan publik sehingga adanya kurang maksimal dalam kinerja, semua ini berkaitan dengan bagaimana komunikasi organisasi berjalan terutama pada pimpinan *airport security* tersebut apakah sudah berkomunikasi dengan baik dan menyampaikan segala informasi yang berkaitan dengan pekerjaan kepada bawahannya. Dalam hal ini, apakah masih kurangnya dilakukan pemberian informasi dan pengembangan ilmu pengetahuan oleh atasan kepada bawahan. Sehingga hal tersebut berdampak kepada personel dalam melaksanakan tugas dilapangan menjadi kurang maksimal. Hal ini peneliti memiliki pandangan terhadap permasalahan yang terjadi dikarenakan masing kurangnya dorongan maupun pengarahan oleh pimpinan *airport security* tersebut ataupun kurangnya kesadaran dalam diri pribadi personel untuk melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya. Berdasarkan uraian di atas Peneliti merasa perlu mengeksplorasi permasalahan ini lewat skripsi dengan mengangkat judul : **“Komunikasi Organisasi *Airport Security* PT. Angkasa Pura II (Persero) Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di Kualanamu”**.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

R. Wayne Pace dan Don F. Faules yang dialihbahasakan oleh Mulyana

(2001: 31-32) menyebut definisi fungsional komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Menurut Liliweri (2013:372-373) menyatakan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi, yaitu (1) Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat, (2) Membagi informasi (*information sharing*), (3) Menyatakan perasaan dan emosi, (4) Tindakan koordinasi.

Menurut Irene Silviani dalam komunikasi organisasi (2020:108- 109) Ada dua fungsi komunikasi organisasi yaitu fungsi umum dan fungsi khusus. Salah satu dari fungsi umum adalah Komunikasi berfungsi untuk menceritakan informasi terkini mengenai sebagian atau keseluruhan hal yang berkaitannya dengan pekerjaan.

### **Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan penelusuran pada penelitian terdahulu, terdapat beberapa hasil dari penelitian terdahulu sebagai kajian pustaka. Hasil dari penelitian yang ditemukan dapat digunakan untuk mengembangkan penelitian yang dilaksanakan. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Junaidin NIM 50100109012 yang berjudul "*Peranan Komunikasi Organisasi Dalam meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makasar*", Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makasar 2013. Penelitian bertujuan untuk mengetahui peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja, untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai dan untuk mengetahui

efektifitas komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di kantor dinas komunikasi dan informatika kota makasar. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa sebagian besar peranan baik bentuk penerapannya maupun hubungan komunikasi atasan dan bawahan dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai.

Kedua, penelitian yang dilakukan Achmad Hafizh Ary Pradana NIM 13730060 yang berjudul "*Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Potensi Diri Karyawan (Studi Dekriptif Kualitatif Di Perusahaan Ngangkring Apparel DI.Yogyakarta)*", Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kali Jaga Yogyakarta Tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan potensi diri karyawan di perusahaan Ngangkring Apparel DI.Yogyakarta. Hasilnya menunjukkan bahwa organisasi komunikasi mempengaruhi potensi diri karyawan melalui komunikasi interpersonal, diskusi, dan penghargaan.

Ketiga, penelitian yang dilakukan Niki Ade Rizki NIM 1403110041 yang berjudul "*Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pencapaian Integritas Pegawai PT PLN (Persero) Rayon Sapirok Kabupaten Tapanuli Selatan*", Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi organisasi demi mencapai integritas pegawai PT PLN (Persero) Rayon Sapirok kabupaten Tapanuli Selatan. Komunikasi organisasi yang dipimpin oleh pimpinan dilakukan dengan cukup baik hal ini dapat dilihat dari hasil ungkapan salah seorang narasumber yang mengatakan bahwa pimpinan PT PLN (Persero) Rayon Sapirok Kabupaten Tapanuli Selatan memiliki integritas yang tinggi.

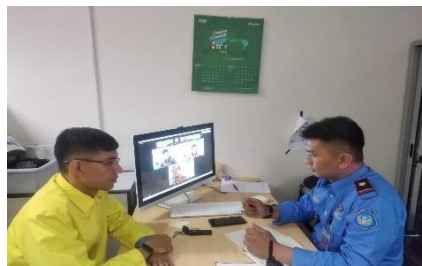
### **3. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pendekatan

kualitatif. Menurut Salim dan Syahrudin (2012:142), Subyek yang diteliti dalam penelitian kualitatif disebut informan yang dijadikan teman bahkan konsultan untuk menggali informasi yang dibutuhkan peneliti. Subjek penelitian atau informan untuk penelitian kualitatif merupakan pihak – pihak yang dijadikan sebagai sampel dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena pada penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan

situasi sosial pada kasus yang dipelajari/diteliti. Begitupula sampel pada penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, akan tetapi informan, narasumber, partisipan, guru, teman dalam penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif juga bukan disebut sebagai sampel statistik, karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori dan bukan membuktikan teori (Sirajuddin Saleh, 2017). Dapat disimpulkan bahwa subjek penelitian adalah subjek yang memberikan data berupa informasi kepada peneliti. Oleh karenanya, agar penelitian ini bisa dilakukan secara mendalam maka dibutuhkan teknik penentuan sampel yang tepat.

## Dokumentasi



*Wawancara dengan Asst Manager of Aviation Security di Security Building kualanamu*



*Wawancara dengan Aviation Security Chief di Posko Airport Security Kualanamu*

*Wawancara dengan Aviation Security Chief Assistant di Posko Airport Security Kualanamu*



*Wawancara dengan Aviation Security Supervisor di Staff Security Check Poin  
Kualanamu*

*Wawancara dengan Aviation Security Senior di Posko Security Kualanamu*



*Personel Airport Security Saat Melaksanakan Kegiatan Apel Pagi di Lapangan  
Parkir Security Building Kualanamu*



*Personel Airport Security Saat Melaksanakan knowledge sharing di Gedung Serba  
Guna Kualanamu*

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Personel *airport security* PT. Angkasa Pura II (Persero) kantor cabang Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang tentunya memiliki tugas yang sangat penting baik dari beberapa posisi tugas jaga yang ada didalamnya. Maka dengan terciptanya komunikasi intensif yang baik antara pimpinan dengan bawahannya akan berakibat terhadap motivasi kerja karyawan dan akan memberikan kontribusi bagi divisi lain yang ada di PT. Angkasa Pura II (Persero) kantor cabang Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Reza Fahlevi, SH selaku *Assistant Manager of Aviation Security* Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang mengenai peranan komunikasi organisasi *airport security*, beliau mengatakan :

“Komunikasi organisasi meningkatkan efektivitas kerja dengan menginformasikan dan mengklarifikasi karyawan tentang tugas yang harus dilakukan, cara mereka melakukan tugas, dan bagaimana meningkatkan kinerja mereka jika tidak sesuai target. Komunikasi organisasi adalah sumber informasi kepada anggota organisasi untuk proses pengambilan keputusan karena membantu mengidentifikasi masalah dan menilai tindakan alternatif. Komunikasi juga memainkan peran penting dalam mengubah sikap individu, yaitu individu yang terinformasi dengan baik akan memiliki sikap yang lebih baik daripada individu yang kurang informasi. *Briefing, sharing session*, rapat, dan berbagai bentuk komunikasi lisan dan tertulis membantu membentuk sikap karyawan”.

Dari hal ini dapat dilihat bahwa peranan komunikasi organisasi *airport security* selalu meningkatkan efektivitas

kerja dengan menginformasikan dan mengklarifikasi karyawan tentang tugas serta cara melakukannya. Dalam hal ini dilakukan juga *briefing, sharing session*, rapat, dan berbagai bentuk komunikasi lisan dan tertulis membantu membentuk sikap karyawan. Begitu pula ada tambahan yang diungkapkan oleh Bobi Arimurti selaku *Aviation Security Chief* beliau mengatakan :

“Hubungan komunikasi antara atasan dengan personel *airport security* sejauh ini berjalan dengan baik dan harmonis, dalam menciptakan komunikasi yang intensif maka kami *airport security* cabang kualanamu dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing personel. Begitu halnya dengan jalur sistem informasi, koordinasi dan komunikasi yang kami ciptakan, baik dari atasan kepada bawahan dan sebaliknya harus berdasarkan hierarki. Namun tidak menutup kemungkinan kami lakukan tanpa hierarki di dalam program *knowledge sharing*”.

Dengan demikian, bahwa peranan komunikasi organisasi *airport security* sangatlah baik yang dilakukan pimpinan kepada bawahannya.

Efektifitas komunikasi bisa dicapai apabila semua atasan dan bawahan selalu mengedepankan keterbukaan antara satu sama lain. Hubungan komunikasi antara personel *airport security* di kantor cabang kualanamu sudah berjalan dengan baik. Reza Fahlevi, SH selaku *Assistant Manager of Aviation Security* mengatakan bahwa :

“Sejauh ini efektivitas organisasi *Airport Security* berjalan sesuai dengan harapan, baik dari sisi manajerial maupun stakeholder. Ini bisa ditunjukkan dengan operasional bandar udara berjalan dengan baik. Memang di beberapa kesempatan, komunikasi organisasi mengalami kegagalan atau efektivitasnya menurun.

Namun itu murni diakibatkan oleh distraksi atau gangguan komunikasi yang saya rasa wajar terjadi dalam setiap komunikasi. Gangguan komunikasi dapat berupa media komunikasi yang digunakan tidak tepat, saluran komunikasi terhambat atau dikarenakan beberapa hal, kondisi dari karyawan tidak dapat mengolah informasi yang disebarkan melalui komunikasi organisasi”.

Dari hal ini dapat dilihat bahwa efektivitas komunikasi organisasi *airport security* telah berjalan sesuai harapan walaupun dibeberapa kesempatan terjadi kegagalan atau efektivitasnya menurun dikarenakan oleh distraksi atau gangguan komunikasi yang digunakan tidak tepat. Begitu pula ada tambahan yang diungkapkan oleh Fahrur Rozi Nasution, S.Pd selaku *Aviation Security Chief Assistant*, beliau juga mengatakan:

“Sama halnya dengan faktor yang mendukung komunikasi organisasi, di *knowledge sharing* terdapat juga efektivitas komunikasi organisasi. Di dalamnya kita selalu menghargai pendapat, memberikan *feedback*, serta dapat bicara langsung kepada atasan tanpa jalur hierarki”.

Dengan demikian, bahwa efektivitas komunikasi organisasi *airport security* terlaksana dengan dapatnya kita saling mengargai pendapat dan secara langsung melakukan komunikasi antara atasan dengan bawahan tanpa hierarki di dalam program *knowledge sharing* serta mendapatkan motivasi kerja dan *feedback* secara langsung terkait apa yang telah disampaikan dan laksanakan.

Pemberian penghargaan atau *reward* untuk personel yang berprestasi sangatlah diharapkan guna menunjang semangat kerja personel tersebut dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap Densika Br. Tarigan, SH selaku *Aviation Security Supervisor* mengenai apabila ada

karyawan yang berprestasi dalam menjalankan tugas, apakah pimpinan memberikan reward dan semacam apa yang mereka terima, beliau mengatakan :

“Pemberian penghargaan di airport security dilakukan dengan memberikan nilai KPI atau *Key Performance Indicator* personel yang berprestasi dengan nilai yang sangat memuaskan. Disamping itu oleh kantor cabang sendiri juga memberikan penghargaan yang dilaksanakan dalam program kegiatan *appel service champion* yang dilakukan setiap bulan pada minggu pertama dengan

memberikan sertifikat apresiasi kinerja sebagai personel garda terdepan yang telah memberikan pelayanan sepenuh hati kepada pengguna jasa bandar udara”.

Dari hal ini dapat dilihat bahwa pemberian penghargaan yang di dapat oleh personel airport security dapat meningkatkan motivasi kerjanya. Begitu pula ada tambahan yang diungkapkan oleh Muhammad Arief Habibie selaku *Aviation Senior Security*, beliau mengatakan :

“Kita sangat senang dengan program yang telah dibuat oleh perusahaan pada umumnya dan *airport security* khususnya dengan memberikan penghargaan kepada personel yang berprestasi. Kita dapat sertifikat apresiasi kerja dan penilaian kerja tahunan kita di dalam KPI atau *Key Performance Indicator* diberikan nilai yang sangat memuaskan. Karena nilai tersebut berpengaruh dengan jumlah nominal bonus penghasilan yang didapatkan dalam dua kali setahun”.

Dengan demikian, bahwa pemberian penghargaan terhadap karyawan yang berprestasi dalam menjalankan tugasnya sudah merupakan program dari perusahaan. Program ini sangat memberikan dampak yang positif bagi karyawan dalam melaksanakan

tugas mereka setiap harinya.

## Pembahasan

Pada bab metode penelitian telah dibahas bahwa penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang berjudul Komunikasi Organisasi Airport Security PT. Angkasa Pura II (Persero) dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di Kualanamu. Dari hasil penelitian terlihat bahwa peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan dapat dinilai cukup baik. Hal yang dinilai cukup baik ini dapat dilihat pada kepedulian perusahaan maupun seorang pimpinan dengan membuat beberapa program kerja untuk mendorong bawahan

dalam meningkatkan kerjanya untuk mendapatkan hasil yang terbaik.

Pada saat kegiatan komunikasi organisasi, motivasi kerja yang diberikan kepada bawahan tidak hanya dipengaruhi oleh komunikasi pimpinan. Motivasi kerja juga dapat dipengaruhi dengan bentuk penghargaan yang diberikan oleh perusahaan maupun pimpinan. Pemberian penghargaan yang diberikan oleh perusahaan dalam bentuk bonus penghasilan yang di berikan dalam dua kali setahun serta pemberian penghargaan yang diberikan pimpinan ke dalam bentuk *Key Performance Indicator* dengan hasil yang sangat baik merupakan suatu ketertarikan yang kuat untuk karyawan agar bekerja dengan semangat dan loyalitas yang tinggi.

Program-program kerja lain yang telah dilaksanakan berupa kegiatan *appel pagi* dan malam serta *Knowledge Sharing* yang dilakukan dua kali sebulan. Kegiatan *appel* bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja dan membentuk kedisiplinan personel serta memberikan informasi-informasi terbaru dari pimpinan kepada bawahan tentang pelaksanaan tugas yang akan dilaksanakan. Adanya komunikasi

satu arah bahkan tidak menutup kemungkinan untuk dilakukannya komunikasi dua arah antara pimpinan kepada bawahan maupun sebaliknya apabila ada yang perlu didiskusikan untuk proses tanya jawab antara pimpinan dan bawahan tentang pelaksanaan tugas.

## 5. SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Komunikasi Organisasi *Airport Security* PT. Angkasa Pura II (Persero) dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di Kualanam. Adapun hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi *airport security* terlaksana dengan baik. Memang di beberapa kesempatan, komunikasi organisasi mengalami kegagalan atau efektivitasnya menurun. Namun itu murni diakibatkan oleh distraksi atau gangguan komunikasi yang saya rasa wajar terjadi dalam setiap komunikasi. Gangguan komunikasi dapat berupa media komunikasi yang digunakan tidak tepat, saluran komunikasi terhambat atau dikarenakan beberapa hal, kondisi dari karyawan tidak dapat mengolah informasi yang disebarkan melalui komunikasi organisasi. Program-program yang telah dilaksanakan oleh kantor cabang umumnya dan *airport security* sendiri khususnya telah berjalan dengan intensif. Adanya kegiatan apel pagi dan malam sebelum memulai pelaksanaan tugas serta kegiatan *knowledge sharing* yang dilaksanakan dalam dua kali setiap bulannya merupakan faktor pendorong motivasi kerja, efektivitas komunikasi organisasi serta cara membangun komunikasi organisasi yang baik antara pimpinan kepada bawahan maupun sebaliknya di dalam organisasi *airport security* kualanam.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Hafizh Ary Pradana, *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Potensi Diri Karyawan (Studi Dekriptif Kualitatif Di Perusahaan Ngangkring Apparel DI.Yogyakarta)*..Skripsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kali Jaga Yogyakarta, 2017.
- Eric Inando, *Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai*. Skripsi Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang, 2021.
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Junaidin, *Peranan Komunuikasi Organisasi Dalam meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Di Kantor Dinas Komunikasi Dan Informastika Kota Makasar*. Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makasar, 2013.
- Muhammad, Arni. 2004. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Niki Ade Rizki, *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pencapaian Integritas Pegawai PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Tengah*. Skripsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2018.
- Prajarto, Nunung. 2017. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Salim. dan Syahrur. 2012. *Metodologi*



*Penelitian Kualitatif*. Bandung:  
Citapustaka Media.

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

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

Siyoto, Sandu, dan M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabet.

Taofik Robiyanto, *Komunikasi Organisasi Di Hotel (Analisis Deskriptif Kualitatif Komunikasi Organisasi Di Hotel Malaka Bandung)*. Skripsi Mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sanggabuana YPKP Bandung, 2020.