

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi lokasi penelitian

Alfamart Yos Sudaro, Jl. Yos Sudarso No.17 A, Namosain, Kec. Alak, Kota Kupang, Prov. Nusa Tenggara Timur.

4.1.1 Sejarah berdirinya PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart)

Alfamart adalah sebuah brand minimarket penyedia kebutuhan hidup sehari-hari yang dimiliki oleh PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk. Pada tahun 1989 merupakan awal berdirinya Alfamart, dengan dimulainya usaha dagang rokok dan barang-barang konsumsi oleh Djoko Susanto dan keluarga yang kemudian mayoritas kepemilikannya dijual kepada PT. HMSampoerna pada Desember 1989. Pada tahun 1994 Struktur kepemilikan berubah menjadi 70% dimiliki oleh PT HM Sampoerna Tbk dan 30% dimiliki oleh PT Sigmantara Alfindo (keluarga Djoko Susanto). PT. AlfaMinimart Utama (AMU) didirikan pada tanggal 27 Juli 1999, dengan pemegang saham PT. Alfa Retailindo, Tbk sebesar 51% dan PT. Lancar Distrindo sebesar 49%. PT. Alfa Minimart Utama (AMU) ini kemudian membuka Alfa Minimart pada tanggal 18 Oktober 1999 berlokasi di jalan Beringin Raya, Karawaci Tangerang.

Pada tanggal 1 Agustus 2002, kepemilikan beralih ke PT. Sumber Alfaria Trijaya dengan pemegang saham PT.HM. Sampoerna, Tbk sebesar 70% dan PT. Sigmantara Alfindo sebesar 30%. Kemudian nama AlfaMinimart diganti menjadi

Alfamart pada tanggal 1 Januari 2003. Padatahun 2005 Jumlah gerai Alfamart bertumbuh pesat menjadi 1.293 gerai hanya dalam enam tahun. Semua toko berada di pulau Jawa.

Berdiri sebagai gerai yang menjual produk pokok sehari-hari dengan harga yg terjangkau. Komitmen menjaga kualitas produk dan layanan yang terbaik serta tempat yang nyaman untuk berbelanja. Demikian Alfamart terus berkembang menjadi jaringan distribusi retail yang termuka di seluruh Indonesia. Berawal di tahun 1999 di Jalan Beringin, Tangerang, Banten, gerai pertama Alfa Minimart dibuka sebagai cikal bakal Alfamart.

Saat ini Alfamart sudah memiliki 32 gudang untuk mendukung lebih dari 13000 gerai termasuk 3500-an gerai waralaba yang tersebar diseluruh wilayah tanah air. Melayani lebih dari 8 juta pelanggan setia yang tergabung dalam program Loyalti Multi Partner Ponta serta bekerjasama dengan lebih dari 47000 pemilik warung sebagai mitra Alfamart. Alfamart terus tumbuh dan dipercaya dengan diraihnya beberapa penghargaan, antara lain *Retail Asia Pasific Top 500 Award*, *Employer Brand Award*, *Top Brand Award*, dan masih banyak yang lainnya. Keberhasilan ini tak lepas dari dukungan ratusan ribu karyawan.

Gerai Alfamart pertama kali memasuki kota kupang yaitu pada tanggal 31 Desember 2018.

4.1.2 Visi, Misi, dan Motto

Visi

“Menjadi jaringan distribusi retail terkemuka yang dimiliki masyarakat luas, berorientasi kepada pemberdayaan pengusaha kecil, pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, serta mampu bersaing secara global”.

Misi

- a) Memuaskan kebutuhan pelanggan atau konsumen dengan memfokuskan diri pada.
- b) produk dan pelayanan yang berkualitas tinggi, Mengimplementasikan etika bisnis dalam usahanya untuk memberikan yang terbaik dalam setiap Tindakan.
- c) Mengembangkan suatu organisasi global yang terpercaya, sehat, dan selalu berkembang, yang dapat memberikan keuntungan pada konsumen, supplier, karyawan, pemegang saham, dan masyarakat pada umumnya.

Motto

“Belanja Puas Harga Pas”

Sedangkan logo Alfamart adalah berupa warna dan Albi.

a. Logo warna Gambar

Gambar 4. 1 Logo Alfamart



Sumber :www.chane. org

Untuk logo Alfamart dibagi menjadi 3 warna yaitu, Biru, Merah, dan Kuning. Biru melambangkan Kesetiaan dan juga ketekunan, Merah Melambangkan Keberanian dan juga keinginan Kuat, dan Kuning Melambangkan Kejayaan, Artinya Alfamart Punya Keinginan Kuat untuk terus berjaya dalam persaingan di bidang yang dijalankan

b. Gambar Albi

Gambar 4. 2 Albi Mascot Alfamart



Sumber : www.Kompasiana. com

Albi si Lebah yang ramah adalah karakter yang menyenangkan dan siap membantu siapa saja yang membutuhkan pertolongan. Albi melambangkan

pertolongan. Albi melambangkan karyawan Alfamart yang siap membantu pelanggan dengan ketulusan untuk melayani. Albi mengedepankan kehidupan dan tujuan kolektif, menghindari konflik, dan selalu tanggap akan perubahan di sekelilingnya.

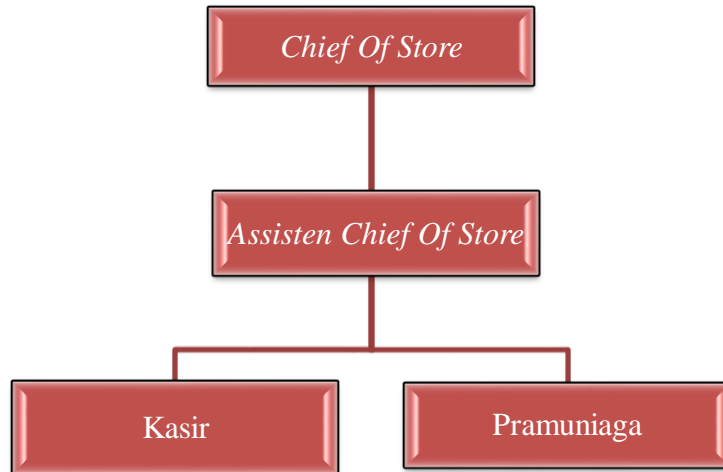
4.1.3 Struktur Organisasi Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, maka perlu adanya perencanaan dan perumusan struktur organisasi. Hal ini dimaksudkan karena struktur organisasi merupakan alat dan kerangka dasar yang membantu organisasi dalam mencapai tujuan. Pencapaian tujuan yang telah ditetapkan tidak mungkin dilakukan secara sendiri oleh pemimpin, melainkan dilakukan oleh masing-masing individu yang bekerja menurut bidang yang telah ditetapkan.

Dengan adanya struktur organisasi yang digambarkan secara jelas akan mempermudah pemimpin untuk mencapai tingkat produktivitas kerja dan efisiensi kerja di perusahaan yang bersangkutan.

Adapun struktur organisasi Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang adalah seperti yang terlihat pada gambar berikut ini

Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang



Sumber : arsip Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang

Berikut ini adalah uraian pekerjaan dari masing-masing disivi pada struktur organisasi pada toko Alfamart Yos Sudarso kota kupang, akan dijelaskan sebagai berikut:

1. (*Chief Of Store*), bertugas :

- a) Mengkoordinasikan dan menjalankan semua kegiatan operasional.
- b) Mongkoordinasikan semua aktivitas toko di dalam memberikan pelayanan kepada semua pelanggan dan meningkatkan jumlah pelanggan.
- c) Mongkordinasikan dan mengelola bawahan sesuai dengan budaya perusahaan.

- d) Berkoordinir dan berhubungan dengan area koordinator atau departemen lain dalam menanggulangi masalah dalam toko.
- e) Melakukan evaluasi berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas operasional sehari-hari.
- f) Mengkoordinir permintaan barang dagangan dan *distribution center*

2. (Assisten Chief Of Store), Bertugas :

- a) Mengkoordinir dan menjalankan semua kegiatan operasional.
- b) Mengkoordinir semua aktifitas di dalam memberikan kepuasan pelanggan.
- c) Mengkoordinir evaluasi berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas operasional sehari-hari.
- d) Melapor dan meminta persetujuan kepada kepala toko mengenai keputusan yang berhubungan dengan toko.
- e) Mengkoordinir permintaan barang dagangan dan *distribution center*
- f) Mengkoordinir pengeluaran atau retur barang dari toko ke toko lain maupun hub.
- g) Mengkoordinir pendisplayan barang dengan di rak- raknya maupun ke gudang.
- h) Mengkoordinir sarana promosi terpasang sesuai petunjuk.
- i) Melakukan *Stock Opname*

3. Pramuniaga, bertugas ;

- a) Membersihkan lingkungan sekitar toko baik di dalam maupun diluar.
- b) Memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- c) Mendisplay barang dagangan baik di gudang maupun di rak.
- d) Menerima barang yang datang.
- e) Mempersiapkan keperluan sarana keperluan toko.
- f) Membantu melakukan transaksi penjualan barang.
- g) Melakukan penawaran barang promosi atau pun tidak ke pelanggan.
- h) Mempersiapkan retur barang ke *distribution center*.
- i) Menyebarkan *leaflet* promosi ke warga sekitar toko.
- j) Melakukan pengawasan dan pencegahan barang atau rusak.
- k) Melakukan *Stock opname*.
- l) Mencetak *label price* / harga barang.

4. Kasir, bertugas ;

- a) melakukan transaksi langsung.
- b) Melaksanakan kebersihan.
- c) Menerima penitipan barang.
- d) Persiapan retur barang.
- e) Melakukan *Stock opname*
- f) Menyebarkan *leaflet*

- g) Mempersiapkan saran toko.
- h) Melakukan pendisplay barang.
- i) Membuat laporan penjualan
- j) Melakukan pengawasan dan pencegahan hilang.

4.2 Telaah Informan

Penulis mengambil 5 orang sebagai narasumber atau informan yang akan diwawancarai mengenai “Gaya Komunikasi Pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang”, informan terdiri dari satu orang kepala toko, dan 4 orang *crew store* . Berikut merupakan tabel data informan penelitian :

Tabel 4. 1 Data Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	Anton Setiawan	<i>Chief Of Store</i>	SMK
2	Nindi Krisdayanti Ndun	<i>Assisten Chief Of Store</i>	SMK
3	Juven Muskanan	<i>Crew Store</i>	SMA
4	Ayu Wunda	<i>Crew Store</i>	SMA
5	Yolan Bella	<i>Crew Store</i>	SMK

(sumber: olahan data primer,2023)

1) Anton Setiawan

Anton Setiawan Adalah Kepala Toko Atau Pimpinan Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang. Beliau sudah bergabung dengan alfa grup sejak agustus tahun 2012. Beliau menjabat sebagai pimpinan atau kepala toko di Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang sejak November 2019. Sebelumnya beliau pernah menjadi *crew store* dan *assisten chief of store* di beberapa Alfamart di Surabaya.

2) Nindi Krisdayanti Ndun

Nindi Krisdayanti Ndun adalah salah satu karyawan Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang yang saat ini menjabat sebagai *assisten chief of store*. Nindi bergabung dialfamart sejak November 2018. Nindi bergabung di Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang sejak april 2020. Sebelumnya nindi pernah menjadi *crew store* di beberapa Alfamart dikota kupang antara lain yaitu : Alfamart Kolhua, Alfamart Tompelo, Alfamart Batakte, Alfamart Jendral Suharto Dan Alfamart Tabun.

3) Juven Muskanan

Juven Muskanan adalah salah satu *crew store* atau pramuniaga di Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang. Juven bergabung di Alfamart sejak maret 2019 dan mulai bergabung dengan Alfamart Yos Sudarso sejak oktober 2020. Sebelumnya juven juga pernah bergabung

di beberapa Alfamart di Kota Kupang yaitu : Alfamart Sumatra, Alfamart Kolhua, Dan Alfamart Tofa.

4) Ayu Wunda

Ayu Wunda adalah salah satu *crew store* atau kasir di Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang. Ayu bergabung dengan alfamart sejak januari 2020 dan bergabung dengan Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang sejak desember 2020. Sebelumnya ayu juga pernah bergabung dengan beberapa Alfamart di Kota Kupang yaitu : Alfamart Oesapa, Alfamart Timor Raya KM10, Alfamart Perintis Kemerdekaan Dan Alfamart Manulai.

5) Yolan Bella

Yolan Bella adalah salah satu *crew store* atau kasir di Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang. Yolan bergabung dengan alfamart sejak juni 2020 dan bergabung dengan Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang sejak februari 2021. Sebelumnya yolan pernah bergabung dengan beberapa Alfamart di Kota Kupang yaitu : Alfamart Bolok Dan Alfamart W.Z YOHANES.

4.3 Hasil Penelitian

4.3.1 Pertanyaan Pokok Penelitian

Pada bagian ini, penulis akan memaparkan pertanyaan pokok penelitian yang akan menjadi acuan dalam penelitian. Terdapat 2 pertanyaan dalam penelitian ini yaitu 1 pertanyaan ditujukan kepada pimpinan dan 1 pertanyaannya lagi ditujukan kepada karyawan.

1. Bagaimana cara pimpinan memberikan arahan kepada karyawannya ?
2. Bagaimana gaya komunikasi yang digunakan pimpinan terhadap karyawan Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang?
3. Apakah gaya komunikasi yang diterapkan pimpinan kepada karyawan mempengaruhi kinerja mereka?
4. Bagaimana persepsi karyawan terhadap efektivitas gaya komunikasi pimpinan?

4.3.2 Hasil wawancara

Pada bagian ini penulis akan memaparkan hasil wawancara dengan ke empat *crew store* dan satu kepala toko yang menjadi informan untuk mengambil data tentang gaya komunikasi antar pimpinan dan karyawan. Berikut hasil wawancara dengan ke lima informan

Pemberian arahan dari pimpinan kepada karyawan

Penulis melakukan wawancara berkaitan dengan bagaimana cara pimpinan memberikan arahan kepada karyawan. Menurut Pak Anton

Setiawan, saat diwawancarai pada hari Sabtu, 04 Nov 2023 pukul 10.00

WITA

“ cara saya memberikan arahan atau perintah itu seminggu sekali atau setiap hari sebelum kita memulai *shift*, kita sama-sama melakukan *breafing* terlebih dahulu sebelum *shift* dimulai dan ini wajib di ikuti oleh seluruh karyawan, ini dilakukan agar membahas target yang harus dicapai baik target toko maupun target perkaryawannya, dan menjelaskan bagaimana kondisi toko serta mengevaluasi setiap kinerja serta pencapaian dari masing-masing karyawan toko”.

Sedangkan menurut Nindi selaku karyawan (*Crew store*) saat diwawancarai penulis pada hari Sabtu, 04 Nov 2023 pukul 11.15 WITA :

“ cara pak memberikan arahan cukup efektif, seperti saat *breafing* pak anton selalu memberikan arahan dengan jelas dan terstruktur, serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Pak juga selalu memastikan tanggung jawab kami mengenai arahan yang dia berikan agar sesuai dengan deadline dan target yang ditentukan”.

Hal yang sama disampaikan ayu saat diwawancarai penulis pada hari Sabtu, 04 Nov 2023 pukul 12.35 WITA:

“ dalam pak memberikan arahan atau perintah menurut saya cukup baik karena pak anton selalu menyampaikan itu secara terbuka, dan tegas”

Hal yang berbeda disampaikan juven saat diwawancarai penulis pada hari Senin, 06 Nov 2023 pukul 10.15 WITA:

“ cara pak memberikan arahan itu kadang jelas kadang kurang jelas karena kecepatan nada bicara dan pak kadang mencampur bahasa antara bahasa kupang dengan bahasa jawa yang membuat saya kadang tidak mengerti point yang di sampaikan oleh pak dan hal itu biasanya membuat saya kadang harus bertanya lagi”

Hal berbeda disampaikan Yolanda saat diwawancarai penulis pada hari
Senin, 06 Nov 2023 pukul 10.45 WITA:

“cara pak anton kalau kasih perintah atau tugas cukup baik maksudnya begini pak kalau kasih tugas sesuai dengan jabatan yang ada di toko, dan pak selalu memprioritaskan yang urgent, dan selalu mengingatkan untuk selalu serah terima tugas kalau belum selesai di kerjakan shift sebelumnya.”

Gaya komunikasi yang digunakan pimpinan terhadap karyawan Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang

penulis juga menanyakan terkait gaya komunikasi yang digunakan pimpinan terhadap karyawan Alfamart Yos Sudarso. Menurut Pak Anton sebagai pimpinan Alfamart Yos Sudarso saat diwawancarai penulis pada hari
Sabtu, 04 Nov 2023 pukul 10.00 WITA

“ saya biasanya menciptakan situasi yang mana setiap karyawan merasa dihargai dan memiliki kontribusi yang sama. Dalam melakukan *breafing* sebagai forum barbagi ide dimana setiap karyawan memiliki kesempatan untuk menyampaikan masukan. dalam berkomunikasi saya berusaha menyesuaikan dengan bahasa disini sehingga maksud dari penyampaian informasi dapat dimengerti oleh seluruh karyawan. Saya berkomunikasi dengan karyawan bersifat terbuka dan *respect* dan saling

menghargai serta mau menerima kritikan dan saran yang diberikan supaya apa yang kita inginkan atau target yang telah ditentukan dapat tercapai.

Dan dalam menyampaikan tugas dan tanggung jawab kepada karyawan saya. Saya cukup menjelaskannya secara terstruktur yaitu saya selalu mendahului informasi-informasi saya anggap penting terlebih dahulu ”

Sedangkan menurut Nindi selaku karyawan (*crew store*) saat diwawancarai penulis pada hari Sabtu, 04 Nov 2023 pukul 15.35 WITA

“ gaya komunikasi pimpinan yang paling sering saya lihat, yaitu pak selalu menjelaskan dengan jelas tanggung jawab dan peran masing-masing karyawan untuk memastikan tidak ada kebingungan mengenai tugas yang harus dilakukan, mengawasi tugas rutin kami seperti penataan produk serta pelayanan terhadap pelanggan. Pak juga selalu memastikan bahwa standar pelayanan pelanggan dan operasional terpenuhi dan lebih menekankan kedisiplinan dalam jam kerja, kebersihan serta penampilan yang harus sesuai dengan SOP perusahaan”

Hal yang berbeda disampaikan oleh Ayu saat diwawancarai penulis pada hari sabtu 04 Nov 2023 pukul 15.50 WITA.

“Gaya komunikasi yang paling sering terjadi, yaitu pak selalu memberikan penjelasan yang terstruktur dan detail seperti petunjuk kerja atau prosedur untuk memberikan arahan yang jelas, pak juga selalu memberikan kesempatan bagi karyawan untuk menyampaikan sebuah ide tau saran yang penting keputusannya sesuai dengan tujuan perusahaan. Hal ini membuat kami sebagai karyawan merasa dekat dan akrab dengan pimpinan, karena ada

pimpinan yang tidak mau menerima atau mendengarkan saran dari para karyawan.”

Hal yang berbeda disampaikan oleh Juven saat diwawancarai penulis pada hari sabtu 04 Nov 2023 pukul 16.15 WITA.

“ pak anton dalam komunikasinya dengan kami sering melibatkan langkah-langkah konkret untuk memastikan arahan dan komunikasi berjalan sesuai dengan struktur dan prosedur yang telah ditetapkan, serta selalu memberikan pengarahan kerja sesuai SOP.”

Hal yang berbeda disampaikan oleh Yolanda saat diwawancarai penulis pada hari sabtu 04 Nov 2023 pukul 10,45 WITA.

“ menurut saya pak anton tidak hanya sekedar memberikan arahan kepada bawahan, tetapi selalu membuka ruang untuk kita mengemukakan pendapat yang kesannya bahwa setiap saran dan pendapat kita dihargai dan dianggap penting, misalnya dalam setiap kali briefing pak selalu memberikan kesempatan kepada setiap karyawan untuk dapat mengemukakan pendapat kita masing-masing.”

Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Karyawan

penulis menanyakan terkait gaya komunikasi yang diterapkan pimpinan kepada karyawan mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut pak Anton saat diwawancarai penulis pada hari Sabtu, 04 Nov 2023 pukul 10.00 WITA.

“ menekankan pentingnya kesetaraan dalam komunikasi, dimana setiap pendapat dan kontribusi karyawan dihargai, sehingga mereka juga merasa memiliki tanggung jawab yang setara dalam mencapai setiap target yang ada “

Hal yang berbeda disampaikan oleh Nindi saat diwawancarai penulis pada hari Sabtu 04 Nov 2023 pukul 11.15 WITA.

“ kalau menurut saya pasti sangat mempengaruhi, tapi tergantung karakter karyawan juga. Mungkin ada beberapa karyawan yang merasa termotivasi dan bekerja lebih baik karna selalu di kontrol dan diawasi, dan mungkin ada juga yang merasa terbebani dan merasa risih sehingga kerja tidak fokus karna terlalu sering di kontrol pimpinan. Tapi bagi saya gaya komunikasi seperti ini meningkatkan kinerja saya”

Hal yang berbeda disampaikan oleh Ayu saat diwawancarai penulis pada hari Sabtu 04 Nov 2023 pukul 12.35 WITA.

“ kalau menurut saya komunikasi seperti itu sangat berpengaruh terhadap proses kerja kami karena kami merasa bahwa apa yang kami sarankan selalu didengar dan diterima tanpa memandang masa kerja ataupun jabatan kami dan itu membuat kami merasa lebih semangat kerja.”

Hal yang berbeda disampaikan oleh Juven saat diwawancarai penulis pada hari Senin 04 Nov 2023 pukul 10.15 WITA.

“kalau menurut saya itu sangat berpengaruh karena dengan gaya komunikasi terstruktur yang di terapkan pimpinan membuat saya lebih

disiplin, lebih mudah mengerti dan bekerja sesuai SOP, jadi saya rasa itu sangat mempengaruhi kinerja saya.”

Hal yang sama dengan ayu juga disampaikan yolana saat diwawancarai penulis pada hari Senin, 06 Nov 2023 pukul 10.45 WITA.

“kalau menurut saya komunikasi seperti itu sangat berpengaruh terhadap proses kerja kami karena kami merasa kami dihargai dan didengarkan itu membuat kami merasa lebih semangat kerja”

Persepsi Karyawan Terhadap Efektivitas Gaya Komunikasi Pimpinan

Penulis menanyakan persepsi karyawan terhadap efektivitas gaya komunikasi pimpinan. Menurut ayu dan yolana saat diwawancarai penulis pada hari Sabtu 04 Nov 2023 pukul 13.00 WITA.

“menurut persepsi saya terhadap gaya komunikasi *egalitarian* yang efektif dapat meningkatkan keterlibatan dan motivasi karyawan yang berdampak positif pada produktivitas, kualitas kerja serta dapat membantu mencapai tujuan dan target toko.”

Hal yang berbeda disampaikan oleh Nindi saat diwawancarai penulis pada hari Sabtu 04 Nov 2023 pukul 13.00 WITA.

“menurut saya persepsi terhadap gaya komunikasi yang pimpinan gunakan dapat bervariasi tergantung konteks dan karyawan yang terlibat. Persepsi saya sebagai karyawan jika gaya komunikasi *controlling* tidak dilakukan dengan adil, akan menyebabkan karyawan merasa tidak nyaman

sehingga mungkin dapat di perlakukan secara adil atau mendapat kesempatan yang sama. Namun jika diterapkan secara efektif, gaya komunikasi *controlling* ini dapat membantu mencapai target toko, serta meningkatkan kedisiplinan dan menjaga standar kualitas.”

Hal yang berbeda disampaikan oleh juven saat diwawancarai penulis pada hari sabtu 04 Nov 2023 pukul 13.00 WITA.

“presepsi saya gaya komunikasi *structural* yang digunakan pimpinan membantu kami para karyawan memahami ekspektasi dan tugas kami lebih baik, gaya komunikasi yang bersifat structural juga dapat memberikan rasa keterjaminan dan keamanan bagi karyawan karena adanya prosedur dan kebijakan yang diikuti”

4.3.3 Hasil observasi

Observasi adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan mengamati secara langsung perilaku, fenomena, atau peristiwa yang terjadi dalam lingkungan alami atau situasi yang nyata. Tujuan dari observasi adalah untuk mendapatkan data yang akurat dan objektif mengenai fenomena yang sedang diteliti. Observasi memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana suatu hal berlangsung dalam situasi yang alami dan kompleks.

Peneliti melakukan observasi langsung di Alfamart Yos Sudarso sebanyak 4 kali dalam seminggu yaitu pada hari senin, selasa, jumat dan sabtu. Untuk melihat

sejauh mana gaya komunikasi pimpinan dapat memengaruhi motivasi dan meningkatkan kinerja karyawan.

Hari pertama. Pada hari Senin, 06 Nov 2023 pukul 14.00 WITA penulis tiba di Alfamart Yos Sudarso. penulis melihat bahwa mereka sedang melakukan pergantian *shift* dari *shift* pagi ke *shift* siang dan juga akan dilakukan *breafing* yang dilaksanakan oleh pimpinan Alfamart Yos Sudarso untuk menyampaikan informasi kepada karyawannya yang akan melaksanakan *shift* siang yang berlangsung dari pukul 14.00 WITA sampai dengan 22.00 WITA. Pimpinan Alfamart Yos Sudarso memberikan arahan, masukan dan juga informasi-informasi yang berkaitan dengan tugas yang akan diberikan. Serta mengevaluasi pekerjaan dari tim *Shift* Pagi yang menurut beliau belum memuaskan.

Penulis melihat bahwa pak Anton selaku pimpinan Alfamart Yos Sudarso sedang memimpin *breafing* yang sedang berlangsung dengan cara berkomunikasi yang khas jawa bercampur bahasa kupang untuk dapat menyampaikan pesan serta informasi-informasi terkait target toko dan juga tugas yang akan di berikan kepada karyawannya, beliau juga menjelaskan terkait produk-produk yang sedang promo baik dari produk apa saja yang pembeliannya 1 gratis 1 sampai dengan produk-produk yang sedang *discount*. Pak Anton juga lebih terbuka dalam berkomunikasi yang mana tidak membatasi karyawannya untuk bertanya apa yang belum di pahami dan beliau juga sebelum menutup *breafingnya* beliau selalu menanyakan serta meminta setiap karyawan untuk mengemukakan pendapat atau saran dari mereka

masing- masing terkait cara apa yang akan mereka lakukan untuk dapat mencapai target yang telah di tetapkan. Selama proses *breafing* berjalan penulis melihat setiap karyawan yang ada berpartisipasi dalam menyampaikan ide-ide dan berbagai pendapat untuk dapat mencapai target yang sudah di tetapkan. kemudian setelah selesai melakukan *breafing* tersebut kepala toko meginstruksikan untuk para karyawan kembali menjalankan tugas masing-masing.

Penulis melihat para karyawan yang kembali ke aktifitas dan pekerjaannya masing-masing dan pimpinan yang kembali mengawasi setiap pekerjaan dari karyawannya dan juga melihat hasil penjualan pada pagi itu, Yang shift pagi melakukan serah terima *shift* dengan *shift* siang setelah itu *shift* pagi menyelesaikan tugasnya yaitu melakukan display, merapikan area sales, penataan barang-barang digudang, melakukan verifikasi dan pendataan stok serta melaporkan melalui via whastaap terkait penjualan di *shift* pagi. dan begitupun di *shift* siang mereka kembali menjalani tugas mereka masing-masing yang mana ada yang melakukan pengecekan terhadap barang *expired*, menata barang-barang digudang, melakukan SO (*Stock Opname*) terhadap barang-barang rawan hilang misalnya rokok, kosmetik, susu, dan mainan anak-anak. Sedangkan kasir mereka melakukan tugas mereka yaitu yang kasir shift pagi menyiapkan modal untuk kasir shift siang sebanyak Rp. 200.000, selain itu mereka juga selalu menawarkan berbagai produk-produk yang masa promonya sedang berlangsung. Pimpinan Alfamart Yos Sudarso tidak hanya diam tetapi beliau juga memantau serta membantu karyawannya dalam menjalani pekerjaan mereka.

Hari kedua. Pada hari Selasa, 07 November 2023 pukul 08.00 WITA penulis tiba di Alfamart Yos Sudarso. Penulis melihat para karyawan yang menjalani shift pagi sedang sibuk dengan kedatangan kiriman barang-barang dari HUB bahkan pak Anton sendiri ikut ada didalamnya membantu para karyawan menuruni barang-barang dari atas truk tersebut, sedangkan kasir tetap berada di posisi dan tugasnya yaitu melayani, menawarkan produk-produk yang sedang promo untuk meningkatkan target sales, serta berinteraksi langsung dengan setiap pelanggan yang datang untuk berbelanja.

Setelah menuruni barang-barang tersebut mereka beristirahat sebentar lalu mereka kembali mengecek setiap barang-barang kiriman tersebut untuk memastikan setiap barang yang dikirim pas dengan permintaan toko. Dalam melakukan ini pak Anton di bantu dengan 2 karyawannya yang mana pak Anton membaca nama dan jenis barang serta dengan jumlah barang yang tercetak di surat jalan dan 2 karyawannya di tugaskan pak Anton untuk mencari barang serta dengan menghitung barang tersebut. Setelah semua barang berhasil dihitung pak Anton serta kedua karyawannya memasukan barang-barang tersebut ke dalam gudang agar tidak terjadi penumpukan di depan toko dengan tidak ditata terlebih dahulu ketika semua barang telah dimasukan pak Anton menyuruh kedua karyawannya untuk istirahat sebentar dan juga makan dan pak Anton kembali dengan tugasnya yaitu beliau memverifikasi satu persatu barang-barang tersebut di komputer toko. Setelah melakukan verifikasi pak Anton kembali menemui 2 karyawannya dan menyuruh mereka untuk yang satunya melakukan

display di rak kosong yang ada di area sales sedangkan yang satunya membantu beliau untuk menata barang-barang digudang dikarenakan gudang Alfamart Yos Sudarso memiliki 2 lantai sehingga ada beberapa barang yang tempatkan dilantai 2 sehingga beliau serta karyawannya itu harus menaikan barang-barang ke lanitai 2 dengan cara pak anton melempar barang-barang dari bawa sedangkan yang satunya menangkap dari atas.

Karena waktu yang tidak memungkinkan untuk keduanya menyelesaikan tugas tersebut pergantian shiftpun berlangsung dan beberapa karyawan yang shift siang datang sehingga merekalah yang melanjutkan menata barang-barang digudang dan salah satu karyawan yang shift pagi itu ia kembali ke area sales untuk merapikan area sales serta membantu temannya untuk mendisplay barang-barang yang dirak masih kosong, dan pak anton pun kembali ke area sale untuk memastikan kembali area sales dalam keadaan rapi sebelum terjadinya serah terima shift antara shift pagi dan juga shift siang, beliau juga memantau hasil penjualan pada hari itu, setelah sehabis memastikan itu beliau berpesan kepada kasirnya untuk secepatnya melakukan rekapan penjualan di shift pagi dan melaporkannya lewat via wa ke grup yang ada, lalu beliau juga menyampaikan pesan kepada yang shift siang untuk sebelum mengakhiri shift nanti gudang sudah harus tertata dan juga beliau berpesan untuk selalu menjaga kerapian di area sales.

Hari ketiga. Pada hari jumat, 10 Nov 2023 penulis kembali ke Alfamart Yos Sudarso pada pukul 13.30 WiTA. Pada saat itu kondisi toko yang agak sepi dan

penulis melihat karyawan-karyawan yang bertugas di shift pagi sedang melakukan display di rak-rak kosong ada juga yang sedang merapikan area kasiran maupun area sales, ini dilakukan sehingga pada saat jam pergantian shift mereka sudah bersantai² dan tidak terlalu ribet lagi penulis mendengar bahwa ada yang mengatakan bahwa “*kas rapi-rapi memang su supaya sentar ketong bisa pulang sedu*” ada pula yang mengatakan kepada kasir yaitu “*yol siap memang modal supaya pas ayu datang na dia terima kasiran di lu ko lu langsung laporan ko ketong mo plng sedu*” ketika 15 menit kemudian salah seorang dari karyawan yang akan melakukan shift siang datang dan melakukan absen dan dy langsung melakukan serah terima shift. Tak lama kemudia pak anton pun datang dan menegur salah satu dri mereka yang di karenakan ia mengeluarkan bajunya namun teguran pak anton langsung di tanggapi oleh karyawannya, beliau juga menanyakan karyawan lain yang belum datang pada saat itu “*lah ayu, juven, sama Kevin kemana ko belum datang jam segini?*” lalu tidak lama darisitu ketiga karyawannya tiba dengan perbedaan waktu yang sangat singkat beliau juga sempat menegur mereka bertiga secara baik-baik. Kemudian pak anton melakukan pengecekan terhadap kurang sales target penjualan, menonton kembali cctv di hari sebelumnya dan juga beliau mengunjungi beberapa rak yang ada untuk memastikan kebersihan rak serta pendisplayan sesuai planogram.

Setelah memastikan semuanya beliau kembali kedepan PC server untuk mencetak planogram di rak 27 lalu beliau menyuruh salah satu karyawan yang bertugas di *shfit* siang untuk membersihkan, display dan memastikan tidak ada

produk *expared* di rak tersebut, beliau juga memberi perintah kepada kasir untuk apabila pada saat tidak ada konsumen kasir dapat melakukan SO (*Stock Opname*) rokok serta membersihkan area kasiran.

Hari keempat. Pada hari minggu, 12 Nov 2023 pukul 14.00 WITA penulis kembali mendatangi Alfamart Yos Sudarso. Penulis melihat pak Anton selaku pimpinan Alfamart Yos Sudarso yang sedang memimpin jalannya *breafing* yang diikuti oleh seluruh karyawan pada saat itu. Beliau melakukan evaluasi terkait hasil penjualan yang telah berjalan selama seminggu yang masih kurang sedikit untuk dapat mencapai target penjualan, beliau juga menanyakan pendapat karyawannya terkait bagaimana saran mereka terkait cara untuk mencapai target yang masih kurang tersebut. Setelah itu beliau kembali menekankan kepada kasir di *shift* siang untuk dapat lebih dimaksimalkan lagi penawarannya. Setelah itu beliau kembali memberikan instruksi kepada karyawan lainnya untuk kembali menjalankan tugas mereka masing-masing yang mana dari *shift* pagi kembali melakukan kerapian dan kebersihan sebelum di lakukan serah terima dengan *shift* siang dan memberitahukan apa saja yang belum selesai sehingga dapat di lanjutkan oleh tim *shift* siang. Ada yang kembali mendisplay, melakukan pengecekan stok rokok, serta ada yang kembali melakukan pengecekan barang- barang *expired*.