

**ANALISIS GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DENGAN KARYAWAN
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
(Studi Kasus Pada Karyawan Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**



Oleh

Anggela Tade Kadja

43119032

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KOTA KUPANG**

2023



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Ahmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194
Website : <http://www.unwira.ac.id> E-mail : info@unwira.ac.id
Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini **Jumat, 08 Desember 2023 Pukul 14.00 Wita** Telah diadakan Ujian Skripsi Program Sarjana, bagi mahasiswa :

N a m a : **Anggela Tade Kadja**
NIM : **431 19 032**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Judul Skripsi :

ANALISIS GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DENGAN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus pada Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang)

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : P. Hendrikus Saku Bouk, SVD, S.Fil, MA
2. Sekretaris : Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si
3. Penguji Materi I : Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos, M.I.Kom
4. Penguji Materi II : Innosensia E.I. Ndiki Satu, S.Sos, M.I.Kom
5. Penguji Materi III : P. Hendrikus Saku Bouk, SVD, S.Fil, MA
6. Pembimbing I : P. Hendrikus Saku Bouk, SVD, S.Fil, MA
7. Pembimbing II : Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si

[Handwritten signatures of the panel members]

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 86
 Penguji II = 82
 Penguji III = 88

Lulus dengan Nilai = 85/A-

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI:.....,TANGGAL :....., JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan:
 Dekan,
[Signature]
Dr. Frans Bapa Tokan, MA
 NIDN : 0811116701

Kupang, 08 Desember 2023
Ketua Tim Penguji,

[Signature]
P. Hendrikus S. Bouk, SVD, S.Fil, MA
 NIDN : 0807046601

PERNYATAAN ORISINALITAS

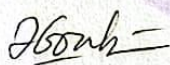
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggela Tade Kadja
No. Regis : 43119032
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (skripsi) dengan judul **Analisis Gaya Komunikasi Pimpinan Dengan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang)** adalah benar-benar karya saya sendiri yang dibimbing oleh Pater Hendrikus Saku Bouk SVD, S.Fil, MA (pembimbing I) dan ibu Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si (Pembimbing II). Apabila dikemudian hari dalam penulisan ini ditemukan adanya penyimpangan, maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Disahkan
Pembimbing I

Kupang, Oktober 2023
Mahasiswa



Pater Hendrikus Saku Bouk SVD, S.Fil, MA



Anggela Tade Kadja

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI

ANALISIS GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DENGAN KARYAWAN DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
(Studi Kasus Pada Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang)

Diajukan Oleh

Nama : Anggela Tade Kadja

Nim : 43119032

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II

Pater Hendrikus Saku Bouk SVD, S.Fil, MA

Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Drs. Frans Bapa Tokan, MA

**HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**ANALISIS GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DENGAN KARYAWAN DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
(Studi Kasus Pada Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang)**

Diajukan Oleh

Nama : Anggela Tade Kadja

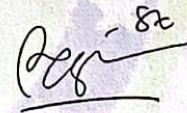
Nim : 43119032

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Disetujui Oleh

Pembahas I

Pembahas II



Mikhael Rajamuda Bataona S. Sos, M.I.Kom Innosensia E.I. Ndiki Satu, S.Sos, M.I.Kom

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Karena Masa Depan Sungguh Ada, dan
Harapanmu Tidak Akan Hilang”**

Amsal 23:18

Karya ini penulis persembahkan kepada;

- Tuhan Yang Maha Esa yang namanya selalu disebut disetiap doa penulis selama menempuh pendidikan S1 Ilmu Komunikasi di Unwira Kupang.
- Ayah Ruben Kadja dan Ibu Herlince Lomi dua orang tua yang paling berharga dalam hidup saya yang telah memberikan dukugan moral, materil, doa, dan kasih sayang yang begitu besar serta memberikan motivasi dan contoh agar tetap semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Yang selalu dikenang, almamater tercinta Ilmu Komukasi FISIP Universitas Katolik Widya Mandiran Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi dengan lancar dan baik. Penulisan skripsi ini guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Katolik Widya Mandira Kota Kupang. Selama penyusunan dan penulisan skripsi ini, banyak kendala dan tantangan yang dihadapi penulis. Benturan-benturan inilah yang akhirnya membentuk penulis menjadi lebih baik khususnya dalam hal penelitian dan penulisan tugas akhir. Banyak pihak yang penulis libatkan dalam proses ini. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak berkesudahan dan biarlah menjadi kenangan di atas kertas putih ini, terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira.
3. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandira
4. Pater Hendrikus Saku Bouk SVD, S.Fil, MA selaku Dosen Pembimbing I. Terima kasih karena selalu memberikan bimbingan, arahan dan ketulusannya membantu penulis menyusun tulisan skripsi ini.

5. Ibu Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih telah meluangkan banyak waktu dan perhatian untuk membimbing dan mengarahkan penulis.
6. Bapak Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos, M.I.Kom sebagai dosen penguji I dan Ibu Innosensia E.I. Ndiki Satu, S.Sos, M.I.Kom sebagai dosen penguji II, yang telah memberikan masukan berupa kritikan dan saran yang bermanfaat guna menyempurnakan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan pegawai Universitas Katolik Widya Mandira khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi.
8. Keluarga besar Kadja, terutama Kakak Heru Kadja, Kakak Shintya Kadja, Kakak Abe Kadja, Adik Agnes Kadja dan Adik Ningsi Kadja yang selalu mendukung kerja-kerja penulis selama studi S1 di unwira dan penyusunan skripsi ini dengan caranya masing-masing.
9. Pemilik NRP : 99110912 yang selalu memberikan semangat dan *support*, terima kasih selalu menemani, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
10. Metri Leo dan Edwin Wenji yang setia mendengar keluh-kesah, dan menjadi teman curhat ternyaman dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman terbaik penulis di Prodi Ilmu Komunikasi angkatan 2019 yang selalu menemani penulis : Ravitra Putri Simanungkalit, Warny Leokoy,

Christina Natalia Nua, Novita Elisabeth Bere, Juan Bana, Bony Bahy dan semua mereka yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

12. Para informan, Pak Anton Setiawan, Kakak Nindi Ndun, Kakak Ayu Wunda, Kakak Yolan Bella, dan Kakak Juven Muskanan Terima kasih untuk waktu dan dedikasi yang diberikan serta terima kasih sudah membantu penulis dalam penyusunan proposal, dan bersedia memberi banyak data saat penyusunan skripsi.

13. Siapa pun kamu yang telah menjadi suport terbaik penulis yang akan menjadi pendamping penulis nanti dan selalu ada dalam doa-doa penulis.

14. Seluruh pihak yang telah terlibat dalam meyelesaikan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sebab tidak terlepas dari kesulitan dan masalah, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan usul, saran, umpan balik, maupun kritik yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Kupang, Desember 2023

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Gaya Komunikasi Pimpinan Dengan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang)”. Dalam sebuah organisasi, gaya komunikasi pimpinan mempengaruhi hubungan antara pimpinan dengan karyawan serta dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gaya komunikasi yang diterapkan pimpinan di Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

Oleh karena itu penelitian ini membahas seputar gaya komunikasi pimpinan dengan karyawan dengan menggunakan dua teknik pengumpulan data yang digunakan yakni observasi dan wawancara dengan pimpinan serta karyawan Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus kualitatif, jenis penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang yang terdiri dari satu orang kepala toko (pimpinan) dan empat orang *crew store* (karyawan).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, gaya komunikasi yang di terapkan oleh pimpinan Alfamart cenderung bersifat terbuka, terstruktur dan juga mencakup gaya komunikasi dua arah dengan memberikan ruang kepada setiap karyawan untuk mampu memberikan ide-ide kreatif mereka.

Berdasarkan hasil analisis, ada empat gaya komunikasi yang diterapkan pimpinan Alfamart yaitu gaya komunikasi *The Equalitarian Style* yang terlihat dari ciri-ciri komunikasi yang terjadi secara dua arah, terbuka, memiliki empati yang tinggi serta menerima ide-ide dan pendapat. *The Structuring Style* terlihat dari ciri-ciri komunikasi yang tidak memihak atau adil, dan bekerja mengikuti struktur organisasi. *The Dynamic Style* terlihat dari ciri-ciri komunikasi yang mampu menunjukkan keaktifan dan energi positif, dan bekerja lebih produktif. *The relinquishing style* terlihat dari ciri-ciri bersedia menerima saran, gagasan, pendapat,serta mendukung pandangan setiap karyawannya.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan peneliti dapat menyimpulkan bahwa penggunaan empat gaya komunikasi ini yaitu gaya komunikasi *Equalitarian, Structuring, Dynamic, dan Relinquishing* sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan Alfamart.

Kata Kunci : Komunikasi, Gaya Komunikasi, Pimpinan, Karyawan

DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.3 Manfaat Praktis	8
1.5 Kerangka Pikir, Asumsi, Hipotesis	9
1.5.1 Kerangka Pemikiran.....	9
1.5.2 Asumsi.....	11
1.5.3 Hipotesis	11
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Komunikasi	15
2.2.1 Definisi Komunikasi	15
2.2.2 Elemen-Element Komunikasi	17
2.2.3 Fungsi Komunikasi	18

2.3 Komunikasi Organisasi.....	19
2.4 Gaya Komunikasi	23
2.4.1 Pengertian Gaya Komunikasi	24
2.4.2 Jenis-Jenis Gaya Komunikasi.....	25
2.5 Kepemimpinan dan Pemimpin	29
2.6 Kinerja Pegawai	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Metode penelitian dan Jenis Penelitian	36
3.1.1 Metode Penelitian	36
3.1.2 Jenis Penelitian	36
3.2 Lokasi Penelitian	36
3.3 Satuan Kajian, Informan, Alasan Pemilihan Informan.....	36
3.3.1 Satuan Kajian.....	36
3.3.2 Informan	37
3.3.3 Alasan Pemilihan Informan.....	37
3.4 Definisi Konstruk dan Indikator.....	37
3.4.1 Definisi Konstruk.....	37
3.4.2 Indikator	38
3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	39
3.5.1 Jenis Data	39
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Teknik Analisis dan Interpretasi Data	40
3.6.1 Teknik Analisis Data.....	40

3.6.2 Teknik Interpretasi Data.....	42
3.7 Teknik pemeriksaan dan Keabsahan Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	44
4.1 Deskripsi lokasi penelitian.....	44
4.1.1 Sejarah berdirinya PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart)	44
4.1.2 Visi, Misi, dan Motto	46
4.1.3 Struktur Organisasi Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang	48
4.2 Telaah Informan	52
4.3 Hasil Penelitian	55
4.3.1 Pertanyaan Pokok Penelitian	55
4.3.2 Hasil wawancara	55
4.3.3 Hasil obsrevasi.....	62
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	69
5.1 Analisis data.....	69
5.1.1 Gaya Komunikasi <i>Controlling</i>	70
5.1.2 Gaya Komunikasi <i>Egalitarian</i>	71
5.1.3 Gaya Komunikasi <i>Structuring</i>	72
5.1.4 Gaya Komunikasi <i>Relinquishing</i>	74
5.1.5 Gaya Komunikasi <i>Dynamic</i>	75
5.2 Interpretasi Data	79
5.2.1 Komunikasi.....	80
5.2.2 Gaya Komunikasi	80
5.2.3 Kinerja Karyawan Yang Menjadi Ukuran Dalam Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang	84

BAB VI PENUTUP..... 86
 6.1 Kesimpulan 86
 6.2 Saran 87
DAFTAR PUSTAKA..... 89
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pikir	10
Gambar 4. 1 Logo Alfamart	47
Gambar 4. 2 Albi Mascot Alfamart	47
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang	49

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Informan Penelitian.....	52
Tabel 5. 1 Hasil Penelitian	77