

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam dunia bisnis. Terutama dalam hal kepemimpinan, seorang pemimpin yang mampu berkomunikasi dengan baik akan dapat memotivasi dan membawa kinerja karyawan yang lebih baik. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau di mana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Menurut Handoko (2007:56), komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain maupaun organisasi.

Setiap organisasi formal dan informal selalu ada seseorang yang dianggap mempunyai kelebihan dan mampu memengaruhi orang lain. Seseorang yang memiliki kemampuan lebih tersebut ditunjuk dan diangkat sebagai pemimpin untuk mengatur dan bersama dapat mencapai tujuan organisasi, seperti yang diungkap oleh Kartono (2016:181) Pemimpin adalah pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan khususnya di suatu bidang sehingga dia mampu memengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu untuk mencapai beberapa tujuan. Kepemimpinan akan selalu di butuhkan dalam tingkatan organisasi yang paling kecil sekalipun seperti yang dijelaskan Kartono (2016:5-6) bahwa kepemimpinan itu selalu

ada, dan senantiasa diperlukan pada setiap usaha bersama manusia, sejak zaman purba sampai sekarang. Kepemimpinan terdapat di segenap organisasi dari tingkat yang paling kecil dan inti yaitu keluarga, desa, kota, negara dan tingkat lokal, regional sampai nasional. Hal senada diungkap oleh Hasibuan (2003:170) yang mengatakan kepemimpinan adalah cara seorang memimpin mempengaruhi perilaku bawahan agar mau bekerjasama secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi jadi dapat dimaknai bahwa seorang pimpinan dapat mempengaruhi jalannya

organisasi karena seorang pimpinan dapat mempengaruhi dan menggerakkan bawahan untuk melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan. Hakikat kepemimpinan adalah apa yang sipemimpin komunikasikan dan bagaimana ia mengkomunikasikannya, (Effendy 2013:39). Penyampaian pesan dari seorang pemimpin dalam kepemimpinannya memerlukan gaya komunikasi yang tepat agar pesan yang disampaikan kepada bawahannya dapat diterima dengan baik sehingga tujuan dapat tercapai maksimal.

Menurut Mulyasa (2002:165) gaya komunikasi (*communication style*) didefinisikan sebagai seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam situasi tertentu (*a specialized set of interpersonal behaviors that are used in a given situation*). Sedangkan Menurut Widjaja (dalam Khaira, 2022:2) gaya komunikasi dipengaruhi situasi, bukan tipe seseorang, gaya komunikasi bukan tergantung pada tipe seseorang melainkan kepada situasi yang dihadapi. Setiap orang akan menggunakan gaya komunikasi yang berbeda-beda ketika marah, gembira,

sedih, tertarik atau bosan. Begitu juga dengan seseorang berbicara dengan sahabat baiknya, orang yang baru dikenal dan dengan anak-anak akan bicara dengan gaya yang berbeda-beda. Selain itu gaya yang digunakan dipengaruhi oleh banyak faktor, gaya komunikasi adalah sesuatu yang dinamis dan sulit untuk ditebak, sebagaimana budaya, gaya komunikasi adalah sesuatu yang relatif.

Berdasarkan pengertian gaya komunikasi menurut para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa gaya komunikasi adalah cara atau pola yang digunakan seorang dalam berkomunikasi dengan orang lain. Gaya komunikasi mencakup gaya bahasa, ekspresi wajah, gestur, nada suara dan cara berbicara yang digunakan oleh seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain.

Gaya komunikasi seorang pimpinan dapat mempengaruhi cara para karyawan menerima informasi, menjalankan tugas, serta tingkat motivasi mereka dalam bekerja. Menurut Saphiere (dalam Dunan 2022;2) Gaya komunikasi pemimpin merupakan cara berkomunikasi verbal dan non verbal yang dipakai pemimpin dalam mengarahkan, mempengaruhi dan memimpin bawahan agar tujuan atau pekerjaan dapat dijalan dengan baik. Menurut Ghazali & Sari (2019:132) gaya komunikasi pemimpin adalah cara pemimpin dalam berbicara, menulis, dan berinteraksi dengan bawahan atau anggota timnya. Gaya komunikasi pimpinan yang efektif harus mampu menyesuaikan dengan situasi dan karakteristik pribadi bawahan. Dalam konteks organisasi, gaya komunikasi pemimpin dapat mempengaruhi budaya organisasi, performa karyawan, dan kepuasan kerja. Sedangkan menurut Hermawan & Hidayat

(2020: 18-19) gaya komunikasi pemimpin adalah cara pemimpin dalam memberikan informasi, memotivasi atau mengarahkan bawahan. Gaya komunikasi ini dapat berbeda-beda antara pemimpin satu dengan yang lainnya tergantung pada karakteristik dan organisasinya. Gaya komunikasi didefinisikan oleh Tubbs & Moss (dalam Ruliana, 2014: 31-32) sebagai seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam situasi tertentu. Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai guna memperoleh respons atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa gaya komunikasi pemimpin mencakup seseorang pemimpin yang berinteraksi dengan bawahannya melalui komunikasi lisan maupun tulisan. Untuk efektif, gaya komunikasi pemimpin harus dapat menyesuaikan dengan situasi dan karakteristik pribadi bawahannya sehingga dapat mempengaruhi budaya organisasi, kinerja karyawan dan tingkat kepuasan kerja dalam suatu perusahaan yakni perusahaan retail.

Menurut Anindita (2012:32) salah satu perusahaan retail yang cukup sukses di Indonesia adalah Alfamart. Alfamart merupakan salah satu perusahaan ritel terkemuka di Indonesia, yang memiliki ribuan karyawan yang bekerja di berbagai cabang di seluruh Indonesia. Alfamart menawarkan berbagai produk dan layanan, seperti makanan dan minuman, kebutuhan sehari-hari, produk elektronik, produk kecantikan, dan masih banyak lagi. Selain itu, Alfamart juga menawarkan layanan pembayaran tagihan, pengiriman uang, dan top up saldo elektronik. Alfamart

membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang baik dan efektif dalam menjalankan tugasnya. Namun, kinerja karyawan tidak hanya di pengaruhi oleh kemampuan dan kompetensi mereka, tetapi juga oleh gaya komunikasi pimpinan

Komunikasi antara pimpinan dan karyawan di Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang merupakan faktor yang penting dalam menentukan kinerja karyawan. Seorang pemimpin yang dapat berkomunikasi dengan baik dan efektif dapat mempengaruhi motivasi karyawan untuk bekerja lebih keras dan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Selain itu komunikasi yang efektif antara pemimpin dengan karyawan dapat membantu membangun budaya organisasi yang positif dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang merasa didengarkan dan dihargai oleh pimpinan mereka cenderung merasa lebih terlibat dan lebih produktif dalam pekerjaan mereka.

Berdasarkan wawancara awal penulis dengan Juven Muskanan selaku salah satu *Crew Store* (karyawan toko) di Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang, pada tanggal 17 Mei 2023, ia menjelaskan bahwa sering terjadi kesalahpahaman antara pimpinan dan karyawan dikarenakan instruksi yang tidak cukup jelas atau terlalu teknis dari pimpinan, sehingga karyawan kesulitan memahami apa yang sebenarnya diminta oleh pimpinan. Ada beberapa tantangan lain yang juga sering timbul, misalnya dalam situasi ketika instruksi di berikan dengan cepat dan padat, ada kemungkinan terjadi kesalahpahaman atau kebingungan dalam pemahaman tugas

yang spesifik. Beberapa karyawan juga mungkin merasa terbebani dengan tekanan waktu atau tuntutan yang ketat.

Maka dari itu komunikasi yang efektif antara pimpinan dan karyawan sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang. Karyawan harus memahami tujuan organisasi dan tugas-tugas yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Pimpinan yang efektif dapat menyampaikan informasi yang jelas dan memberikan arahan yang tepat kepada karyawan mereka. Selain itu, pimpinan yang efektif juga dapat memberikan umpan balik yang konstruksinya memberikan dukungan yang di butuhkan oleh karyawan.

Sebaliknya, komunikasi yang buruk antara pimpinan dan karyawan dapat menyebabkan kesalahpahaman dan frustrasi. Karyawan mungkin tidak mengerti tugas mereka dengan jelas atau merasa bahwa mereka tidak mendapatkan dukungan ini dapat mempengaruhi kinerja mereka secara negatif dan bahkan menyebabkan mereka kehilangan karyawan. Berdasarkan penjabaran tersebut maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana gaya komunikasi pimpinan yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Penulis juga ingin melihat bagaimana pimpinan Alfamart ini mampu mengarahkan, mempengaruhi, dan meningkatkan kualitas kinerja dengan gaya komunikasinya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Gaya Komunikasi Pimpinan Dengan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Alfamart Yos Sudaro Kota Kupang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan memahami gaya komunikasi yang digunakan oleh pimpinan Dengan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja karyawan Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Manfaat akademis penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan bagi upaya pengembangan Ilmu Komunikasi ke depan yang membahas tentang analisis gaya komunikasi pimpinan dengan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai analisis gaya komunikasi pimpinan dengan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang.

1.4.3 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai bagian dari persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik dalam menambah pengetahuan tentang analisis gaya komunikasi pimpinan dengan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang.

b. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat dijadikan penelitian selanjutnya yang serupa dan sedikit banyak penelitian ini akan memberikan kontribusi bagi pengembangan pengetahuan ilmiah pada bidang ilmu komunikasi dan menambah wawasan baru bagi masyarakat secara umumnya, juga terkhusus bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi, serta menjadi bahan masukan untuk pemimpin Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang agar dapat meningkatkan kinerja para karyawan Alfamart.

c. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan berguna dalam melengkapi kepustakaan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

1.5 Kerangka Pikir, Asumsi, Hipotesis

Berikut ini adalah kerangka pikir, asumsi, dan hipotesis dari penelitian ini :

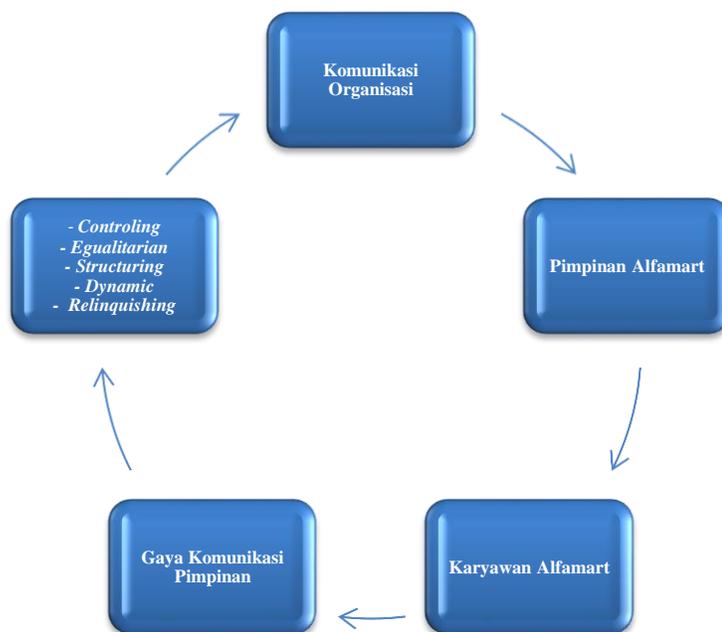
1.5.1 Kerangka Pemikiran

Setiap penelitian memerlukan kejelasan titik tolak atau landasan berpikir dalam memecahkan atau menyoroiti masalah. Untuk memperoleh kejelasan dalam memecahkan masalah, maka dalam setiap penelitian perlu dicantumkan kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran adalah pokok-pokok pikiran yang menggambarkan dari sudut mana masalah penelitian akan disoroti (Polancik, 2016:61).

Komunikasi organisasi yang efektif di Alfamart memegang peran kunci dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pemimpin Alfamart memiliki peran besar dalam menyampaikan dan memastikan pesan perusahaan tersampaikan dengan jelas, pemimpin Alfamart memiliki berbagai gaya komunikasi yang dapat mereka terapkan. pemimpin Alfamart sering kali memakai berbagai gaya komunikasi untuk memberikan arahan yang efektif kepada para karyawan. Karyawan Alfamart juga memiliki peran yang penting dimana mereka berperan dalam menjalankan operasional sehari-hari dan memberikan pelayan terbaik kepada pelanggan. Untuk mencapai tujuan bersama, karyawan memerlukan komunikasi yang efektif. Gaya komunikasi yang digunakan oleh pimpinan mempengaruhi bagaimana karyawan menerima arahan, dan berkontribusi pada kesuksesan Alfamart.

Maka dalam penelitian ini akan membahas tentang gaya komunikasi pemimpin dalam meningkatkan kinerja karyawan Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang. Unsur-unsur gaya komunikasi yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah gaya komunikasi *controlling*, gaya komunikasi *egalitarian*, gaya komunikasi *struktural*, gaya komunikasi *Dynamic*, gaya komunikasi *relinquishing*. Dalam melakukan komunikasi antara pimpinan dengan karyawan sangat penting untuk memastikan kinerja yang efektif dan juga untuk membangun hubungan yang baik antara kedua belah pihak, setelah dianalisis penulis akan menarik kesimpulan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pikir



(Sumber: abstrak penulis)

1.5.2 Asumsi

Asumsi merupakan anggapan dasar yang ditetapkan peneliti yang kebenarannya sudah diterima secara umum (Soewandi, 2012:93-94). Asumsi yang peneliti pegang sebelum melakukan penelitian ini adalah adanya gaya komunikasi pimpinan dengan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang

1.5.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang harus diuji kebenarannya. (Arkunto, 2006:71) mengatakan bahwa hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Berdasarkan kajian teori di atas, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut: gaya komunikasi yang digunakan pimpinan terhadap karyawan Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang adalah gaya komunikasi *Controlling, Equalitarian, Structural, Dynamic dan Reliqhusing*.