

ABSTRAK

Kompetensi komunikasi pimpinan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan motivasi teknisi di Bengkel Honda AHASS Sentral Motor 8683 Kalibening merupakan salah satu komponen penting. Kurangnya komunikasi interpersonal pimpinan menyebabkan melemahnya pelayanan dan menurunnya jumlah pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kompetensi komunikasi pimpinan, yang mencakup dimensi motivasi, pengetahuan, dan keterampilan, berperan dalam mengoptimalkan kinerja teknisi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi pimpinan dalam dimensi motivasi mampu membangkitkan semangat teknisi melalui penyampaian instruksi dan penghargaan verbal. Pada dimensi pengetahuan, pimpinan berperan dalam memperjelas prosedur kerja serta memberikan pemahaman yang sistematis kepada teknisi. Sedangkan pada dimensi keterampilan, kompetensi komunikasi terlihat dari kemampuan pimpinan mengadaptasi gaya komunikasi sesuai situasi kerja sehingga tercipta koordinasi efektif. Dapat disimpulkan bahwa kompetensi komunikasi pimpinan memiliki peran penting dalam membangun motivasi dan meningkatkan kinerja teknisi di lingkungan bengkel.

Kata Kunci: Kompetensi Komunikasi, Pimpinan, Motivasi Teknisi

ABSTRACT

The communication competence of leadership in creating a conducive work environment and enhancing the motivation of technicians at the Honda AHASS workshop Central Motor 8683 Kalibening is one of the important components. The lack of interpersonal communication from leadership leads to weakened service and a decline in customer numbers. The aim of this research is to find out how leadership communication competence, which includes the dimensions of motivation, knowledge, and skills, plays a role in optimizing technicians' performance. The research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation. The results show that leadership communication competence in the motivation dimension can stimulate technicians' enthusiasm through the delivery of instructions and verbal appreciation. In the knowledge dimension, leaders play a role in clarifying work procedures and providing a systematic understanding to technicians. In terms of skill dimension, communication competence is reflected in the leader's ability to adapt their communication style according to the work situation, resulting in effective coordination. It can be concluded that the communication competence of leaders plays an important role in building motivation and improving the performance of technicians in the workshop environment.

Keywords: Communication Competence, Leadership, Technician Motivation