

Analisis Gaya Komunikasi Pemimpin  
( Studi Pada PT. Mitra Selaras Sempurna )

Diky Setiadi  
[dikysetiadi92@gmail.com](mailto:dikysetiadi92@gmail.com)

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Satya Negara Indonesia, Jakarta

**ABSTRACT**

*In an organization or company, a leader's communication style is an important matter to pay attention to. leadership in a company is demanded to be able to make the individuals in the company they lead can behave in accordance with what is desired by the leader to achieve the goals of the organization or company*

*This research uses a qualitative research approach with the case study method. The study uses the Post-positivism paradigm, because in this study the researcher wanted to describe and describe the Analysis of Communication Style of the Study Leaders in PT Mitra Selaras Sempurna systematically by describing the results of this study*

*Then the style of communication delivery becomes a unity with the information that will be conveyed to the company members of PT Mitra Selaras Sempurna from the three leaders have different communication styles namely controlling style, structuring style, and dynamic style, besides that there are several the informant's statement that leads to another style of communication is just not significant.*

**Keywords** : *Analysis, Communication, Communication Style, leadership*

**ABSTRAK**

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, gaya komunikasi seorang pemimpin adalah hal yang penting diperhatikan. Kepemimpinan dalam sebuah perusahaan dituntut untuk bisa membuat individu-individu dalam perusahaan yang dipimpinnya bisa berperilaku sesuai dengan yang diinginkan oleh pemimpin untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Peneliti menggunakan paradigma *Post-positivisme*, karena dalam penelitian ini peneliti ingin memaparkan dan mendeskripsikan mengenai

Analisis Gaya Komunikasi Pemimpin studi pada PT Mitra Selaras Sempurna secara sistematis dengan mendeskripsikan hasil penelitian ini.

maka gaya penyampaian komunikasi menjadi satu kesatuan dengan informasi yang akan di sampaikan kepada anggota perusahaan PT Mitra Selaras Sempurna, dari ketiga Pemimpin memiliki gaya komunikasi yang berbedayaitu controlling style, structuring style, dan dynamic style. Disamping itu ada beberapa keterangan informan yang mengarah kepada gaya komunikasi yang lain, hanya saja tidak signifikan.

Kata kunci : Analisis, komunikasi, gaya komunikasi, kepemimpinan.



## A.PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, gaya komunikasi seorang pemimpin adalah hal yang penting diperhatikan. Kepemimpinan dalam sebuah perusahaan dituntut untuk bisa membuat individu-individu dalam perusahaan yang dipimpinnya bisa berperilaku sesuai dengan yang diinginkan oleh pemimpin untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Maka dari itu seorang pemimpin haruslah bisa memahami perilaku individu-individu di dalam perusahaan yang dipimpinnya untuk bisa menemukan gaya komunikasi kepemimpinan yang tepat bagi perusahaan. Perilaku individu berbeda satu dengan yang lainnya. Hal ini tergantung dari stimulus atau hal-hal yang bisa memotivasi individu tersebut untuk berperilaku dan juga bagaimana individu tersebut mengelola menindak lanjuti stimulus tersebut. Perbedaan inilah yang memunculkan adanya perilaku yang bersifat positif dan negative. Perilaku individu yang bersifat positif dan negative tersebut tentunya juga berhubungan dengan gaya komunikasi pemimpin.

Seorang pemimpin akan memiliki sekumpulan gaya yang di gunakan untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi atau perusahaan tercapai. Gaya komunikasi yang digunakan oleh seorang pemimpin disini menggambarkan kombinasi perilaku antara gaya yang telah menjadi kepribadiannya dan gaya

seorang pemimpin yang memiliki tiga pola dasar yakni mementingkan hubungan kerja sama, mementingkan pelaksanaan tugas dan hasil yang dapat dicapai, yang merupakan gaya dasar yang pada dasarnya harus di lakukan oleh seorang pimpinan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Dalam setiap kegiatan yang di lakukan, proses penyampaian pesan atau komunikasi menjadi hal utama yang di perlukan untuk menjalin hubungan dengan individu lainnya. Komunikasi di gunakan untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang sekitar dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berfikir atau berperilaku seperti yang kita inginkan. Tujuan utama berkomunikasi adalah untuk mengendalikan lingkungan fisik dan psikologis seseorang. Secara ideal, tujuan komunikasi tersebut bisa menghasilkan kesepakatan-kesepakatan bersama terhadap ide atau pesan yang di sampaikan.

Dalam organisasi, peran komunikasi menentukan keberlangsungan hidup organisasi atau perusahaan. Hal ini dapat di lihat dari tujuan komunikasi yaitu untuk mengubah sikap, mengubah opini mengubah perilaku dan mengubah masyarakat. Komunikasi dalam sebuah organisasi di manfaatkan untuk mewujudkan tujuan organisasi. Tidak hanya dalam penyampaian informasi organisasi, komunikasi juga sebagai bagian dari interaksi individu. Interaksi yang harmonis di antara para karyawan suatu organisasi, baik dalam

hubungannya secara timbal balik maupun secara horizontal.

Adanya sebuah organisasi atau perusahaan juga membutuhkan seorang pemimpin. Pemimpin yang akan menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi setiap karyawan adalah peranan seorang pemimpin yang baik. Bagaimana seorang pemimpin dapat memberikan dorongan positif bagi para karyawan untuk mencapai hasil yang maksimal

Dalam pelaksanaan organisasi atau perusahaan, tujuan/sasaran yang ingin dicapai memerlukan adanya suatu komunikasi yang baik antar masing-masing karyawan, terutama antara atasan dengan bawahan. Oleh karena itu, perlu di bina hubungan yang sebaik-baiknya, sehingga dapat bekerjasama dengan penuh kesadaran tanpa adanya paksaan atau tekanan.

Dalam sebuah perusahaan Karyawan merupakan asset yang berharga bagi organisasi atau perusahaan. Sebagai asset, hendaknya karyawan dapat dikelola dengan baik agar tetap dapat memberikan kontribusi kepada organisasi ataupun perusahaan, karena keberhasilan organisasi atau perusahaan sangat ditentukan oleh kegiatan pemberdayaan sumber daya manusia didalamnya. Oleh karena itu, organisasi atau perusahaan dituntut untuk dapat mengelola sumber daya manusia atau karyawan yang dimiliki dengan baik demi kelangsungan hidup dan kemajuan organisasi atau perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia atau karyawan bukanlah perkara

yang sangat mudah, karena fungsi seorang karyawan yang sangat tidak dapat disamakan dengan alat mesin atau alat pabrik, karena masing-masing dari mereka memiliki pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang yang berbeda antara yang satu dengan yang lain.

Di PT Mitra Selaras Sempurna cabang senayan city sendiri, merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang *retail fashion* dimana di butuhkan mobilitas yang tinggi di dalam semua aspek dimulai dari mengatur *stock* barang, mempersiapkan barang untuk *customer*, bagaimana *handle customer*, hingga seorang pemimpin perusahaan sendiri dalam hal ini manager dan supervisor mengelola sumber daya manusia nya itu sendiri. Bagaimana mereka mampu mengelola karyawan dalam jumlah yang cukup banyak, dengan berbagai karakter yang di miliki maka di perlukan gaya komunikasi yang tepat dalam penyampaian informasi kepada karyawan sehingga dapat terwujudnya tujuan perusahaan.

Para karyawan di PT Mitra Selaras Sempurna sendiri di dalam *jobsdesk* nya terbagi ke dalam beberapa *department* / kelompok, yakni *ladieswear*, *menswear*, *lingerie*, *beauty*, *kidswear*, dan *food*. Serta di dalam *department* terdiri dari 3-8 orang, sehingga seorang pemimpin perusahaan dalam hal ini manager harus *manage* sekitar 30 sampai 40 karyawan dalam satu store.

Di brand Marks and Spencer ini yang menjadi identitas ialah produknya sendiri yang mempunyai nilai durabilitas yang tinggi, selain itu ialah soal pelayanan yang terbaik kepada *customer* dan terciptanya *customer loyal*. Dalam kesehariannya bekerja, para karyawan diuntut untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada *customer*, dalam hal ini mampu memenuhi apa yang menjadi kebutuhan *customer*, dan mampu menjadi *fashion advisor* bagi *customer*. Serta diuntut dalam hal pencapaian sales. Baik itu sales *store* dalam satu bulan ataupun sales mingguan. Dari dua unsur yang menjadi penekanan di dalam bekerja yaitu pelayanan terbaik kepada *customer* dan menciptakan sales keduanya saling keterkaitan satu sama lain dan tidak dapat di pisahkan. Sehingga *pressure* yang di terima para karyawan setiap harinya bisa di bilang tidak mudah.

Dalam rutinitas pekerjaan yang sama setiap harinya, terdapat adanya kesenjangan dalam semangat bekerja antar *departmen*, ada karyawan yang benar benar bekerja penuh semangat untuk mencapai target, ada juga yang bekerja apa adanya padahal ada target *sales department* yang harus di capai, ini terjadi karena *salary* yang di terima semua karyawan sama dan pemberian *insentif* target di lihat dari pencapaian target global yaitu target *store* dalam satu bulan, bukan di lihat dari pencapaian target *department*. Dengan adanya kesenjangan tersebut maka seorang pemimpin harus menyikapi permasalahan tersebut

dengan serius karena dampaknya akan menular kepada karyawan yang benar- benar semangat bekerja dalam mencapai target.

Dalam memimpin, pemimpin menggunakan perilaku tertentu yang berbeda antara pemimpin yang satu dan pemimpin lainnya, termasuk dalam gaya berkomunikasi serta arus penyebaran informasi di lingkungan kerja PT. Mitra Selaras Sempurna.

PT. Mitra Selaras Sempurna bagian dari *group* PT Mitra Adiperkasa,tbk. Merupakan perusahaan *retail fashion* dan *body care* yang berada di Indonesia yang membawahi brand Marks & Spencer London, yang memiliki beberapa cabang *store* di Indonesia, yang setiap cabangnya terdiri dari 30 sampai 50 karyawan. dengan banyaknya karyawan maka perlu pengelolaan yang tepat dalam memimpin sebuah *store*, baik dari segi pengelolaan sumber daya manusianya itu sendiri sehingga dapat mencapai target yang sudah di tetapkan oleh perusahaan.

Dari latar belakang yang di uraikan di atas, gaya komunikasi seperti apa yang di lakukan pemimpin dalam menyikapi adanya kesenjangan dalam semangat bekerja antar *department*. Sehingga membuat penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul

: “Analisis Gaya Komunikasi Pemimpin ( Studi Pada PT. Mitra Selaras Sempurna)

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun pertanyaan Peneliti ini ialah sebagai berikut :

Bagaimana analisis gaya komunikasi Pemimpin di PT. Mitra Selaras Sempurna

## 3. Tujuan Penelitian

Pada pertanyaan penelitian di atas penulis membuat tujuan penelitian adalah : Untuk menganalisa gaya komunikasi pemimpin di PT Mitra Selaras Sempurna

## B. TINJAUAN PUSTAKA

Teori X dan Teori Y merupakan salah satu teori motivasi manusia yang diciptakan dan dibangun oleh Douglas Mc Gregor pada 1960-an (<http://wapedi.mobi/>). McGregor adalah psikolog sosial yang terkenal dengan teorinya tersebut. McGregor menjelaskan bahwa para manajer / pemimpin organisasi perusahaan memiliki dua jenis pandangan terhadap para pegawai / karyawan yaitu teori X atau teori Y. Motivasi menyiratkan tindakan merangsang atau menginspirasi bawahan untuk mengejar tindakan yang diinginkan. Motivasi adalah sesuatu yang membuat orang bertindak atau berperilaku dengan cara tertentu. Berdasarkan premis mengenai perilaku manusia, Prof. Douglas Mc Gregor mengemukakan teori motivasi, yang disebut sebagai teori X dan teori Y.

Teori X adalah pendekatan konvensional untuk motivasi,

berdasarkan pada asumsi negatif. Di sisi lain, Teori Y secara diametris berlawanan dengan teori X yang menunjukkan pendekatan modern dan dinamis terhadap individu dan bergantung pada asumsi yang praktis.

Teori X Teori ini menyatakan bahwa pada dasarnya manusia adalah makhluk pemalas yang tidak suka bekerja serta senang menghindari dari pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pekerja memiliki ambisi yang kecil untuk mencapai tujuan perusahaan namun menginginkan balas jasa serta jaminan hidup yang tinggi ([www.organisasi.com](http://www.organisasi.com)). Oleh karena itu, teori X memberikan petunjuk *manager* harus memberikan pengawasan yang ketat, tugas-tugas yang jelas, dan menetapkan imbalan atau hukuman. Proposisi utama teori X, yaitu:

1. Manajemen bertanggung jawab untuk mengatur unsur-unsur dari usaha produktif - uang, bahan, peralatan, dan orang-dalam kepentingan ekonomi berakhir;
2. Menghormati orang lain, ini adalah proses mengarahkan usaha mereka, memotivasi mereka, mengendalikan tindakan mereka, dan memodifikasi perilaku mereka agar sesuai dengan kebutuhan organisasi; dan
3. Tanpa intervensi aktif oleh manajemen, orang akan pasif-bahkan resisten-untuk kebutuhan organisasi. Oleh karena itu mereka harus dibujuk, dihargai, dihukum, dan dikendalikan. Kegiatan mereka harus diarahkan. Lebih lanjut menurut asumsi teori X, orang-orang ini pada hakikatnya menganggap bahwa

1. Tidak menyukai bekerja
2. Tidak menyukai kemauan dan ambisi untuk bertanggung jawab, dan lebih menyukai diarahkan atau diperintah;
3. Mempunyai kemampuan yang kecil untuk berkreasi mengatasi masalah-masalah organisasi;
4. Hanya membutuhkan motivasi fisiologis dan keamanan saja; dan
5. Harus diawasi secara ketat dan sering dipaksa untuk mencapai tujuan organisasi. Tipe kepemimpinan pada Teori X ini adalah otoriter, sedangkan gaya kepemimpinannya berorientasi pada prestasi kerja. Menyadari kelemahan dari asumsi teori X itu maka McGregor memberikan alternatif teori lain yang dinamakan teori Y.

Teori Y ialah Teori ini memiliki anggapan bahwa kerja adalah kodrat manusia seperti halnya kegiatan sehari-hari lainnya. Pekerja tidak perlu terlalu diawasi dan diancam secara ketat karena mereka memiliki pengendalian serta penerahan diri untuk bekerja sesuai tujuan perusahaan. Pekerja memiliki kemampuan kreativitas, imajinasi, kepandaian serta memahami tanggung jawab dan prestasi atas pencapaian tujuan kerja. Pekerja juga tidak harus mengerahkan segala potensi diri yang dimiliki dalam bekerja ([www.organisasi.com](http://www.organisasi.com)).

Proposisi utama dari Teori Y adalah sebagai berikut:

1. Manajemen bertanggung jawab untuk mengatur unsur-unsur dari usaha produktif—uang, bahan, peralatan, dan orang-orang dalam kepentingan ekonomi berakhir.
2. Orang tidak dengan sifat pasif atau resisten terhadap kebutuhan organisasi.
3. Motivasi, pengembangan potensi, kapasitas untuk mengasumsikan tanggung jawab, dan kesiapan untuk mengarahkan perilaku ke arah tujuan organisasi semuanya hadir dalam orang-manajemen tidak menempatkan mereka di sana. Ini adalah tanggung jawab manajemen untuk memungkinkan orang untuk mengenali dan mengembangkan karakteristik manusia ini untuk diri mereka sendiri.
4. Tugas pokok manajemen adalah untuk mengatur kondisi organisasi dan metode operasi agar orang dapat mencapai tujuan-tujuan mereka sendiri dengan mengarahkan usaha mereka ke arah tujuan-tujuan organisasi.

### Perbandingan Teori X dan Teori Y

Teori X	Teori Y
Tidak suka dan menghindari kerja Harus di paksa / ancam dengan hukuman Pasif Tidak suka tanggung jawab Hanya dapat di motivasi dengan insentif yang berkaitan dengan kebutuhan fisikologi atau rasa aman Kapasitas terbatas untuk <i>problem solving</i> Harus di amati	Menemukan pekerjaan = alami Termotivasi oleh kepuasan kerja Berperan dalam motivasi, berkomitmen Menerima dan mencari tanggung jawab kreatif Jika tujuan sama motivasi akan meningkat

## C.METODOLOGI PENELITIAN

### 1.Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Mitra Selaras Sempurna cabang senayan city, Tanah abang Jakarta pusat. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret s/d Juli 2019.

### 2. Desain Penelitian

#### A. Paradigma Penelitian

Paradigma menurut Mulyana (2003:9) dalam buku metodologi penelitian kualitatif adalah suatu cara pandang untuk memahami kompleksitas dunia nyata. Paradigma tertanam kuat dalam sosialisasi para penganut dan praktisinya. Paradigma menunjukkan pada mereka apa yang penting, absah, dan masuk akal.

Paradigma juga bersifat normatif, menunjukkan kepada praktisinya apa yang harus dilakukan tanpa perlu melakukan pertimbangan eksistensial atau epistemologis yang panjang.

Secara umum, paradigma adalah kerangka umum untuk penelitian, dalam hal ini mencakup asumsi dasar, masalah kunci, model kualitas penelitian dalam keterangan diatas tentang paradigma yang digunakan dalam penelitian, pada penelitian ini peneliti mengambil paradigma yang bersifat *interpretive*. penelitian dalam menggunakan *Interpretive* memiliki ciri, antara lain : keyakinan adanya realitas subyektif sebagai bagian dari kapasitas *reflektif* agen manusia dalam tindakannya bersifat *purposive*, tujuannya untuk pemahaman makna metode kualitatif.

Sejak abad pencerahan hingga era globalisasi, terdapat empat paradigma ilmu pengetahuan yang dikembangkan oleh para ilmuwan. Empat paradigma ilmuwan tersebut adalah *positivisme*, *Post-positivisme* (yang kemudian dikenal sebagai *Classical Paradigm* atau *Conventionalism Paradigm*), *Chitical Theory (Realism)* dan *Constructivism*. Keempatnya dimaksudkan untuk menemukan hakikat realitas atau ilmu pengetahuan yang berkembang. Paradigma pada penelitian ini berpijak dari paradigma *post-positivisme*. Penelitian *Post-positivisme* mendasarkan pada pandangan *positivisme* terkait dengan masalah peramalan dan pengendalian, tetapi mencoba mengembangkan hal-hal yang berbeda tentang hal-hal lain untuk menjawab kritik-kritik yang



dilontarkan terhadap kelompok positivisme. *Post-positivisme* menegaskan arti penting dari sebuah hubungan yang interaktif antara periset dan objek yang diteliti demi mengungkap kebenaran, sehingga tingkat subjektifitas yang tinggi dapat dikurangi.

Agus salim menjelaskan *Post-positivisme* sebagai berikut:

Paradigma ini merupakan aliran yang ingin memperbaiki kelemahan-kelemahan positivisme yang hanya mengandalkan kemampuan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Secara ontology aliran ini bersifat *critical realism* yang memandang bahwa realitas memang ada dalam kenyataan sesuai dengan hukum alam, tetapi satu hal, yang mustahil bila suatu realitas dapat dilihat secara benar oleh manusia.

Peneliti menggunakan paradigma *Post-positivisme*, karena dalam penelitian ini peneliti ingin memaparkan dan mendeskripsikan mengenai Analisis Gaya Komunikasi Pemimpin studi pada PT Mitra Selaras Sempurna secara sistematis dengan mendeskripsikan hasil penelitian ini dengan wawancara dan observasi langsung.

## **B. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Bodgan dan Taylor mendefinisikan metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penulisan yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut mereka, pendekatan ini

diarahkan pada latar belakang dan individu secara *holistic* (utuh). Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bahan dari suatu keutuhan. (Moleong, 2006:3)

Pendekatan kualitatif menurut Rosady Ruslan adalah Penelitian kualitatif sangat bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.

Menurut Irawan (2006:7) penelitian kualitatif memiliki sejumlah ciri yang membedakannya dengan jenis penelitian lainnya, yakni membangun realitas makna sosial budaya, meneliti interaksi peristiwa dan proses, melibatkan variabel-variabel yang kompleks dan sulit diukur, memiliki keterkaitan erat dengan konteks, dan melibatkan peneliti secara utuh.

Dengan penelitian secara kualitatif ini dimaksud untuk mengungkapkan sejelas-jelasnya dan seobyektif mungkin melalui pengumpulan data yang diperoleh dari PT Mitra Selaras Sempurna.

social. Paradigm kuantitatif)

### C. Metode Penelitian

Salah satu jenis penelitian kualitatif deskriptif adalah berupa penelitian dengan metode studi kasus (*case study*). Studi kasus merupakan salah satu cara atau alat untuk melakukan penelitian sosial. Pada umumnya studi kasus lebih banyak menggunakan kata “bagaimana” atau “kenapa” dalam mengajukan pertanyaannya, ketika penelitian mempunyai sedikit kontrol atas sebuah peristiwa atau kejadian, dan ketika fokus penelitian berada di atas fenomena saat ini, dengan beberapa konteks keadaan (kehidupan) nyata. Studi kasus adalah uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi, atau suatu situasi sosial. Sebagai strategi penelitian, studi kasus banyak digunakan dalam berbagai keadaan termasuk penelitian dalam ilmu politik, penelitian pemerintahan, psikologi, studi organisasi, penelitian perencanaan dan sebagainya. (Robert K. Yin, 2006:2) Studi kasus suatu proses penelitian yang menggambarkan secara mendalam situasi tertentu, program, event, atau aktivitas.

Studi kasus sebagai suatu metode kualitatif mempunyai keuntungan. Lincoln dan Guba, mengemukakan bahwa keistimewaan studi kasus meliputi hal-hal berikut: (Mulyana, 2010:201).

Studi kasus ada dua macam tipe desain, yaitu kasus tunggal dan desain multi kasus, yang kemudian dari dua tipe tersebut di bagi menjadi empat tipe desain yaitu, kasus

tunggal (*holistik*), kasus tunggal (*embed*), *multiple case (holistik)*, dan *multiple case (embed)*. Tipe penelitian kasus tunggal mempunyai alasan tertentu untuk digunakan.

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode studi kasus tunggal, yaitu metode yang mempelajari satu permasalahan suatu objek, dalam hal ini analisis gaya komunikasi pemimpin studi pada PT Mitra Selaras Sempurna.

### D. Sifat Penelitian

Jenis atau sifat penelitian sebagai berikut :

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian kepada masalah-masalah actual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian analitis deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.

Berinteraksi secara sinergis.”(Sugiono.2005:126).

Jenis dalam penelitian ini adalah deskriptif dan metode kualitatif, metode penelitian yang bersifat deskriptif adalah metode penelitian yang melukiskan dan menggambarkan keadaan sekarang dan keadaan yang akan diteliti, dalam bentuk tulisan.

Menurut Denzin dan Lincoln 1987 menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah

penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dari segi pengertian ini, peneliti masih tetap mempersoalkan latar alamiah dengan maksud agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena dan yang dimanfaatkan untuk penelitian kualitatif adalah berbagai macam metode penelitian. Dalam penelitian kualitatif metode yang digunakan biasanya adalah wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif dengan mencoba untuk menggambarkan hasil penelitian ini secara menyeluruh dari suatu keadaan atau gejala yang muncul dengan menggunakan kata-kata tertulis maupun lisan dari perilaku orang-orang yang diamati.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian diperoleh dari wawancara secara tatap muka dengan saudari Nani yunita endini sebagai bagian dari *Administration*, pada hari Selasa tanggal 9 bulan Juli tahun 2019 dan dua narasumber lainnya yaitu bagian dari *Sn Sales Assistan* Nurul Ulfah dan saudara Hadi bagian dari *Sales Assistant* pada hari Rabu tanggal 10 bulan Juli tahun 2019. Atas persetujuan dari saudari Nani yunita endini, dan saudari Nurul Ulfah serta saudara

Hadi penulis mendokumentasikan wawancara dengan alat bantu recorder Handphone kemudian penulis salin dalam bentuk tulisan. Sebagai bahan wawancara penulis sudah mempersiapkan lebih dulu pedoman wawancara yang ditulis dalam kertas. Pertanyaan yang penulis ajukan mengacu dari konsep bentuk seperti apa gaya komunikasi yang di terapkan oleh seorang pemimpin di dalam sebuah perusahaan, bagaimana penyampaian sebuah informasi yang berkaitan dengan Perusahaan, Seperti apa gaya komunikasi pimpinan perusahaan kepada karyawan antar *department* dalam menyikapi adanya kesenjangan dalam semangat bekerja, apa yang menyebabkan semangat kerja karyawan berbeda antar *department* dalam mencapai target, apakah gaya komunikasi pemimpin berpengaruh terhadap semangat bekerja, seperti apa dampak gaya komunikasi pemimpin di dalam lingkungan kerja, gaya komunikasi pemimpin yang di harapkan oleh anggota perusahaan. Dengan demikian kita dapat mengetahui gaya komunikasi seperti apa yang di lakukan di perusahaan tersebut dalam menyikapi adanya kesenjangan semangat dalam bekerja.

Gaya komunikasi Pemimpin dari ketiga orang pemimpin PT Mitra Selaras Sempurna dari hasil wawancara dapat di simpulkan:

Ibu Yanti Damayanti sebagai Store Manager bisa di kategorikan termasuk memiliki gaya komunikasi *The Structuring style*;

Gaya komunikasi yang berstruktur ini, ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah. Pengirim pesan (*sender*) lebih memberi perhatian kepada keinginan untuk mempengaruhi orang lain dengan jalan berbagi informasi tentang tujuan organisasi, jadwal kerja, aturan dan prosedur yang berlaku dalam organisasi tersebut.

Dan apabila di kategorikan termasuk memiliki gaya kepemimpinan sesuai situasi ialah tipe pemimpin yang kharismatik, harus diakui bahwa untuk keadaan tentang seorang pemimpin yang demikian sangat diperlukan, akan tetapi sifatnya yang negatif mengalahkan sifatnya yang positif.

Bapa Bayu sebagai Supervisor bisa di kategorikan termasuk memiliki gaya komunikasi *The Controlling style*;

Gaya komunikasi yang bersifat mengendalikan ini, ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi,

memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini dikenal dengan nama komunikator satu arah atau one-way communications.

Ibu Desi sebagai Ass. Supervisor bisa di kategorikan termasuk memiliki gaya komunikasi. Gaya komunikasi yang dinamis ini memiliki kecenderungan agresif, karena pengirim pesan atau sender memahami bahwa lingkungan pekerjaannya berorientasi pada tindakan (*action-oriented*). *The dynamic style of communication* ini sering dipakai oleh para juru kampanye ataupun supervisor yang membawa para wiraniaga (*salesmen* atau *saleswomen*).

Tujuan utama gaya komunikasi yang agresif ini adalah memstimulasi atau merangsang pekerja/karyawan untuk bekerja dengan lebih cepat dan lebih baik.

Dan apabila di kategorikan gaya pemimpin sesuai situai termasuk ke dalam tipe pemimpin yang demokratik yaitu pengetahuan tentang kepemimpinan telah membuktikan bahwa tipe pemimpin yang demokratislah yang paling

tepat untuk organisasi modern karena:

- Ia senang menerima saran, pendapat dan bahkan kritikan dari bawahan
- Selalu berusaha mengutamakan kerjasama teamwork dalam usaha mencapai tujuan
- Selalu berusaha menjadikan lebih sukses dari padanya
- Selalu berusaha mengembangkan kapasitas diri pribadinya sebagai pemimpin.

Apabila di kaitkan antara gaya komunikasi yang di terapkan dengan Teori X dan Y bahwa pemimpin di PT Mitra Selaras Sempurna melihat kesenjangan semangat dalam bekerja, yang terjadi saat ini di department Ladiesware berasumsi kepada karyawan department Ladieswear bahwa;

- a. Tidak suka dan menghindari kerja
- b. Harus di paksa / ancam dengan hukuman
- c. Pasif
- d. Tidak suka tanggung jawab
- e. Hanya dapat di motivasi dengan insentif yang berkaitan dengan kebutuhan psikologi atau rasa aman.

Maka dari itu pemimpin di PT Mitra selaras Sempurna menerapkan adanya sistem dengan reward dan funishment bagi para karyawan sehingga timbul standar semangat kerja yang sama.

:

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian bab ini akan di uraikan kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian dan temuan di lapangan tentang analisis gaya komunikasi pemimpin (studi pada PT Mitra Selaras Sempurna) maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisis gaya komunikasi Pemimpin di PT Mitra Selaras Sempurna cabang Senayan City menyimpulkan Gaya komunikasi yang lebih dominan di miliki 3 orang Pimpinan di PT Mitra Selaras Sempurna yaitu *controlling style* Gaya komunikasi yang bersifat mengendalikan ini, ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain, *structuring style* Gaya komunikasi yang berstruktur ini, ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah Pengirim pesan (*sender*) lebih memberi perhatian kepada keinginan untuk mempengaruhi orang lain, dan *dynamic style* memiliki kecenderungan agresif, karena pengirim pesan atau sender memahami bahwa lingkungan pekerjaannya berorientasi pada tindakan (*action-oriented*). Di dalam menyikapi adanya kesenjangan semangat kerja karyawan para pemimpin di PT

Mitra Selaras Sempurna membuat target yang sama dan menyeluruh dan memberlakukan sistem *reward* dan *funishmnet*, *reward* yang di dapat pun merupakan insentif tambahan di luar dari insentif dari perusahaan sehingga apabila bisa mencapai target karyawan akan mendapatkan insentif *double* sehingga bisa memotivasi seluruh karyawan Disamping itu ada beberapa keterangan informan yang mengarah kepada gaya komunikasi yang lain, hanya saja tidak signifikan.

2. Bagian dari gaya komunikasi itu sendiri adalah adanya informasi yang berjalan dengan baik didalam sebuah organisasi atau perusahaan, Gaya Komunikasi dan Informasi yang menjadi satu kesatuan maka informasi di dalam sebuah organisasi akan berjalan dengan lancar melalui kegiatan briefing pagi dan siang kepada semua karyawan.

#### Saran

Saran berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas sebagai berikut :

1. Kegiatan briefing perusahaan setiap pagi dan siang agar dapat digunakan sebaik-baiknya oleh semua staff untuk menyampaikan gagasan dan kritik yang membangun, sehingga terciptanya arus informasi organisasi yang baik
2. Untuk Pimpinan perusahaan harus lebih bisa merangkul semua staff dengan menguasai berbagai gaya komunikasi

sehingga dapat mengatasi semua permasalahan yang ada di perusahaan dan apa yang menjadi tujuan bersama bisa tercapai bagi perusahaan.

#### A. Akademis

. diharapkan dapat berguna bagi peneliti- peneliti lain dan menambah pengetahuan bagi pembaca terutama tentang gaya komunikasi, gaya pemimpin, komunikasi organisasi yang di terapkan dalam sebuah perusahaan

#### B. Praktisi

Bagi diharapkan dapat berguna bagi perusahaan, terkait motivasi kerja karyawan di PT Mitra Selaras Sempurna. Bagi masyarakat di harapkan mampu menjadi referensi dan tambahan pengetahuan mengenai komunikasi organisasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

Abdullah Masmuh, M.si., (2013)  
Komunikasi organisasi dalam persepektif teori dan praktek,  
UMM PRESS

Alo Liliweri (2011) Startegi  
komunikasi masyarakat. Yogyakarta  
LKIS

Arni Muhammad (2009) Komunikasi  
Organisasi. Jakarta. Bumi Aksara

Effendy (2015) Dinamika  
Komunikasi. Bandung Rosda  
Karya

Deddy Mulyana (2003) Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung Rosda Karya

Kriyantono, Rachmat Atep Adya Barata. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Loina. 2001. Hubungan Masyarakat :Membina Hubungan Baik Dengan Publik. Bandung: Penerbit CV.Lalolo.

Masmuh (2010) Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek. Bandung Rosda Karya

Moleong.2017. Metodologi Penelitian Kualitatif. Rosda Karya

Pace and Feules (2010) Komunikasi Organisasi; Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Bandung Rosda Karya

Poppy ruliana, Dra.Msi.,Komunikasi Organisasi (2018) Raja Grafindo Perkasa

### Internet

- <http://Etalasepusakatablogspot.com/> diakses pada 1 Juli 2019
- <http://Ayulestarinewblog.blogspot.com/> diakses pada 1 Juli 2019
- <http://Kepemimpinanwikipedia.org/> diakses pada 1 Juli 2019
- <http://organisasi.com/> diakses pada 8 September 2019
- <http://wapebi.mobi/> diakses pada 8 September 2019

### Skripsi

Achmad Muhammad, 2015 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta "Gaya Kepemimpinan di dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di yayaan nurul hayat Yogyakarta". Dalam penelitian tersebut membahas mengenai pengelolaan sumber daya manusia yang mempunyai keterkaitan dengan gaya kepemimpinan dengan motivasi pegawai di dalam bekerja

Putri Wulandari, 2015 Universitas Riau "Gaya komunikasi pemimpin dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT White and blue" dalam penelitian tersebut membahas tentang penerapan gaya kepemimpinan yg dinilai efektif pada PT white and Blue