

GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. WHITE AND BLUE DI PEKANBARU

Oleh : Putri Wulandari
putriwulandarii@yahoo.com

Pembimbing : Ir. Rusmadi Azwa, S.Sos, M.Si

Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus Bina widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Every chief has particular characteristic and different style of communication in managing his/her company. Those three basic system are the styles that should be used by the chief in a company. The goals of this reasearch are to know how communacation styles of the chief in advancing the performance of employess on White and Blue Company in Pekanbaru and what factors which influence the usage of communication style of the chief in advancing the performance of employess on White and Blue Company in Pekanbaru. In this research, the writer uses communication process model.

This research uses qualitative methodology. Data collection technique of this research are by observation, interview, and documentation. The analysed data then will be reduced, presented and therefore will result in a general inference. The informen on this research are 10 people selected by using purposive sampling. In order to measure validity of the data, this research uses extension participation and triangulation technique.

The result of this research showed that communication style used by the chief in White and Blue Company were family communication and flexible communication which led toward the equalitarian style, whereas the styles family communication and flexible communication used by the chief on this company were carried out in free. It means that every member of organization can reveal any ideas/concepts or opinions in relax and informal situation. Thereby, the chief can give the employees such comfort situation on company and therefore the performance of the employees can be increased.

Keyword : The communication style, leadership, employee performance

PENDAHULUAN

Kepemimpinan merupakan suatu proses ataupun gaya seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar orang lain tersebut mau mengikuti apa yang diinginkan oleh seorang pemimpin. Penyampaian pesan dari seorang pemimpin dalam kepemimpinannya memerlukan gaya komunikasi yang tepat agar pesan yang disampaikan kepada bawahannya dapat diterima dengan baik oleh para karyawan. Seseorang yang menduduki jabatan sebagai seorang pemimpin memiliki kekuasaan atau kapasitas untuk membaca situasi yang dihadapi perusahaan secara tepat dan menyesuaikan dengan gaya kepemimpinan yang dimiliki, sehingga terjadi kesesuaian dengan tuntutan situasi yang dihadapi.

Gaya komunikasi yang sukses pada umumnya menggunakan gaya komunikasi yang tegas dalam kegiatan sehari-hari dalam memimpin sebuah perusahaan. Pemimpin yang efektif pada umumnya memiliki kemampuan untuk melakukan komunikasi yang efektif, sehingga sedikit banyak akan mampu merangsang partisipasi orang-orang yang dipimpinya.

Seorang pemimpin akan memiliki sekumpulan gaya yang digunakan untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran organisasi 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 dilakukan oleh seorang pimpinan dalam suatu organisasi.

Saat ini banyak sekali bermunculan perusahaan besar yang bergerak dibidang jasa event organizer yang menawarkan berbagai macam jasa kepada masyarakat, oleh sebab itu pimpinan perusahaan jasa haruslah dapat berkomunikasi dengan baik agar pencapaian tujuan organisasi sesuai dengan yang direncanakan. Salah satu perusahaan jasa tersebut adalah PT. White And Blue.

PT. White And Blue merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang Event Organizer. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, peran dan gaya komunikasi pimpinan sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan, karena *client-client* dari PT. White And Blue merupakan perusahaan-perusahaan besar yang telah memiliki nama atau telah terkenal di Indonesia, seperti PT. Telkomsel, PT. HM Sampoerna, Tbk, PT. Kalbe Morinaga Indonesia, PT. Astra Daihatsu Motor, PT. Dempo, PT. Gajah Tunggal, PT. Gudang Garam, PT. Axis Telekom Indonesia, PT. Agung Automol, Nescafe, PT. Pertamina, PT. Acer Indonesia, PT. Ultrajaya Milk Industry, Tbk, PT. Nutricia Indonesia dan perusahaan-perusahaan besar lainnya. Pimpinan perusahaan memiliki peran yang sangat penting, seorang pemimpin harus dapat menggunakan gaya komunikasi yang tepat untuk menggerakkan bawahannya agar para karyawan melakukan apa yang telah ditugaskan kepada mereka sebagai bawahan, seperti pada PT. White And Blue.

PT. White And Blue memiliki 15 karyawan di Pekanbaru. PT. White And Blue banyak melakukan event-event atau pameran-pameran di setiap tempat keramaian seperti di swalayan, mall, ataupun di tempat keramaian lainnya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh tim PT. White And Blue tersebut. Di setiap bagian pada PT. White And Blue berkewajiban memberikan laporan program harian dan mingguan yang harus dicapai serta melampirkan kebutuhan-kebutuhan yang digunakan untuk menunjang kinerja karyawan. Permasalahan yang terdapat di dalam perusahaan adalah seperti pemberian laporan yang tidak tepat waktu kepada atasan, keterlambatan para pegawai saat masuk kantor, dan penyelenggaraan event yang tidak tepat waktu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gaya komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. White And Blue dan untuk mengetahui hal-hal yang mempengaruhi pelaksanaan gaya komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. White And Blue di Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

Gaya Komunikasi

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, gaya merupakan tenaga yang sanggup menggerakkan sesuatu; kekuatan, kesanggupan; sikap, gerak, gerik, lagak yang menandai ciri seseorang; gerakan tertentu yang diatur untuk menarik perhatian orang lain (Chaniago, 2002:207). Sedangkan gaya bahasa, menurut Chaniago (2002:207) dalam kamusnya merupakan ciri khusus yang menandai proses pengungkapan

perasaan baik melalui lisan ataupun tulisan.

Menurut Sutarto (dalam Tohardi, 2002:300), pendekatan tingkah laku (*Behaviour Theory*) atau perilaku seorang pemimpin ditentukan oleh gaya bersikap dan bertindak seorang pemimpin yang bersangkutan. Gaya bersikap dan bertindak akan terlihat dari:

- a. Cara memberikan perintah
- b. Cara memberikan tugas
- c. Cara komunikasi
- d. Cara membuat keputusan
- e. Cara mendorong semangat bawahan
- f. Cara memberikan bimbingan
- g. Cara menegakkan kedisiplinan
- h. Cara mengawasi pekerjaan bawahan
- i. Cara meminta laporan dari bawahan
- j. Cara memimpin rapat
- k. Cara menegur kesalahan bawahan, dan lain sebagainya.

Menurut Sutarto (dalam Tohardi, 2002:300), ukuran keberhasilan dari pemberian komunikasi pimpinan yang efektif terhadap peningkatan kinerja pegawai perlu didukung adanya kerjasama harmonis antara pimpinan dengan pegawai. Maka yang dijadikan kriteria untuk mengukur keberhasilan komunikasi pimpinan antara lain:

- a. Kejelasan perintah dan petunjuk kerja
- b. Keterbukaan (komunikasi terbuka)
- c. Penghargaan dan perhatian pimpinan bagi pegawai

- d. Bimbingan dari pimpinan bagi pegawai
- e. Kerjasama

Menurut Mulyasa (2002:165) Gaya Komunikasi (*communication style*) didefinisikan sebagai seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi yang di gunakan dalam suatu situasi tertentu (*a specialized set of interpersonal behaviors that are used in a given situation*).

Masing-masing gaya Komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai untuk mendapatkan respons atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan, tergantung pada maksud dari pengiriman (*sender*) dan harapan dari penerima (*receiver*).

Menurut Mulyasa (2002:165-166), dalam melakukan komunikasi, pemimpin memiliki ciri khas masing-masing dalam memimpin organisasinya. Ada enam gaya komunikasi yang dilakukan oleh seorang pimpinan, yaitu:

- a. *The controlling style*
- b. *The equalitarian style*
- c. *The structuring style*
- d. *The dynamic style*
- e. *The relinquishing style*
- f. *The withdrawal style*

Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit

komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan (Faules, 2010:31).

Arah Aliran Informasi

Arah Aliran Informasi Menurut Faules (2010:183), dalam komunikasi organisasi kita berbicara tentang informasi yang berpindah secara formal dari seseorang yang otoritasnya lebih tinggi kepada orang lain yang otoritasnya lebih rendah-komunikasi ke bawah; informasi yang bergerak dari suatu jabatan yang otoritasnya lebih rendah kepada orang yang otoritasnya lebih tinggi-komunikasi ke atas; informasi yang bergerak diantara orang-orang dan jabatan-jabatan yang sama tingkat otoritasnya-komunikasi horizontal; atau informasi yang bergerak diantara orang-orang dan jabatan-jabatan yang tidak menjadi atasan ataupun bawahan satu dengan yang lainnya dan mereka menempati bagian fungsional yang berbeda-komunikasi lintas saluran kita juga menyinggung informasi yang mengalir secara informal.

Kepemimpinan

Pengertian Kepemimpinan

Menurut Faules (2010:276), pemimpin adalah orang yang membantu orang lain untuk memperoleh hasil-hasil yang diinginkan. Pemimpin bertindak dengan cara-cara yang memperlancar produktivitas, moral tinggi, respons yang energik, kecakapan kerja yang berkualitas, komitmen, efisiensi, sedikit kelemahan, kepuasan, kehadiran, dan kesinambungan dalam organisasi. Pimpinan dapat diartikan sebagai kegiatan untuk mempengaruhi orang-orang yang

diarahkan terhadap pencapaian tujuan organisasi, pimpinan dapat dirumuskan sebagai proses mempengaruhi kegiatan seseorang atau kelompok usaha ke arah pencapaian tujuan dalam situasi tertentu (Mulyana, 2002:107).

Menurut Richard (dalam Safaria, 2004:3), kepemimpinan merupakan salah satu fenomena yang paling mudah diobservasi, tetapi menjadi salah satu hal yang paling sulit untuk dipahami. Menurut Joseph (dalam Safaria, 2004:3), kepemimpinan adalah sebuah hubungan yang saling mempengaruhi diantara pemimpin dan pengikut (bawahan) yang menginginkan perubahan nyata yang mencerminkan tujuan bersamanya. Menurut Rifai (2004:2), kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi dan mencetuskan tujuan organisasi dan memotivasi perilaku pegawai untuk mencapai tujuan. Kepemimpinan melibatkan hubungan pengaruh yang mendalam, yang terjadi di antara orang-orang yang menginginkan perubahan signifikan, dan perubahan tersebut mencerminkan tujuan yang dimiliki bersama oleh pemimpin dan pengikutnya (bawahan). Pengaruh (*influence*) dalam hal ini berarti hubungan di antara pemimpin dan pengikut sehingga bukan sesuatu yang pasif, tetapi merupakan suatu hubungan timbal balik dan tanpa paksaan. Dengan demikian, kepemimpinan itu sendiri merupakan proses yang saling mempengaruhi.

Pemimpin mempengaruhi bawahannya, demikian sebaliknya. Orang-orang yang terlibat dalam hubungan tersebut menginginkan sebuah perubahan sehingga pemimpin diharapkan mampu menciptakan perubahan yang

signifikan dalam organisasi dan bukan mempertahankan status quo. Selanjutnya, perubahan tersebut bukan merupakan sesuatu yang diinginkan pemimpin, tetapi lebih pada tujuan (*purposes*) yang diinginkan dan dimiliki bersama. Tujuan tersebut merupakan sesuatu yang diinginkan, yang diharapkan, yang harus dicapai di masa depan sehingga tujuan ini menjadi motivasi utama visi dan misi organisasi. Pemimpin mempengaruhi pengikutnya untuk mencapai perubahan berupa hasil yang diinginkan bersama. Kepemimpinan merupakan aktivitas orang-orang, yang terjadi di antara orang-orang, dan bukan sesuatu yang dilakukan untuk orang-orang sehingga kepemimpinan melibatkan pengikut (*followers*). Proses kepemimpinan juga melibatkan keinginan dan niat, keterlibatan yang aktif antara pemimpin dan pengikut untuk mencapai tujuan yang diinginkan bersama. Dengan demikian, baik pemimpin ataupun pengikut mengambil tanggung jawab pribadi (*personal responsibility*) untuk mencapai tujuan bersama tersebut (Safaria, 2004:3-5).

Kepemimpinan memainkan peranan yang amat penting, dalam usaha pencapaian tujuan organisasi, pimpinan membutuhkan orang lain, yaitu bawahan untuk melaksanakan secara langsung tugas-tugas, di samping memerlukan sarana dan prasarana lainnya. Kepemimpinan yang efektif adalah kepemimpinan yang mampu menumbuhkan, memelihara dan mengembangkan usaha dan iklim yang kondusif di dalam kehidupan organisasi (Rivai, 2004:57).

Gaya Kepemimpinan

Dalam mencapai tujuan suatu organisasi tidak akan pernah terlepas dari gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan yang dilakukan oleh seorang pemimpin sangat mempengaruhi kinerja para pegawai. Menurut Tangkilisan (2005:213), gaya pimpinan dapat dibedakan menjadi empat, antara lain:

- a. Gaya instruksi
- b. Gaya konsultasi
- c. Gaya pimpinan partisipasi
- d. Gaya delegasi

Tipe-Tipe Kepemimpinan

Menurut Wursanto (2005:78), seorang pemimpin harus mempunyai tipe-tipe yang akan digunakan dalam pimpinannya. Adapun tipe-tipe pimpinan dalam menjalankan pimpinan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Otokratis
- b. Tipe Militerisasi
- c. Tipe Kharismatis
- d. Tipe Demokratis

Komunikasi Pimpinan

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sebuah organisasi tidak pernah terlepas dari komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan dalam membina, mendidik, mengarahkan bawahan untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Faulus (2002:185), ada lima jenis informasi yang biasa dikomunikasikan pimpinan kepada bawahan, yaitu:

- a. Informasi bagaimana melakukan pekerjaan
- b. Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan

- c. Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi
- d. Informasi mengenai kinerja pegawai
- e. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas

Jenis informasi-informasi yang biasa dikomunikasikan pimpinan kepada bawahannya tersebut dilakukan dengan dua tipe komunikasi pimpinan, yaitu komunikasi formal dan komunikasi informal. Menurut Muhammad (2007:67), komunikasi formal adalah mengikuti jalur hubungan formal yang tergambar dalam susunan atau struktur organisasi. Komunikasi informal adalah tidak mengikuti jalur struktural sehingga bisa saja terjadi antara seseorang yang mempunyai struktural formal yang berbeda.

Kinerja Karyawan

Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja (prestasi kerja) adalah kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil, yang dihubungkan dengan misi yang diemban oleh suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan yang diambil (Ruky, 2004:33). Menurut Mangkunegara (2005:9) kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan

tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pengertian Karyawan

Karyawan adalah seorang pekerja tetap yang bekerja di bawah perintah orang lain dan mendapat kompensasi serta jaminan di tempat ia bekerja (Malayu, 2008:41). Karyawan merupakan kekayaan atau aset utama dari setiap perusahaan. Peran karyawan sangat menentukan berhasil tidaknya perusahaan mencapai sasarannya. Perusahaan harus selalu berusaha untuk memperoleh dan menempatkan karyawan yang *qualified* pada setiap jabatan dan pekerjaan supaya pelaksanaan pekerjaan lebih berdaya guna serta berhasil. Demikian pula karyawan pada PT. White And Blue.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Model Proses Komunikasi yang terdiri dari *sender, encoding, message, media, decoding, receiver, response, feedback*, dan *noise* yang dikemukakan oleh Philip Kotler dalam bukunya, *Marketing Manajemen* (Onong, 2007:18).

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya (Anselm Strauss, 2003:4). Menurut Ruslan (2010:214), penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik kawasannya maupun dalam peristiwa

lainnya. Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor (dalam Ruslan, 2010:215), mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor PT. White And Blue. PT. White And Blue beralamat di Jl. Belimbing No. 16 A Pekanbaru. Jadwal penelitian dilaksanakan selama lima bulan, yang dimulai pada bulan April 2014 sampai dengan bulan Agustus 2014.

Subjek dan Objek Penelitian

Penarikan subjek dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Purposive sampling merupakan pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Umar, 2011:92). Objek dari penelitian ini adalah gaya komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. White and Blue.

Sumber Data Penelitian

Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Umar (2011:42), data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu maupun perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Data Sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul

data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Data sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk diproses lebih lanjut.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk membantu penulis dan mempermudah dalam menyusun penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik pengambilan data secara wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja yang disarankan oleh data (Moleong, 2005:103).

Berdasarkan pengertian analisis data tersebut, maka data diolah menggunakan metode kualitatif dimana data yang diperoleh dari hasil wawancara dan diuraikan dengan berpedoman kepada landasan teori yang berhubungan dengan pembahasan untuk digunakan dalam penelitiannya ini, yaitu data model interaktif Huberman dan Miles.

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

a. Perpanjangan keikutsertaan

Menurut Moleong (2005:327), keikutsertaan penulis sangat menentukan di dalam proses pengumpulan data. Dengan adanya keikutsertaan penulis akan meningkatkan tingkat kepercayaan pada data yang telah dikumpulkan,

sehingga dapat menghindari kesalahan atau ketidak pahaman yang terjadi pada saat penelitian.

b. Triangulasi

Dalam penelitian ini penulis menguji keabsahan data yang diperoleh dengan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan teknik-teknik dimana pemeriksaan keabsahan data yang dimanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap keperluan data itu (Moleong, 2005:330).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti menjelaskan dan mendeskripsikan hasil penelitian yang mengacu pada identifikasi masalah yang terdapat dalam penelitian ini berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi dalam penelitian ini, peneliti memperoleh berbagai macam informasi dan analisis tersendiri tentang gaya komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. White And Blue di Pekanbaru.

Gaya Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. White And Blue di Pekanbaru

Gaya komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh setiap pemimpin. Kemampuan seorang pemimpin dalam menentukan gaya kepemimpinan merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan

meningkatkan kinerja karyawan pada sebuah perusahaan. Seorang pemimpin tidak akan dapat menerapkan management, peraturan perusahaan, dan meningkatkan kinerja karyawan dengan baik tanpa adanya kerjasama dari seluruh pihak yang terdapat di dalam perusahaan tersebut. Seorang pemimpin merupakan orang yang bertanggung jawab dalam segala hal yang akan dilakukan dan yang telah dilakukan oleh para karyawan. Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan tidak terlepas dari kinerja karyawan, dan kinerja karyawan itu sendiri dapat meningkat melalui gaya komunikasi pimpinan.

Pemimpin PT. White And Blue berupaya semaksimal mungkin dalam meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan yang diharapkan, karena keberhasilan dari perusahaan sendiri tidak sepenuhnya dilakukan oleh pemimpin, tetapi menjadi tanggung jawab seluruh karyawan. Gaya komunikasi pimpinan lebih dipandang sebagai usaha atau upaya dalam memberikan pemahaman dan pengertian tentang kegiatan-kegiatan yang ada di dalam PT. White And Blue.

Melihat situasi dan kondisi yang ada pada PT. White And Blue pada saat ini, maka gaya komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan adalah dengan menggunakan konsep kekeluargaan, dan fleksibel. Maka, dari hasil yang penulis dapat di lapangan, gaya komunikasi pimpinan yang terdapat pada PT. White And Blue lebih mengarah pada konsep *The Equalitarian Style* yang dikemukakan oleh Mulyasa, pada konsep ini gaya komunikasi berlandaskan atas kesamaan dan

dalam gaya komunikasi ini tindakan komunikasi dilakukan secara terbuka, artinya setiap anggota organisasi dapat mengungkapkan gagasan atau pendapat dalam suasana yang rileks, santai dan informal dan dengan begitu memungkinkan setiap anggota organisasi dapat mencapai kesepakatan dan pengertian bersama.

Gaya Komunikasi Kekeluargaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, gaya komunikasi kekeluargaan yang terdapat pada PT. White And Blue mengarah pada *The Equalitarian Style*, aspek penting gaya komunikasi ini adalah landasan kesamaan. *The Equalitarian Style* ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah. Dalam gaya komunikasi ini, tindak komunikasi dilakukan secara terbuka, artinya setiap anggota organisasi dapat mengungkapkan gagasan atau pendapat dalam suasana rileks, santai dan informal. Dalam suasana yang demikian memungkinkan setiap anggota organisasi dapat mencapai kesepakatan dan pengertian bersama.

Di dalam PT. White And Blue semua orang yang bekerja di dalamnya merupakan keluarga. Seluruh anggota perusahaan harus dihormati dan dihargai keberadaannya demi kemajuan perusahaan. Pemimpin PT. White And Blue ini membangun gaya komunikasi ini sejak awal beliau memimpin perusahaan. Kantor dibuat senyaman mungkin oleh pimpinan agar para karyawan merasa betah bekerja dan menganggap

bahwa kantor merupakan rumah mereka sendiri.

Direktur selaku pimpinan memberikan hal yang sangat penting bagi para karyawannya dalam menjalankan tugasnya agar para karyawan tidak merasa terbebani dengan tugas yang diberikan oleh pimpinan. Oleh karena itu, penentuan gaya komunikasi yang tepat yang diterapkan oleh pimpinan sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

Dalam suatu organisasi/perusahaan permasalahan kerap sekali terjadi di dalamnya. Dan cara menanggulangi permasalahan itu tergantung dari sikap pemimpin perusahaan tersebut. Seperti pada PT. White And Blue ini, gaya komunikasi kekeluargaan yang diterapkan oleh pimpinan berpengaruh dengan kinerja karyawan tetapi tidak begitu kuat, karena karyawan dapat menunda-nunda pekerjaan mereka

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa permasalahan dari gaya komunikasi kekeluargaan tersebut dikarenakan kurang tegasnya gaya komunikasi tersebut dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dan di dalam perusahaan ini ada beberapa sanksi kepada karyawan yang melakukan kesalahan tersebut, seperti pemotongan gaji, denda, larangan pemakaian fasilitas kantor, bahkan sampai dengan surat peringatan dan pemecatan.

Hal positif yang dapat diambil dari gaya komunikasi kekeluargaan tersebut adalah eratnya hubungan antara pimpinan dan karyawan.

Karyawan merasa sangat betah dan nyaman berada di kantor.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pimpinan selalu melakukan briefing setengah jam sebelum karyawan pulang untuk melihat hasil kerja mereka dan untuk mengetahui apa saja yang akan mereka lakukan keesokan harinya.

Gaya Komunikasi Fleksibel

Fleksibel yang diartikan secara harfiahnya adalah kemampuan untuk luwes, mudah, dan cepat menyesuaikan diri. Kemampuan berkomunikasi secara fleksibel juga dituntut oleh seorang pimpinan yang bergerak di bidang hiburan ataupun Event Organizer.

Kemampuan untuk mengikuti arus komunikasi namun tetap berada pada jalur yang efektif harus dimiliki oleh seorang pimpinan. Pemimpin harus dapat mengarahkan komunikasi yang ada sesuai dengan tujuan utama perusahaan. Dalam hal ini, gaya komunikasi secara fleksibel dilakukan oleh pimpinan PT. White And Blue. Dengan gaya komunikasi yang fleksibel, maka pimpinan dapat menempatkan gaya komunikasinya sesuai dengan keadaan karyawan. Pimpinan tidak harus selalu berkomunikasi dengan bawahan seperti layaknya seorang pemimpin. Jika dalam keadaan rapat dengan karyawan ataupun dengan para client, pimpinan menggunakan komunikasi yang formal, tetapi bila dalam keadaan santai pimpinan dan karyawan berkomunikasi secara informal walaupun sedang di dalam kantor.

Dari hasil wawancara diketahui bahwa pimpinan memberikan kebebasan kepada para karyawan

untuk berkomunikasi, tidak harus menggunakan gaya formal di dalam kantor, dan gaya komunikasi fleksibel ini digunakan sesuai dengan situasi dan kondisi ada di dalam kantor.

Meningkatkan Kinerja Karyawan

Pemimpin harus dapat memikirkan bagaimana cara untuk meningkatkan kinerja karyawan selain dengan menentukan gaya komunikasi yang dilakukan di dalam perusahaan. Karena kinerja karyawan sangat mempengaruhi keberhasilan dari tujuan suatu perusahaan. Pemimpin pada PT. White And Blue sebagai perusahaan jasa yang bergerak dibidang event organizer memberikan reward kepada para karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan seperti bonus quartal dan bonus akhir tahun.

Reward yang ada di kantor ini sangat ditunggu oleh para karyawan. Bonus quartal dilakukan setiap tiga bulan sekali, pemimpin melakukan review setiap tiga bulan sekali untuk melihat kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas mereka, dan bonus akhir tahun dikeluarkan setiap bulan Desember, bonus akhir tahun diberikan apabila dalam satu tahun perusahaan dapat mencapai target, dan apabila telah mencapai target maka karyawan bebas memilih liburan kemana saja sesuai keinginan dan kesepakatan seluruh karyawan. Reward tersebut tentunya sangat memuaskan bagi karyawan.

Selain dengan reward yang telah peneliti jelaskan di atas, untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan, pimpinan melakukan Sabtu ceria setiap dua minggu sekali. Pada Sabtu

ceria ini seluruh karyawan berbincang-bincang seperti biasa dan tetap memasukkan tema pekerjaan di dalam perbincangan tersebut, tetapi ini dilakukan di luar kantor agar karyawan lebih merasa santai dalam mengungkapkan aspirasi mereka.

Hal-Hal yang Mempengaruhi Pelaksanaan Gaya Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. White And Blue di Pekanbaru

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan pada PT. White And Blue di Pekanbaru, jelas terlihat bahwa dalam menerapkan gaya komunikasi pimpinan di dalam perusahaan, dipengaruhi oleh beberapa hal seperti:

1. Cara Memberikan Perintah

Pimpinan haruslah memberikan perintah dan tugas yang jelas agar dapat dipahami oleh karyawan yang diperintahkannya. Pada PT. White And Blue ini sendiri, pemimpin memberikan perintah atau instruksi dengan sangat jelas kepada para karyawan, dan pemimpin selalu berusaha untuk tidak menyinggung karyawan yang diperintah tersebut agar karyawan yang diperintah merasa senang dengan apa yang diperintahkan oleh atasan dan menjalankannya dengan tidak ada rasa terpaksa sama sekali. Dengan begitu karyawan yang diperintah dapat menyelesaikan tugasnya dengan sangat baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

2. Cara Berkomunikasi

Jenis-jenis komunikasi yang biasa dilakukan pimpinan kepada bawahan dapat berupa komunikasi formal dan komunikasi informal.

Seperti pada PT. White And Blue, pimpinan membebaskan karyawan dalam berkomunikasi asalkan karyawan dapat melihat situasi dan kondisi pada perusahaan. Pintarnya pimpinan dalam berkomunikasi sangat berpengaruh terhadap gaya komunikasi yang dilakukan karena gaya komunikasi yang tepat dapat membuat pesan yang disampaikan diterima dengan baik oleh karyawan.

3. Cara Membuat Keputusan

Pengambilan keputusan pada dasarnya penentuan yang matang dari berbagai permasalahan yang dihadapi dan mengambil tindakan-tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat. Sebelum mengambil keputusan, pemimpin hendaknya mencari tau terlebih dahulu akar permasalahannya, setelah itu menganalisis, lalu menentukan sikap terhadap permasalahan tersebut. Di dalam PT. White And Blue ini, pemimpin terbuka dalam hal pemberian masukan terhadap permasalahan yang terjadi. Sehingga tidak langsung karyawan dapat membantu pimpinan dalam menyelesaikan masalah. Terhadap masalah yang ada selalu didiskusikan dengan para karyawan agar dapat menentukan jalan ke luar yang terbaik demi kelancaran pekerjaan, tetapi tetap keputusan berda di tangan pimpinan perusahaan.

4. Cara Mendorong Semangat Karyawan

Semangat karyawan merupakan salah satu penentu dari keberhasilan tujuan perusahaan. Setiap pemimpin selalu memperhatikan semangat kerja karyawannya dan menentukan kebijakan mengenai peningkatan

semangat atau kinerja karyawan. Pada PT. White And Blue, untuk meningkatkan kinerja atau semangat kerja dari para karyawan, pimpinan melakukan beberapa kebijakan seperti kenaikan jabatan, kenaikan gaji, bonus quartal dan bonus akhir tahun.

5. Cara Memberikan Bimbingan

Bimbingan dan arahan yang dilakukan oleh pimpinan kepada bawahan sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Karena tidak semua karyawan langsung mengerti dengan tugas dan tanggung jawab mereka, oleh karena itu mereka sangat membutuhkan bimbingan dari pimpinan mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Dengan menggunakan gaya komunikasi yang tepat, maka karyawan dapat menerima bimbingan pekerjaan dari pimpinan dengan lebih cepat lagi.

6. Cara Menegakkan Kedisiplinan

Pada PT. White And Blue ini, pimpinan memberikan beberapa sanksi kepada karyawan yang tidak disiplin. Pimpinan memakai *fringer scan* untuk mengetahui keterlambatan karyawan. Karyawan yang terlambat akan dikenakan denda atau pemotongan gaji. Banyak sanksi yang diterapkan padaperusahaan ini, sanksi tersebut dapat berupa pemotongan gaji, denda, larangan memakai fasilitas kantor, pemberian surat peringatan, bahkan sampai pemecatan karyawan.

7. Cara Mengawasi Pekerjaan Bawahan

Dalam PT. White And Blue, Direktur mengawasi pekerjaan bawahan melalui pengawasan

langsung dan pengawasan tidak langsung. Pengawasan langsung digunakan pimpinan untuk melihat sendiri kinerja karyawan dan pengawasan tidak langsung berupa laporan dari masing-masing pimpinan divisi kepada pimpinan tertinggi.

8. Cara Menegur Kesalahan Bawahan

Pada PT. White And Blue Direktur tidak langsung menegur kesalahan yang dilakukan oleh bawahan, melainkan melalui pimpinan divisi masing-masing, apabila kesalahan dari karyawan sudah sangat fatal barulah Direktur menegur langsung karyawan yang bermasalah tersebut.

9. Pengalaman

Pengalaman pimpinan dalam memimpin perusahaan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pimpinan dalam menggunakan gaya komunikasi untuk meningkatkan kinerja karyawan di dalam perusahaannya. Karena, dengan adanya pengalaman, maka pimpinan dapat memberikan nasehat, motivasi, dan masukan untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

10. Saling Terbuka

Antara pimpinan dan karyawan PT. White And Blue saling terbuka dalam berkomunikasi. Hal ini dilakukan agar semua unek-unek dan pemikiran dari para karyawan dapat diselesaikan dan dengan adanya sikap saling terbuka antara pimpinan dan karyawan. Selain itu, adanya keterbukaan dari pimpinan dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan dan kelancaran perusahaan dalam menyelesaikan tugas.

Pimpinan selalu mengadakan musyawarah dengan para karyawan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan yang mereka hadapi, baik itu di dalam kantor maupun saat di lapangan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan data-data yang telah peneliti peroleh yang membahas tentang gaya komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. White And Blue di Pekanbaru maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gaya komunikasi pimpinan pada PT. White and Blue menggunakan gaya komunikasi kekeluargaan dan fleksibel yang lebih mengarah pada *The Equalitarian Style*, dimana gaya komunikasi dilakukan secara terbuka, artinya setiap anggota organisasi dapat mengungkapkan gagasan atau pendapat dalam suasana yang rileks, santai dan informal. Dalam suasana yang demikian memungkinkan setiap anggota organisasi dapat mencapai kesepakatan dan pengertian bersama.
2. Gaya komunikasi pimpinan di perusahaan ini berjalan dengan baik dalam penerapannya tetapi kurang berpengaruh terhadap karyawan.
3. Selain dengan gaya komunikasi, hal yang dapat dilakukan oleh pimpinan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memberikan reward, kenaikan gaji, bonus kuartal dan bonus akhir tahun.

4. Dalam pelaksanaannya di perusahaan, hal-hal yang berpengaruh terhadap pelaksanaan komunikasi ini adalah cara memberikan perintah dan tugas, cara berkomunikasi.

Saran

Adapun saran-saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Dalam melakukan tindakan hendaknya pimpinan PT. White And Blue harus lebih tegas dalam bersikap agar para karyawan dapat lebih respect sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.
2. Sebagai pimpinan hendaknya juga dapat meluangkan waktu untuk lebih memperhatikan para karyawan dalam menjalankan tugas serta memberikan bimbingan-bimbingan dan masukan-masukan kepada para karyawan agar para karyawan dapat lebih bersemangat dalam menjalankan tugas mereka masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

Alwasilah, Chaedar, A. 2002. *Pokoknya Kualitatif (Dasar-Dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif)*. Jakarta: Dunia Pustaka Jaya.

Bungin, Burhan. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.

Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Chaniago, Amran YS. 2002. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Faules, R. Wayne Pace Don F. 2010. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Hasibuan, Malayu S. P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Muhammad, Arni. 2007. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tohardi, Ahmad. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.

- Mulyana, Deddy Prof, 2004. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*(Edisi Revisi), Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2002. *Ilmu Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.*
- Mulyasa. 2002. *Pimpinan dan Kepemimpinan.* Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.
- Purwanto, M.B.A, Drs. Djoko. 2003. *Komunikasi Bisnis.* Surakarta: Erlangga.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi.* Jakarta: Raja Grafindo.
- Ruky, Achmad S. 2004. *Sistem Manajemen Kinerja.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode penelitian Public Relations dan Komunikasi.* Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Safaria, Triantoro. 2004. *Kepemimpinan.* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Strauss, Anselm & Corbin, Juliet. 2003. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Tangkilisan, Negiltessel. 2005. *Manajemen Publik.* Jakarta: Widia sarana Indonesia.
- Tubbs, Stewart L dan Sylvia Moss. 2006. *Human Communication.* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Wursanto, Ig. 2005. *Dasar-Dasar Organisasi.* Yogyakarta: Andi Offset.