

## Gaya kepemimpinan dalam memotivasi kelompok kerja: kasus Awak Kabin PT. Garuda Indonesia

Rai Rachmi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=81997&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Persaingan yang semakin pesat antar perusahaan penerbangan menyebabkan perusahaan maskapai penerbangan dituntut untuk meningkatkan service dan kualitas sumber daya manusia, agar tercapai hasil yang baik. Untuk itu awak kabin dalam kelompok kerja sebagai garis depan perusahaan diminta untuk mempunyai motivasi kerja yang tinggi dan menjalankan tugasnya dengan penuh dedikasi dan sejalan dengan tujuan perusahaan. Sehingga PT. Garuda Indonesia menjadi perusahaan yang dipilih dan diminati.

Semula perusahaan menetapkan konsep service "product oriented", dengan adanya persaingan yang semakin ketat maka konsep service berubah menjadi "customer oriented".

Pembatasan penelitian dilakukan hanya pada lingkungan awak kabin PT. Garuda Indonesia dengan alasan awak kabin merupakan wakil perusahaan dalam penyampaian layanan yang langsung berhadapan dan merupakan orang yang terlama berinteraksi dengan pelanggan perusahaan yaitu penumpang. Mutu pelayanan awak kabin turut menentukan berhasil atau tidaknya suatu persaingan antar perusahaan, terutama jika persaingan itu dilihat dan produk jasa yang bersifat immaterial.

Kecenderungan berubahnya kontribusi kerja awak kabin sangat menarik untuk diteliti secara mendalam dan gaya kepemimpinan supervisor seperti apa yang dapat membangkitkan motivasi kerja awak kabin agar dapat mempertahankan semangat dalam kerja kelompok. Penelitian dilakukan dengan cara in depth interview, observasi dan pengumpulan data-data sekunder dari perusahaan tersebut.

Peneliti mendapat gambaran dari hasil wawancara mendalam bahwa penurunan motivasi kerja awak kabin diakibatkan oleh konflik ekstern yang berasal dari keputusan dan kebijakan perusahaan dan konflik intern yang berasal dari individu itu sendiri dan permasalahannya. Kondisi ini sangat membutuhkan komunikasi yang bersifat empati dan pemahaman supervisor awak kabin baik yang bekerja dilapangan maupun di jajaran manajemen struktural. Sedangkan gaya kepemimpinan supervisor yang cenderung Indifferent atau Laissez faire tidak membangkitkan motivasi tetapi justru mematikan motivasi kerja awak kabin dengan, bekerja secara individual dan berkurangnya nilai-nilai "personnal touch" yang merupakan ciri khas maskapai penerbangan nasional terbesar di Indonesia ini.

Kurangnya kepedulian pegawai dalam hal ini awak kabin diidentifikasi dikarenakan adanya kesenjangan komunikasi. Komunikasi dua arah yang menuntut peran pemimpin untuk dapat memposisikan dirinya diantara anak buah dan manajemen karena supervisor juga berperan sebagai tangan kanan perusahaan.

Untuk membangkitkan semangat awak kabin dalam kerja kelompok ini, sangatlah dibutuhkan seorang

pimpinan yang mempunyai jiwa pemimpin dalam arti dapat memahami apa yang menjadi masalah bagi anak buahnya dan tentunya membekali dirinya dengan pengetahuan baik tentang organisasi maupun informasi yang up to date. Karena hal ini menjadi tanggung jawab pemimpin dan manajemen.

Implikasi akademis yang dituntut adalah penelitian tentang kepatuhan kelompok meskipun tiap anggota mempunyai perbedaan tujuan dan norma. Dalam kelompok kerja yang anggotanya berganti-ganti, komunikasi dibutuhkan lebih intensif dan langsung pada supervisor. Fungsi komunikasi dalam kerja kelompok yang dapat membangkitkan semangat melalui gaya kepemimpinan dengan pendekatan situasional.