

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**GAYA KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN DI PT MELODI
INGGRIS CERIA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Riau



MANDALA PANGIHUTAN

NPM : 169110080
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Nama : Mandala Pangihutan
NPM : 169110080
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Humas
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Hari / Tanggal Seminar : Rabu, 09 September 2020
Judul Penelitian : Gaya Komunikasi Kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru

Naskah ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 11 September 2020

Tim Seminar

Ketua,

(Eko Hero, M.Soc, Sc)

Tim Penguji

(Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom)



Mengetahui,
Wakil Dekan I

(Cutra Aslinda, M. I.Kom)

Tim Penguji,

(Tessa Shasrini, B. Comm, M. Hrd)

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Mandala Pangihutan
NPM : 169110080
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Humas
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Hari / Tanggal Seminar : Rabu, 9 September 2020
Judul Penelitian : Gaya Komunikasi Kepemimpinan di PT
Melodi Inggris Ceria Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian komprehensif.

Pekanbaru, 11 September 2020

Menyetujui



Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom

(Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom)

Pembimbing

(Eko Hero, M.Soc.,Sc)

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

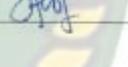
Perpustakaan Universitas Islam Riau

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Nomor:0687/UIR-Fikom/Kpts/2020 Tanggal 07 September 2020 maka di hadapan Tim Penguji pada hari ini, **Rabu** Tanggal **09 September 2020 jam: 09.00 - 10.00 WIB** bertempat di ruang **Seminar** Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian skripsi mahasiswi atas:

Nama : **Mandala Pangihutan**
NPM : 169110080
Bidang Konsentrasi : **Humas**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Jenjang Pendidikan : **Strata Satu (S-1)**
Judul Skripsi : **"Gaya Komunikasi Kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru"**
Nilai Ujian : **Angka : "85,3"; Huruf : "A"**
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus**
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Eko Hero, M. Soc, Sc	Ketua	1. 
2.	Eka Fitri Qurniawati, M.I. Kom	Penguji	2. 
3.	Tessa Shastini, B. Comar, M. Hrd	Penguji	3. 

Pekanbaru, 09 September 2020

Dekan


Dr. Abdul Aziz, S. Sos, M. Si
N.I.P. : 196506181994031004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**GAYA KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN DI PT MELODI INGGRIS
CERIA PEKANBARU**

Yang diajukan oleh:
Mandala Pangihutan
169110080

Pada Tanggal:
Rabu, 09 September 2020

Mengesahkan

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI


(Dr. Abdul Aziz, S. Sos., M. Si)

Tim Penguji,	Tanda Tangan
Eko Hero, M. Soc, Sc	
Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom	
Tessa Shasrini, B. Comm, M. Hrd	



**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

F.A.3.10

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 P. Marpoyan Pekanbaru Riau Indonesia – Kode Pos: 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Website: www.uir.ac.id Email: info@uir.ac.id

**KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TA 2020/2021**

NPM : 169110080
Nama Mahasiswa : MANDALA PANGIHUTAN
Dosen Pembimbing : 1. EKO HERO M.Soc, Sc 2.
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Judul Tugas Akhir : Gaya Komunikasi Kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru
Judul Tugas Akhir (Bahasa Inggris) : The Leadership Communication Style in PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru
Lembar Ke :

NO	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Hasil / Saran Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
18/9	2019	Penerimaan SK		
7/10	2019	Fokus penemuan kembali/kesulitan terkait judul yang diusulkan		
20/10	2019	Revisi Bab I lanjut Bab II		
20/11	2019	Revisi Bab II		
17/06	2020	Acc bab 3		
6/07	2020	Revisi bab IV - V		
3/09	2020	Ace Skripsi		

Pekanbaru,.....
Wakil Dekan I/Ketua Departemen/Ketua Prodi



5027001BJ11MARD11CR03

[Signature]

Catatan :

1. Lama bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi maksimal 2 semester sejak TMT SK Pembimbing diterbitkan
2. Kartu ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi dengan pembimbing dan HARUS dicetak kembali setiap memasuki semester baru melalui SIKAD
3. Saran dan koreksi dari pembimbing harus ditulis dan diparaf oleh pembimbing
4. Setelah skripsi disetujui (ACC) oleh pembimbing, kartu ini harus ditandatangani oleh Wakil Dekan I/ Kepala departemen/Ketua prodi
5. Kartu kendali bimbingan asli yang telah ditandatangani diserahkan kepada Ketua Program Studi dan koplasannya dilampirkan pada skripsi.
6. Jika jumlah pertemuan pada kartu bimbingan tidak cukup dalam satu halaman, kartu bimbingan ini dapat di download kembali melalui SIKAD

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mandala Pangihutan
Tempat/ Tanggal Lahir : Pekanbaru, 21 Agustus 1996
NPM : 169110080
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Koseentrasi : Humas
Alamat/ No Tlp : Jln. Indrapuri Gg Bersama No. 18/ 081266544140
Judul Skripsi : Gaya Komunikasi Kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru

Dengan ini Menyatakan Bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam daftar pustaka.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam daftar pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis saya di jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan di atas, maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan nilai skripsi dan atau pencabutan gelar akademik kejarjanaan saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 10 September 2020

Yang menyatakan,



Mandala Pangihutan

PERSEMBAHAN

“Teruntuk Tuhan dan keluarga yang aku sayangi , Keluarga besar Universitas Islam Riau dan untuk semua orang yang kusayangi....”

Terimakasih atas bantuan, doa dan motivasi yang telah diberikan.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

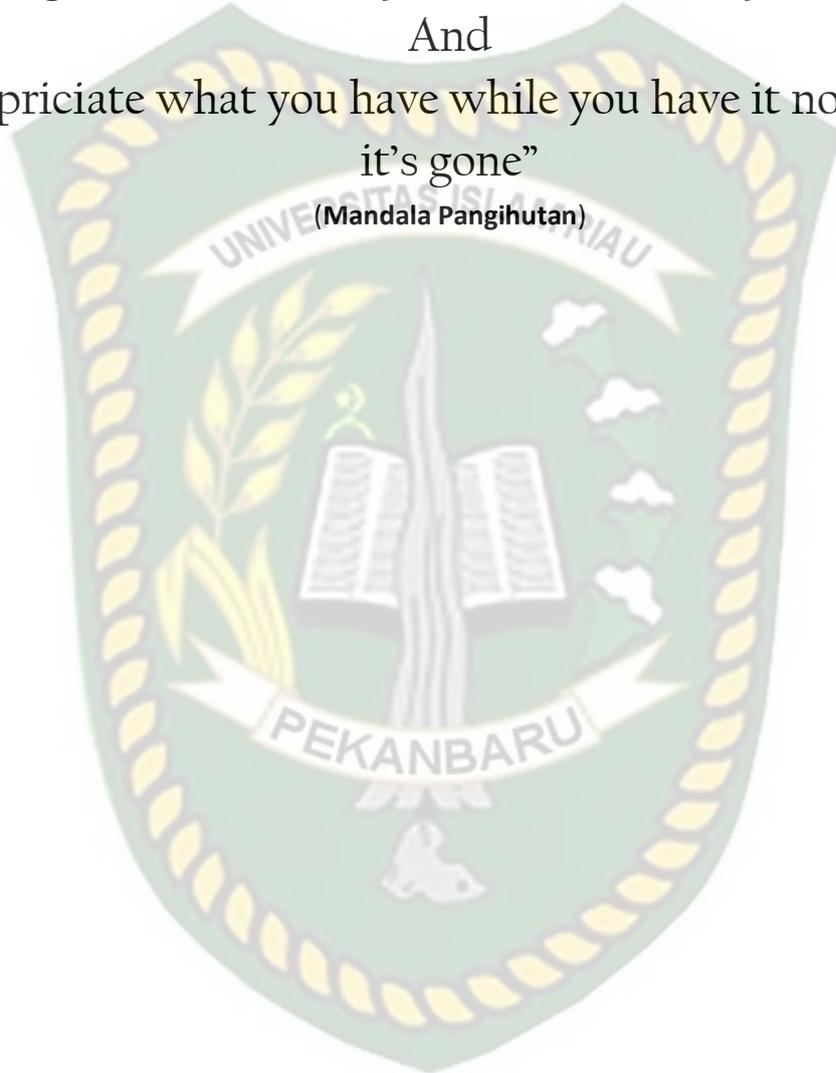
MOTTO

“Be grateful for what you have and who you have”

And

“Appriciate what you have while you have it not when
it’s gone”

(Mandala Pangihutan)



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Gaya Komunikasi Kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru”. Penelitian ini merupakan penelitian pertama yang saya lakukan, dan banyak hal baru yang saya ketahui yang akhirnya menjadi paham setelah melakukan penelitian ini dan karenanya saya bersemangat untuk melakukan penelitian-penelitian lainnya lagi. Dalam penyusunan skripsi ini saya banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan proposal ini oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Abdul Aziz, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau
2. Eko Hero, M.Soc., Sc Selaku pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan kepada saya melalui petunjuk dan saran yang diberikan selama pengerjaan proposal ini.
3. Bapak/Ibu Dosen serta Staf Pegawai Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama saya melakukan proses perkuliahan.
4. Kepada mama dan keluarga saya tercinta yang senantiasa menyertai gerak langkah saya dengan iringan Doa dan restunya

serta dukungan moril dan materil yang telah diberikan selama ini sehingga saya dapat bersemangat dan bersungguh-sungguh dalam mengerjakan skripsi ini.

5. Kepada Pimpinan dan Staf PT Melodi Inggris Ceria yang telah mengizinkan saya untuk meneliti.
6. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau dan teman-teman seperjuangan lainnya yang memberikan masukan dan dukungan kepada saya.
7. Kepada teman saya yang selalu ada pada saat saya butuh Nopi, Linda, Nova, Tami, Arya, Brian, Puja, Tuti dan banyak lagi yang tidak saya ucapkan satu persatu dan selalu memberikan semangat dan bantuannya serta berjuang bersama-sama untuk mendapatkan gelar S.I.kom.

Dalam penyusunan skripsi ini saya telah berusaha semaksimal mungkin menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih sempurna, apabila masih terdapat kekurangan maka dengan dengan segala kerendahan hati saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga skripsi ini bisa menjadi lebih baik lagi.

Demikian skripsi ini saya buat semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin.

Pekanbaru, 10 September 2020

DAFTAR ISI

Judul Penelitian/Sampul	
Persetujuan Tim Pembimbing Skripsi	
Persetujuan Tim Penguji Skripsi	
Berita Acara Ujian Komprehensif Skripsi	
Lembar Pengesahan	
Lembar Pernyataan	
Halaman Persembahan	i
Halaman Motto.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar dan Lampiran	viii
Abstrak.....	ix
<i>Abstract</i>	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Fokus Penelitian	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1. Tujuan	10
2. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Literatur	12
1. Gaya Komunikasi.....	12
a. Pengertian Gaya Komunikasi	12
b. Macam- Macam Gaya Komunikasi	13
2. Kepemimpinan.....	16
a. Pemimpin	16
b. Tugas Pemimpin	18
c. Tipe-Tipe Kepemimpinan	19
d. Gaya Komunikasi Kepemimpinan	23
3. Konsep Gaya Komunikasi Kepemimpinan.....	24
4. PT Melodi Inggris Ceria (<i>Sing Your English</i>).....	28
B. Defensi Operasional.....	29
1. Gaya Komunikasi.....	29
2. Kepemimpinan	30
3. PT Melodi Inggris Ceria.....	30

C. Penelitian Terdahulu	30
-------------------------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	35
B. Subjek dan Objek Penelitian	36
1. Subjek Penelitian	36
2. Objek Penelitian.....	38
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
1. Lokasi Penelitian.....	38
2. Waktu Penelitian.....	39
D. Sumber Data	40
1. Sumber Data Primer.....	40
2. Sumber Data Sekunder	40
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Keabsahan Data	42
G. Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
1. Sejarah PT Melodi Inggris Ceria.....	46
2. Visi dan Misi PT Melodi Inggris Ceria.....	48
3. Tugas Pokok dan Tujuan Strategis.....	49
4. Struktur Organisasi.....	52
5. Profil Informan.....	53
B. Hasil Penelitian	54
1. Gaya Komunikasi Pemimpin kepada Karyawan.....	54
a. Gaya Pasif	54
b. Gaya Agresif	56
c. Gaya Tegas.....	58
d. <i>The Supremo</i>	60
e. <i>The Visionary</i>	63
f. <i>The Organization Man</i>	65
g. <i>The Paradox</i>	67
C. Pembahasan Penelitian.....	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	77
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	31
2. Tabel 3.1 Daftar Nama Informan	37
3. Tabel 3.2 Rencana Waktu Penelitian.....	39
4. Tabel 4.1 Struktur Organisasi PT MIC.....	52

DAFTAR GAMBAR DAN LAMPIRAN

Gambar

1. Gambar 4. 1 Visi- Misi PT MIC.....	49
---------------------------------------	----

Lampiran

Lampiran 1 : SK Pembimbing

Lampiran 2 : Surat Izin Riset

Lampiran 3 : Dokumentasi Wawancara

Lampiran 4 : Daftar Pertanyaan Penelitian

Abstrak

Gaya Komunikasi Kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru

Mandala Pangihutan
169110080

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gaya komunikasi kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru. Dimana sering terjadi *misunderstanding* antara pimpinan dan karyawan. Seorang pemimpin di dalam perusahaan dituntut untuk memiliki gaya komunikasi yang sesuai dengan karyawannya. Peneliti menggunakan teori gaya komunikasi menurut Robert dan Kanicki yaitu Gaya Pasif, Agresif dan Tegas serta 4 jenis gaya pemimpin Filipina menurut Agpalo yang terdiri dari *The Supremo*, *The Visionary*, *The Organization Man*, dan *The Paradux*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengambilan informan menggunakan teknik *purposive* yang dimana subjek penelitian terdiri dari 1 pimpinan dan 4 karyawan perusahaan tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pimpinan PT Melodi Inggris Ceria menggunakan gaya komunikasi tegas yang dilihat dari komunikasi yang dilakukan secara terbuka, serta gaya pemimpin Filipina *The Supremo* yang dilihat dari pimpinan yang memasukkan nilai-nilai dasasila kedalam kepemimpinannya.

Kata Kunci : Gaya, Komunikasi, Kepemimpinan

Abstract

*The Leadership Communication Style in PT. Melodi Inggris Ceria
Pekanbaru*

Mandala Pangihutan

169110080

This research aims to determine the leadership communication style in PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru where there is often some misunderstanding between the leader and the employees. A leader in the company is required to have a communication style in accordance to the employees' general expectations. The researcher utilized the theory of Communication Style by Robert and Kanicki, namely, Passive, Aggressive, and Assertive Styles; and the four types of Filipino Leadership styles according to Agpalo which consist The Supremo, The Visionary, The Organization Man and The Paradux. This research used qualitative methods using data collection techniques such as observation, interviews and documentation. Retrieval of informants employed a purposive technique wherein the subjects included one leader and four employees of the said company. The result of this study shows that the leader of PT Melodi Inggris Ceria uses assertive style as evidenced by an open type of communication being consistently practiced. Also, the style of Phillipine leadership observed is The Supremo as seen in the leadership who incorporates basic values into their sphere of influence.

Keywords : *Style, Communication, Leadership*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia di dalam setiap aspek kehidupan pasti memerlukan interaksi dengan manusia lain nya. Kita tidak bisa hidup dan bersosialisasi dengan orang lain tanpa adanya komunikasi. Seperti seorang guru yang mengajar kepada murid-murid nya, guru tersebut tidak mampu untuk mengajarkan pelajaran tanpa ada nya komunikasi.

Bukan hanya dalam aspek Pendidikan, Komunikasi di dalam suatu organisasi memiliki peranan yang sangat penting. Dimana di dalam organisasi mengalir arus informasi antara atasan terhadap bawahan atau karyawan guna tercapainya suatu kesepakatan. Dengan adanya komunikasi yang baik di dalam organisasi tersebut, maka setiap masalah dapat segera diselesaikan, dan membuat tujuan dari organisasi tersebut berhasil.

Komunikasi adalah suatu cara untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara bertukar pesan antara satu individu kepada individu yang lain. Di dalam pertukaran pesan itulah tujuan dari interaksi tersebut dapat berhasil. Di dalam komunikasi terdapat dua jenis pembeda yaitu pemberi pesan atau komunikator dan penerima pesan atau komunikan.

Keberhasilan komunikator tersebut dalam menyampaikan tujuannya dapat di lihat dengan tersampaikan atau tidak nya pesan kepada komunikan.

Organisasi merupakan salah satu tempat bagi seseorang untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Schein dalam bukunya (Muhammad, 2011) yang berjudul *Komunikasi Organisasi*, Organisasi merupakan suatu koordinasi yang dilakukan secara rasional kegiatan beberapa orang untuk mencapai tujuan umum tertentu melalui pembagian pekerjaan dan fungsi hirarki otoritas dan tanggung jawab.

Menurut Goldhaber (Fajar,2009) menyatakan komunikasi organisasi adalah arus penyampaian pesan yang memiliki sifat saling bergantung satu dengan yang lain. Dengan demikian, kegiatan organisasi tidak dapat terlaksana tanpa adanya komunikasi antar berbagai departemen atau komunikasi yang berasal dari atasan kebawahan, bawahan ke atasan atau juga sesama rekan kerja.

Melalui komunikasi kita dapat langsung berinteraksi dengan atasan atau sesama pegawai. Ketika komunikasi tersebut berhasil, maka upaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan dapat terwujud yang berfungsi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen serta sebagai acuan terhadap kinerja atau *performance* karyawan.

Seorang atasan di dalam suatu perusahaan dituntut tidak hanya memberikan perintah kerja atau mengarahkan tugas kepada bawahannya. Tetapi juga harus mendengarkan dan mau menerima gagasan serta keluhan dari bawahannya, dan ikut menawarkan solusi untuk memecahkan persoalan yang ada.

Menurut Scott dan Mitchell (Hakim,2000) ada empat fungsi komunikasi organisasi, yaitu: 1) Sebagai kontrol untuk mempelajari suatu kewajiban dan menentukan otoritas dan tanggung jawab individu, 2) Sebagai alat atau sarana yang digunakan untuk memberikan informasi dasar-dasar dalam mengambil suatu keputusan, 3) Sebagai sarana untuk memberikan motivasi suatu jalinan kerjasama dan kemitraan

dalam suatu organisasi, 4) Sebagai penyalur emosi individu dalam mengemukakan perasaan-perasaan yang sedang dirasakan.

Dalam kaitannya sebagai proses penyampaian informasi dari pimpinan ke bawah ataupun dari manajer ke bawah, pola transformasinya dapat bersifat formal dan informal. Gaya komunikasi kepemimpinan di dalam suatu organisasi dapat mencakup keduanya, baik formal ataupun informal.

Komunikasi formal ialah pesan yang disampaikan secara resmi yang ditentukan oleh hierarki resmi yang terdapat di dalam organisasi atau oleh fungsi pekerjaan. Komunikasi formal digunakan untuk menyampaikan cara kerja organisasi, produktivitas, dan pekerjaan yang dilakukan di dalam organisasi (Purwanto, 2003: 26).

Sedangkan, komunikasi informal ialah komunikasi yang disepakati secara sosial yang orientasinya tidak pada organisasi melainkan anggota itu sendiri seperti, komunikasi antar sejawat, candaan, dan gosip yang di dalamnya berorientasi kepada individu atau pribadi. (Purwanto, 2003: 26).

Keterampilan berkomunikasi melalui “gaya komunikasi” dapat mengisyaratkan kesadaran diri pada level yang tinggi. Setiap orang memiliki gaya komunikasi yang bersifat personal. Untuk dapat memahami hal tersebut maka seseorang harus menciptakan dan mempertahankan gaya komunikasi personal sebagai ciri khas dari pribadinya.

Gaya komunikasi ialah perilaku komunikasi yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mendapatkan *feedback* dari orang lain terhadap pesan yang organisasional yang disampaikan (Sendjaja, 1996 : 7).

Untuk mengetahui perilaku orang-orang dalam organisasi, ketika mereka akan melaksanakan tindakan berbagai informasi dan gagasan, diperlukan pemahaman *style*

atau gaya ketika seseorang berkomunikasi termasuk bagi seorang pemimpin. Gaya komunikasi didefinisikan sebagai seperangkat perilaku antarpribadi yang terspesialisasi yang digunakan pada saat situasi tertentu (*a specialized set of interpersonal behaviors that are used in a given situation*)

Di dalam suatu organisasi seperti sebuah perusahaan, pasti memiliki atasan dan bawahan. Menurut Kartono (1983:38) Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan khususnya kecakapan kelebihan di satu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang-orang lain untuk bersama sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu, demi pencapaian satu atau beberapa tujuan.

Pemimpin adalah seorang yang memiliki satu atau beberapa kelebihan sebagai predisposisi (bakat yang dibawa sejak lahir), dan merupakan kebutuhan dari satu situasi/zaman, sehingga dia mempunyai kekuasaan dan kewibawaan untuk mengarahkan dan membimbing bawahan. Dia juga mendapatkan pengakuan serta dukungan dari bawahannya, dan mampu menggerakkan bawahan kearah tujuan tertentu.

(Kartono,1983:38).

Menjadi seorang pemimpin bukan sesuatu yang mudah. Pemimpin harus mampu beradaptasi dan menyeimbangkan karakteristiknya kepada anggota-anggotanya tanpa menghilangkan sikap kewibawaan sebagai seorang pemimpin. Terlebih bagi seorang pemimpin dari kalangan perempuan yang memiliki anggota laki-laki dan perempuan. Masih banyak anggapan negatif terhadap kepemimpinan yang dipegang oleh perempuan, anggapan-anggapan yang mengatakan bahwa perempuan lemah, tidak dapat memimpin, dan sebagainya.

PT Melodi Inggris Ceria adalah suatu bentuk usaha di bidang Akademis, yang menawarkan Pendidikan, kurikulum, metode, buku, dan guru di bidang Bahasa Inggris

yang disebut *Sing Your English*. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam Bahasa asing yakni bahasa Inggris, PT Melodi Inggris Ceria dipimpin oleh seorang wanita Warga Negara Asing (WNA) yang dimana sering sekali terjadi kesalah pengertian dalam berkomunikasi dengan menggunakan gaya bahasa Inggris ataupun bahasa Indonesia terhadap karyawan yang berkewarganegaraan Indonesia.

Dalam suatu kepemimpinan, seorang pemimpin harus menggunakan gaya komunikasi yang sesuai dengan karyawan atau bawahannya. Pemimpin harus memiliki kemampuan dalam menghadapi interupsi yang terjadi ketika berinteraksi dengan bawahannya.

Hal ini terjadi jika informasi yang disampaikan mengalami gangguan (*noise*) terhadap komunikan. Sehingga pemilihan media, penggunaan kata-kata dalam menyampaikan pesan dan sebagainya mampu mempengaruhi arti dari pesan yang disampaikan. Dengan mengantisipasi adanya interupsi maka pemimpin akan mampu memahami bawahannya dengan memilih kata-kata, media yang tepat dalam menyampaikan pesan kepada bawahannya sesuai dengan kondisi dan situasi bawahannya (Barret, 2005:4- 5).

Sebagai perusahaan yang bergerak dan berkembang di Indonesia, Pimpinan yakni seorang berkewarganegaraan Filipina tentunya menjadi sesuatu yang luar biasa untuk dapat memimpin dan berkomunikasi kepada karyawan yang notabene ialah orang Indonesia.

PT Melodi Inggris Ceria melalui program nya *Sing Your English* memiliki beberapa cabang di Indonesia. Yaitu Batam, Pekanbaru, Medan, Bandung, Samosir, dan Humbahas provinsi Sumatra Utara. Karyawan yang dipekerjakan di perusahaan ini

biasanya berasal dari warga lokal, sebagai contoh, karyawan yang bekerja di cabang Batam, biasanya ialah mereka yang berdomisili dan telah tinggal di kota tersebut.

Memiliki 7 cabang di kota yang berbeda dengan karyawan yang memiliki perbedaan-perbedaan kebudayaan dari kota nya masing-masing tentu memiliki tantangan yang luar biasa bagi seorang pemimpin yang bukan berasal dari kota bahkan negara yang sama. Terdapat banyak sekali hambatan yang pasti terjadi di dalam proses bekerja ataupun interaksi satu dengan yang lain.

Berdasarkan pengamatan awal hambatan terbesar ialah perbedaan bahasa, simbol dan kebiasaan yang menimbulkan kesulitan bagi karyawan lokal dalam menangkap setiap instruksi, informasi yang diberikan oleh atasan mereka dalam pekerjaan sehari-hari. Suasana dalam bekerja seperti ini dapat mendongkrak bahkan menurunkan kinerja karyawan.

Peneliti melakukan Pra- *survey* di *Sing Your English* cabang Pekanbaru pada bulan Februari 2020. Dari *pra-survey* tersebut peneliti menemukan bahwa proses penyampaian informasi dan cara berkomunikasi yang terjadi sangat variatif.

Peneliti melihat ada media-media yang digunakan baik oleh pimpinan atau karyawan yaitu melalui tatap muka, telepon, *skype*, *workplace* bahkan pesan khusus yang diberikan melalui sebuah video di situs *youtube* secara pribadi. Yang peneliti amati didalam penelitian ini ialah gaya komunikasi yang terjadi diantara Warga Negara Asing (WNA) yakni sebagai Program Direktur dan Supervisor terhadap Warga Negara Indonesia (WNI) yakni sebagai karyawan fasilitator *Sing Your English* di PT Melodi Inggris Ceria.

Menurut pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan September 2019, peneliti menemukan ada hal yang menarik perhatian penulis untuk mengkaji lebih

dalam mengenai gaya komunikasi kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria yakni di antara pemimpin dan karyawan nya menggunakan tiga bahasa yang berbeda yaitu menggunakan bahasa Inggris, Indonesia dan *Tagalog*.

Hal ini dikarenakan di dalam perusahaan tersebut terdapat dua kewarganegaraan yang berbeda, yakni Myrel M Herera selaku pemimpin yang berkewarganegaraan Filipina, Rachel Luceno sebagai *Foreign Coordinator* dan 4 karyawan lokal.

Fenomena yang terjadi pada saat peneliti melakukan pengamatan yakni pada saat pimpinan memberikan tugas melalui video virtual untuk membuat laporan keuangan dalam proses pencetakan buku pembelajaran bahasa Inggris, karyawan justru mengirimkan laporan tentang persediaan buku yang masih dimiliki, dari pengamatan peneliti melihat bahwa hal-hal tersebut dapat memicu konflik di dalam suatu perusahaan karena gaya komunikasi yang tidak tepat.

Hal lain yang peneliti temukan ialah ketika melakukan wawancara awal dengan Ms. Novi Rosella yang bekerja di perusahaan tersebut selama 3,5 tahun terkait dengan apa saja masalah atau hambatan-hambatan yang pernah di alami selama bekerja? Ms

Novi menjawab:

“ iya sering sekali saya mengalami beberapa masalah yang bisa menjadi masalah yang besar kalau tidak segera diselesaikan, contohnya kita di kantor selalu ada *briefing* kadang setiap hari atau kadang sekali seminggu, dan setiap *briefing* tersebut, saya sering sekali mengalami *missunderstanding* (salahpahaman) dengan arahan pimpinan saya, contoh nya saya ingat ketika Ms. Myrel (pimpinan) mengatakan ada beberapa peluang yang bisa kita raih ditahun ini, tapi saya menangkap nya dia (pimpinan) mengatakan bahwa ada perubahan di tahun ini, karena ke dua kata tersebut hampir sama penyebutannya”.

Peneliti juga menanyakan ke karyawan lain terkait hal yang sama kepada Ms.

Berliana yang sering dipanggil Be:

“Menurut saya masalah yang sering kita hadapi dikantor ialah pemimpin menuntut kita untuk memiliki kemampuan *multitasking* harus bisa melakukan banyak hal, yang dimana gaya kerja seperti itu merupakan gaya kerja mereka orang luar Filipina”. Sering sekali terjadi masalah-masalah seperti diatas yang dapat menimbulkan konflik di antara pimpinan dan karyawan karena belum ditemukannya pola komunikasi yang tepat.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak hal, salah satunya adalah gaya komunikasi pemimpin pada perusahaan, dan intensitas komunikasi diantara pemimpin dan karyawan. Gaya komunikasi kepemimpinan di dalam suatu organisasi merupakan salah satu bagian dari internal organisasi. Setiap pemimpin memiliki cara menyampaikan pesan dan tindakan yang berbeda-beda. Gaya merupakan kombinasi antara bahasa dan tindakan seseorang dalam menyampaikan pesan, sehingga gaya komunikasi kepemimpinan ialah kombinasi antara bahasa dan tindakan seorang pemimpin kepada karyawan atau bawahannya. Menurut Wayne dan Faules (2011) Pemimpin suatu organisasi akan memiliki gaya yang berbeda-beda dengan pemimpin organisasi lainnya, sehingga masing-masing pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda .

Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti melihat begitu penting nya gaya komunikasi kepemimpinan didalam sebuah organisasi, maka penulis tertarik untuk melihat bagaimana gaya komunikasi kepemimpinan yakni seorang Warga Negara Asing (WNA) terhadap karyawan Warga Negara Indonesia (WNI) di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru. Untuk mengetahui hal tersebut peneliti menggunakan teori gaya komunikasi menurut Robert dan Kanicki.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk membahas nya dan mengambil judul penelitian yang berjudul “Gaya Komunikasi Kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru”.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Gaya Komunikasi Kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru.
2. Dampak positif dan negatif yang ditimbulkan oleh Gaya Komunikasi Kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru
3. Faktor Pendukung dan Penghambat komunikasi pemimpin yang ber kewarganegaraan asing terhadap kinerja karyawan yang Warga Negara Indonesia.
4. Terganggunya organisasi akibat perbedaan makna dalam mempersepsikan perintah.

C. Fokus Penelitian

Agar penelitian dapat terarah, maka penelitian dibatasi pada permasalahan lebih terfokus dan mendalam. Peneliti dalam penelitian ini hanya akan mengupas tentang Gaya Komunikasi Kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diketahui bahwa untuk menjadi pokok permasalahan atau masalah dalam penelitian ini meliputi :

1. Bagaimana Gaya Komunikasi Kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian yang dilakukan adalah :

Untuk mengetahui dan menjelaskan Gaya Komunikasi Kepemimpinan di PT
Melodi Inggris Ceria Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dirumuskan. Penyusunan Penelitian ini diharapkan mampu memberikan beberapa manfaat :

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu pertimbangan dalam melakukan penelitian, dan memperkaya hasil- hasil penelitian pada Ilmu Komunikasi khususnya bagi konsentrasi kehumasan.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu, pemikiran dan bahan masukan untuk PT Melodi Inggris Ceria di kota Pekanbaru dalam melakukan interaksi.

BAB II

TINAJUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Gaya Komunikasi

a. Pengertian Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi (*Communication style*) didefinisikan sebagai seperangkat perilaku antarpribadi yang terspesialisasi digunakan dalam suatu situasi tertentu. Gaya komunikasi merupakan cara penyampaian dan gaya bahasa yang baik. Gaya yang dimaksud sendiri dapat bertipe verbal yaitu berupa kata-kata atau nonverbal berupa vokalik, bahasa badan, penggunaan waktu, dan penggunaan jarak dan ruang (Widjaja, 2000:57).

Gaya komunikasi tidak tergantung pada tipe seseorang melainkan kepada situasi yang sedang di hadapi. Setiap orang akan menggunakan gaya komunikasi yang berbeda-beda ketika mereka sedang gembira, sedih, marah, tertarik, ataupun bosan. Begitu juga dengan seorang pemimpin yang berbicara kepada karyawan lama nya pasti akan berbeda ketika ia berbicara dengan karyawan yang baru. Gaya yang digunakan dipengaruhi oleh banyak faktor, gaya komunikasi adalah sesuatu yang dinamis dan sangat sulit untuk ditebak.

Sebagaimana budaya, gaya komunikasi adalah sesuatu yang relatif.

Sedangkan menurut Norton dalam (Allen,dkk(2006)) gaya komunikasi didefinisikan sebagai cara seseorang dalam berinteraksi dengan cara verbal dan para verbal, untuk memberi tanda bagaimana arti yang sebenarnya dipahami atau dimengerti. Gaya

komunikasi mencerminkan nilai dan kepercayaan, dimana nilai dan kepercayaan tersebut ditentukan oleh budaya dan kepribadian (Mulyana, 2013).

Steward L. Tubbs dan Sylvia Mos menyatakan bahwa “gaya komunikasi” ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran, dan tanggapan orang lain. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini dikenal dengan nama komunikator satu arah atau *one way communication*. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan bergantung pada maksud dari pengirim (*sender*) dan harapan dari penerima (*receiver*).

b. Macam-Macam Gaya Komunikasi

Tubbs dan Moss (2008) menjelaskan tentang macam-macam gaya komunikasi, yakni :

1. *The Controlling Style*

Gaya komunikasi yang bersifat mengendalikan ini, ditandai dengan adanya satu maksud atau kehendak untuk membatasi, mengatur, memaksa perilaku, pikiran, dan tanggapan orang lain. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini dikenal dengan nama komunikator satu arah atau *one-way communication*.

Pihak-pihak yang memakai *controlling style of communication* ini, lebih memusatkan perhatian kepada *sender* dibanding mereka untuk berharap pesan. Mereka tidak memiliki rasa ketertarikan dan perhatian untuk berbagi pesan. Mereka tidak memiliki rasa ketertarikan pada umpan balik, kecuali jika umpan balik tersebut digunakan untuk kepentingan pribadi mereka.

Para komunikator satu arah ini tidak khawatir terhadap pandangan negatif orang lain, tetapi justru berusaha menggunakan kewenangan dan kekuasaan untuk memaksa orang lain mematuhi pandangannya.

The Controlling Style of communication ini sering dipakai untuk mempersuasi orang lain supaya bekerja dan bertindak secara efektif, dan umumnya dalam mengendalikan ini, tidak jarang komunikator bernada negatif sehingga menyebabkan orang lain memberi responsa tau tanggapan yang negatif pula.

2. *The Equalitarian Style*

Aspek penting dari gaya komunikasi ini ialah adanya landasan kesamaan. *The equalitarian style* ini ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah (*two way of communication*).

Orang yang menggunakan gaya komunikasi yang bermakna kesamaan ini adalah mereka yang memiliki sikap kepedulian yang tinggi serta kemampuan membina hubungan yang baik dengan orang lain baik dalam konteks pribadi ataupun lingkup lainnya. *The equalitarian style* ini akan memudahkan tindak komunikasi dalam kelompok atau antara satu dengan yang lainnya.

3. *The Structuring Style*

Gaya komunikasi yang berstruktur ini memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan. Komunikator lebih memberi perhatian untuk mempengaruhi orang lain dengan cara berbagai informasi tentang tujuan organisasi, aturan, jadwal kerja dan prosedur yang berlaku dalam organisasi tersebut.

4. *The Dynamic Style*

Gaya komunikasi ini sangat dinamis dimana memiliki kecenderungan agresif karena pengirim pesan (*sender*) memahami bahwa lingkungan pekerjaannya berorientasi pada tindakan (*action oriented*) (Sendjaja, 2003: 416). Tujuan utama gaya komunikasi ialah untuk menstimulus atau merangsang karyawan untuk dapat bekerja lebih cepat dan lebih baik.

Gaya komunikasi ini cukup efektif digunakan dalam mengatasi persoalan-persoalan yang bersifat kritis, namun dengan persyaratan bahwa karyawan atau bawahan mempunyai kemampuan yang cukup untuk mengatasi masalah kritis tersebut.

5. *The Relinquishing Style*

Gaya komunikasi ini lebih mencerminkan kesediaan menerima saran, pendapat ataupun gagasan dari orang lain, dari pada keinginan untuk memerintah, meskipun pengirim pesan mempunyai hak untuk memberi perintah atau mengontrol orang lain.

Pesan-pesan di dalam gaya ini akan efektif ketika pengirim pesan sedang bekerja sama dengan orang-orang yang berpengalaman luas, teliti, dan bersedia untuk bertanggung jawab atas semua tugas atau pekerjaan yang dibebankan.

6. *The Withdrawal Style*

Akibat yang muncul jika menggunakan gaya ini adalah melemahnya tindak komunikasi, artinya tidak ada keinginan dari orang-orang yang menggunakan gaya ini untuk

berkomunikasi dengan orang lain, karena ada beberapa persoalan yang dihadapi oleh orang-orang tersebut (Sendjaja, 2003: 417).

Dalam deskripsi yang kongkrit adalah ketika seseorang mengatakan “ saya tidak ingin dilibatkan dalam persoalan ini”. Pernyataan ini bermakna bahwa ia mencoba melepaskan diri dari tanggung jawab, tetapi juga mengindikasikan suatu keinginan untuk menghindari komunikasi dengan orang lain, oleh karena itu gaya ini tidak layak dipakai dalam konteks komunikasi organisasi.

2. Kepemimpinan

a. Pemimpin

Kepemimpinan merupakan faktor yang sangat penting dan bagaimana caranya seseorang dalam memimpin sehingga dapat membawa kelompok kerja kearah keberhasilan yang maksimal. Anoraga (2000) menyatakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi aktivitas orang lain melalui komunikasi, baik individual maupun kelompok, kearah pencapaian tertentu.

Menurut Henry Pratt Fairchild dalam Kartono (2018:38), pemimpin dalam pengertian luas ialah orang yang memimpin dengan jalan memprakarsai tingkah laku sosial dengan mengatur, mengarahkan, mengorganisir, mengontrol, usaha atau upaya orang lain atau melalui prestise kekuasaan atau posisi.

Dalam pengertian terbatas pemimpin adalah orang yang membimbing, memimpin dengan bantuan kualitas-kualitas persuasifnya, dan penerimaan secara sukarela oleh para pengikutnya. Menurut Kartono (2018:38) Pemimpin adalah pribadi yang memiliki kecapaian dan kelebihan khususnya kecakapan kelebihan disatu bidang yang mampu mempengaruhi

orang lain untuk bersama-sama melakukan aktifitas-aktifitas tertentu demi pencapaian satu atau beberapa tujuan.

Rivai (2004:2) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah proses mempengaruhi perilaku dan mecetuskan tujuan organisasi dan memotivasi perilaku pegawai guna mencapai tujuan. Selain itu, kepemimpinan juga mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa pengikutnya, pengorganisasian dan aktivitas-aktivitas untuk mencapai sasaran, memelihara hubungan kerjasama, perolehan dukungan dan kerjasama dari orang-orang diluar organisasi.

Menurut Dubrin (2005) menyatakan bahwa kepemimpinan itu adalah upaya untuk mempengaruhi banyak orang dengan petunjuk atau perintah, tindakan yang menyebabkan orang lain bertindak atau merespons dan menimbulkan perubahan positif, kekuatan dinamis yang dapat memotivasi dan menciptakan rasa percaya diri dan dukungan diantara bawahan agar tujuan organisasional dapat tercapai.

Salah satu fungsi pimpinan adalah memberi motivasi agar bawahan dapat memiliki kinerja yang baik dan memungkinkan mereka dapat meningkatkan produktivitas kerjanya secara baik. Oleh karena itu pimpinan tidak saja merupakan suatu proses kepribadian atau suatu gejala kelompok, akan tetapi merupakan suatu proses sosial yang melibatkan sejumlah orang.

b. Tugas Pemimpin.

Pemimpin adalah anggota dari suatu perkumpulan yang diberi kedudukan tertentu dan diharapkan mampu bertindak sesuai dengan kedudukannya. Ia juga merupakan suatu

lembaga utama dalam organisasi yang menjalankan organisasinya. Keinginannya yang akan dijalankan atau digerakkan sesuai dengan visi dan misinya.

Menurut James A. F. Stoner dalam *Perilaku Kepemimpinan*, tugas pokok dari seorang pemimpin ialah :

1. Pemimpin bertanggung jawab untuk bekerja sama dengan orang lain, baik dengan atasan ataupun bawahan, teman sejawat, orang lain yang berada diluar organisasi dan pemimpin lain yang ada di dalam unit organisasi tersebut.
2. Pemimpin bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas yaitu mengevaluasi dan mengatur tugas-tugas untuk mencapai hasil yang sebaik-baiknya.
3. Sumber daya yang ada pada diri pemimpin sangat terbatas, oleh karena itu pemimpin harus mengatur tugas-tugas melalui urutan prioritasnya.
4. Pemimpin harus berpikir secara analisis dan konseptual, oleh karena itu harus mampu menjabarkan persoalan-persoalan secara tepat.
5. Konflik-konflik selalu terjadi dalam suatu organisasi, oleh karena itu pemimpin harus mampu menjadi mediator.
6. Pemimpin harus mampu dalam bertindak persuasi dan mampu berkompromi, karena ia adalah wakil organisasi.
7. Seorang pemimpin harus mampu memecahkan masalah yang sulit (Zasri, 2008:71-72).

Mengenai hubungan organisasi dengan komunikasi, William V. Hanney dalam bukunya “ *Organization Consist of a number of the people* “, organisasi terdiri dari sejumlah

orang, ia melibatkan keadaan saling bergantung, kebergantungannya memerlukan koordinasi, koordinasi mensyaratkan komunikasi.

Seorang pemimpin juga harus memperhatikan cara-cara penyampaian pesan secara efektif. Davis (1976) memberikan saran-sarannya sebagai berikut yakni pemimpin hendaknya sanggup memberikan informasi kepada karyawan apabila dibutuhkan. Jika pemimpin tidak mempunyai informasi yang dibutuhkan ia harus mengatakannya secara terus terang dan berjanji akan mencarikannya. Pemimpin juga harus membagi informasi yang dibutuhkan karyawannya.

c. Tipe-Tipe Kepemimpinan

Berikut adalah beberapa tipe-tipe pemimpin, dimana tipe-tipe pemimpin yang dimaksud disini adalah hal yang ada kaitannya dengan sifat, kebiasaan, watak serta mengenai kepribadian bagi seorang pemimpin (dalam Kartono, 2003).

1. Tipe Kepemimpinan Otokratis

Pemimpin yang otokratis adalah pemimpin yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut : (1) menganggap organisasi sebagai milik sendiri, (2) mendasarkan diri pada kekuasaan dan paksaan mutlak yang harus dipatuhi, (3) pemimpinnya selalu berperan sebagai pemain tunggal, (4) setiap perintah dan kebijakan selalu diterapkan sendiri, (5) menganggap bawahan sebagai alat semata, (6) bawahan tidak pernah diberi informasi yang mendetail tentang rencana dan tindakan yang akan dilakukan, (7) adanya sikap eksklusivisme, (8) menggunakan pendekatan yang mengandung unsur paksaan dan tidak menerima kritikan, saran dan pendapat, (9)

sikap dan prinsipnya sangat konservatif, kuno, ketat dan kaku, (10) pemimpin ini akan bersikap baik pada bawahan apabila mereka patuh.

2. Tipe Kepemimpinan Paternalistik/Maternalistik

Kepemimpinan paternalistik lebih diidentikkan dengan kepemimpinan yang kepatuhan dengan sifat sebagai berikut : (1) mereka menganggap bawahannya sebagai manusia yang belum /tidak dewasa, atau anak sendiri yang perlu dikembangkan, (2) mereka bersikap terlalu melindungi, (3) mereka jarang memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengambil sebuah keputusan, (4) mereka hampir tidak pernah memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengembangkan imajinasi, (5) mereka hampir tidak pernah memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berinisiatif, (6) selalu bersikap maha tahu dan benar.

Sedangkan, tipe *maternalistic* tidak jauh berbeda dengan tipe kepemimpinan *paternalistic*, yang membedakannya ialah dalam kepemimpinan maternalistik terdapat sikap *over-protective* atau terlalu melindungi yang sangat menonjol disertai kasih sayang yang berlebihan.

3. Tipe Kepemimpinan Kharismatik

Tipe kepemimpinan kharismatik memiliki kekuatan energi, daya Tarik dan pembawaan diri yang luar biasa untuk mempengaruhi orang lain, sehingga ia memiliki pengikut yang sangat besar jumlahnya dan pengawal-pengawal yang dapat dipercayai.

4. Tipe Kepemimpinan Militeristik

Tipe ini sangat mirip dengan tipe kepemimpinan otoriter. Adapun sifat-sifat kepemimpinan militeristik ialah : (1) lebih banyak menggunakan sistem perintah atau komando, keras dan sangat otoriter, kaku dan sering sekali kurang bijaksana, (2) menghendaki kepatuhan mutlak dari bawahan, (3) sangat senang terhadap formalitas, upacara-upacara ritual dan tanda kebesaran yang berlebihan, (4) menuntut adanya disiplin yang keras dan kaku dari bawahannya, (5) tidak menghendaki saran, usul, sugesti dan kritikan dari bawahannya, (6) komunikasi hanya berlangsung searah.

5. Tipe Kepemimpinan Laissez Faire

Pada tipe kepemimpinan ini praktis pemimpin tidak memimpin, dia membiarkan kelompoknya dan setiap orang berbuat semauanya sendiri. Pemimpin tidak berpartisipasi sedikit pun dalam kegiatan kelompoknya. Semua pekerjaan dan tanggung jawab harus dilakukan oleh bawahannya sendiri. Pemimpin hanya berfungsi sebagai simbol, tidak memiliki keterampilan teknis, wibawa, tidak dapat mengontrol bawahan, tidak mampu melaksanakan koordinasi kerja, tidak mampu menciptakan suasana kerja yang kooperatif. Kedudukan sebagai pemimpin hanya diperoleh dengan cara penyogokan, suapan atau karena sistem nepotisme.

6. Tipe Kepemimpinan Populistik

Tipe ini berpegang teguh pada nilai-nilai masyarakat yang tradisional, tidak mempercayai dukungan dan kekuatan serta hutang luar negeri. Kepemimpinan ini mengutamakan pada sikap yang nasionalisme.

7. Tipe Kepemimpinan Demokratis

Kepemimpinan Demokratis berorientasi pada manusia dan memberikan bimbingan yang efisien kepada para pengikutnya. Terdapat koordinasi pekerjaan pada semua bawahan, dengan penekanan dan rasa tanggung jawab internal (pada diri sendiri) dan kerjasama yang baik. Kekuatan dari tipe kepemimpinan ini ialah tidak terletak pada pemimpinnya akan tetapi pada partisipatif aktif dari setiap warga kelompok.

Kepemimpinan demokratis menghargai potensi setiap individu, mau mendengarkan nasehat, kritik dan sugesti dari bawahannya. Bersedia mengakui keahlian para spesialis dengan bidangnya masing-masing. Mampu memanfaatkan kapasitas setiap anggota seefektif mungkin pada saat-saat dan kondisi yang tepat.

d. Gaya Komunikasi Kepemimpinan

Gaya komunikasi (*Communication Style*) adalah cara bagaimana seseorang dalam berkomunikasi baik secara verbal dan non-verbal meliputi cara memberi dan menerima informasi pada situasi tertentu. Jika pesan merupakan “*what*” dan komunikator adalah “*who*”, maka gaya komunikasi merupakan “*how*”. Dalam hal ini gaya komunikasi tidak dapat berlaku pada semua manusia dengan sama, tetapi lebih mencerminkan karakter pribadi dan budaya (Saphiere et.al, 2005 :5).

Gaya komunikasi dapat mencerminkan nilai dan kepercayaan, dimana nilai dan kepercayaan tersebut ditentukan oleh budaya dan kepribadian (Mulyana, 2005). Pada dasarnya gaya komunikasi dapat di defenisikan dalam enam kunci utama, yakni (Saphiere et.al,2005 : 6-7):

1. Gaya Komunikasi merupakan sebuah tendensi situasional, bukan suatu jenis komunikasi.
2. Gaya komunikasi yang digunakan dipengaruhi banyak faktor.
3. Sebagaimana dengan budaya, segala sesuatunya berhubungan dengan gaya komunikasi
4. Diperlukan deskripsi netral, tetapi deskripsi tersebut memiliki kelemahan dan kelebihan masing-masing.
5. Gaya komunikasi menyediakan keterkaitan antara hal yang dapat diamati maupun yang tidak disadari antara perilaku dan motivasi.
6. Terdapat keuntungan dan kerugian pada masing- masing gaya komunikasi.

Di dalam suatu organisasi pasti memiliki pimpinan/ atasan dan juga anggota, karyawan atau bawahan. Di dalam suatu perusahaan seorang pemimpin harus memiliki gaya komunikasi yang efektif agar karyawan dapat menerima informasi pada situasi tertentu.

Gaya komunikasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu konteks, tujuan, konsep diri, nilai-nilai dan gaya komunikasi yang diterapkan oleh masing-masing individu pada saat berinteraksi (Saphiere et.al, 2005 : 49).

3. Gaya Komunikasi Kepemimpinan

Ada tiga gaya komunikasi menurut J. A. Waters (1982, dalam Kreitner dan Kanicki, 2014: 134):

1. Gaya Pasif (*Passive Style*), yaitu gaya komunikasi dimana komunikator tidak mengekspresikan perasaan, ide, dan harapannya secara langsung. Dalam gaya ini, komunikator cenderung akan banyak tersenyum dan lebih banyak menyampaikan kebutuhannya kepada orang lain. Komunikator juga cenderung untuk melakukan tindakan dibandingkan untuk mendengarkan. Gaya pasif cenderung menggunakan suara yang lebih lemah dan lembut, serta sering berhenti berkata-kata di tengah pembicaraan, seolah olah kehilangan kata-kata dan cenderung tidak melakukan kontak mata dengan komunikan.
2. Gaya Agresif (*Aggressive Style*), yaitu gaya komunikasi dimana komunikator yang cenderung menyatakan perasaannya dengan mudah, mengenai apa yang diinginkannya, apa yang dipikirkannya, tetapi sering mengabaikan hak dan perasaan orang lain. Komunikator jenis ini sering sekali menyakiti orang lain dengan kalimat yang sarkastik atau bercanda berlebihan. Gaya agresif cenderung menggunakan kekuasaan, sehingga kadang-kadang di dalam menyampaikan pesan bukan hanya dalam bentuk kata-kata, tetapi juga diiringi dengan penggunaan bahasa tubuh, seperti menunjuk, menggebrak meja, dan sebagainya untuk mempertegas maksud dari ucapan.
3. Gaya Tegas (*Assertive Style*), yakni gaya komunikasi dimana komunikator membuat pernyataan langsung yang disertai dengan pertimbangan perasaan,

ide dan harapan. Komunikator dengan gaya ini memiliki kemampuan untuk mendengarkan dengan baik sehingga membiarkan orang lain mengetahui bahwa ia di dengarkan. Gaya komunikasi, ini terbuka dalam melakukan kompromi dan negosiasi, dapat menerima dan memberikan complain/ keluhan, memberikan perintah secara langsung. Komunikator dengan gaya ini menunjukkan kekuatan sekaligus empati, suara yang digunakan cenderung santai dan terdengar jelas. Kontak mata yang terjadi menunjukkan keterbukaan dalam berkomunikasi dan kejujuran.

Di Indonesia peran seorang pemimpin dalam hal ini pemimpin suatu negara atau pemerintahan dengan gaya komunikasi nya dinilai belum menemukan gaya komunikasi yang cocok atau keselarasan dengan kondisi negara dan masyarakatnya. Hal ini dapat dilihat dengan seringnya masyarakat Indonesia memberikan respons kontra akan kepemimpinan pemerintah.

Di dalam perusahaan PT Melodi Inggris Ceria peneliti ingin melihat bagaimana gaya komunikasi kepemimpinan nya, dan salah satu pemimpin ialah seorang warga negara Filipina. Menurut James McGregor Burns, Angpalo kepemimpinan ialah kepemimpinan atas manusia dilakukan ketika orang dengan motif tertentu memobilisasi, dalam persaingan atau konflik dengan orang lain, sumber daya kelembagaan , politik, psikologis dan lainnya sehingga dapat membangkitkan, melibatkan dan memuaskan motif pengikutnya (Burns

1978 dalam Angpalo 1988:3).

Dengan definisi tersebut, “Burns membentuk tiga elemen kepemimpinan yaitu relasional, kolektif dan terarah. Ia juga membedakan kekuasaan dari kepemimpinan dengan mengatakan bahwa penggunaan kekuasaan memungkinkan bagi pemegang kekuasaan dalam mengendalikan sesuatu, sementara kepemimpinan mungkin tidak memberlakukan orang seperti sebuah benda” (dikutip dalam Agpalo 1988:3).

Agpalo mengidentifikasi para pemimpin di Filipina memiliki dua dimensi yaitu organisasi dan ideologi. Dalam penggabungan tersebut Angpalo membagi empat jenis gaya pemimpin orang Filipina yang dimuat di Jurnal “*Philippine Journal of public Administration*” yaitu :

- a. *The Supremo* adalah seorang pemimpin yang memiliki organisasi yang kuat dengan gaya komunikasinya ialah komunikator sangat berpegang teguh pada ajaran-ajaran yang terdapat di dalam kitab suci yakni, dasasila (Firman Tuhan). Filipina ialah negara dengan mayoritas penduduk beragama Katolik sebesar 80%, tipe ini dicontohkan melalui kepemimpinan Andreas Bonafacio yang memiliki organisasi yang kuat di Katipunan dan sebuah ideologi yang mengandung dasasila.
- b. *The Visionary*, kepemimpinan ini melibatkan transformasi budaya organisasi (Sashkin 1998, dalam Avery, 2004 :54). Tipe pemimpin ini juga disebut sebagai tipe pemimpin yang karismatik atau inspirasional. Gaya Komunikasi *visionary* adalah komunikator dapat berkomunikasi dengan cara memberikan motivasi, selalu memberikan kata-kata yang menginspirasi serta tenang dalam pemecahan masalah. Tetapi jenis gaya ini memiliki kelemahan yakni biasanya

pengikut sering menempatkan harapan yang tidak realistis pada pemimpin visioner (Nadler dan Tushman, dalam Avery, 2004: 25). Pengikut dapat menjadi tergantung pada pemimpin, percaya bahwa pemimpin memiliki segalanya dan semuanya dibawah kendali, Jose Rizal dapat diambil sebagai contoh tipe ini.

- c. *The Organization Man* adalah tipe pemimpin yang memiliki organisasi yang sangat kuat tanpa didasari nya sebuah ideologi. *The Organization Man* sangat mengendapkan organisasi yang di pimpin menjadi organisasi yang maju dan kuat dengan melaksanakan koordinasi kerja serta membuat suasana kerja yang kooperatif. *Kelemahan The Organization Man* dalam gaya berkomunikasi ialah komunikator tidak memasukkan nilai-nilai ideologi yang berkembang ditengah-tengah masyarakat seperti adat budaya dan ajaran-ajaran agama, Agpalo mengambil Jendral Fabian Ver sebagai contoh dalam tipe ini.
- d. *The "paradux"* menggabungkan kata Latin "*dux*" yang berarti pemimpin dan awalan Yunani, "*para*" yang bisa berarti rusak atau tidak teratur. Istilah ini berlaku pada politisi tradisional Filipina yang dipilih sebagai anggota dewan Kongres, yang tidak memiliki ideologi atau organisasi yang kuat (Agpalo 1988: 5). Tipe pemimpin ini biasanya memiliki ciri-ciri bahwa ia tidak dapat memimpin suatu organisasi dalam jangka waktu yang lama, hal tersebut disebabkan karena tipe pemimpin ini tidak mau untuk mengikuti dan berpihak kepada bawahan, selalu menempatkan pada posisi yang benar dan tinggi di dalam organisasi, tidak memperdulikan nilai-nilai yang di anut oleh anggota.

Aggalo melihat dari empat tipe diatas , *Supremo* adalah tipe pemimpin yang paling efektif dari empat tipe.

4. PT Melodi Inggris Ceria (*Sing Your English*)

PT Melodi Inggris Ceria adalah perusahaan yang bergerak di bidang Pendidikan bahasa Inggris yang mulai beroperasi sejak tahun 2018. PT Melodi Inggris ceria memiliki cabang di Pekanbaru, Medan, Bandung, Samosir, dan Humbahas, sedangkan untuk kantor utama atau *Head Quarter* (HQ) nya berada di kota Batam, Kepulauan Riau.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pendidikan, PT Melodi Inggris Ceria memiliki banyak produk yang salah satunya ialah program ekstrakurikuler bahasa Inggris yang bernama *Sing Your English (SYE)* yang dimana *Sing Your English* dapat membantu orang-orang dalam berbicara bahasa inggris.

Sing Your English adalah nama program dan juga kurikulum yang sering dipakai sebagai identitas dari perusahaan tersebut. *Sing Your English* lahir dan diciptakan oleh orang asing untuk membantu orang-orang asia terutama di Indonesia untuk dapat lancar dalam berbahasa Inggris.

Dengan pimpinan yang salah satunya ialah seorang Warga Negara Asing (WNA) yakni warga negara Filipina bernama Myrel M Herrera yang memiliki jabatan sebagai *Program Director, Author* dan juga Supervisor yang mengawasi serta menginstruksikan karyawan dalam bekerja sebagai Fasilitator.

B. Defenisi Operasional

Agar dapat memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian ini, penulis merasa perlu melakukan penjabaran konsep teoritis ke dalam konsep operasional, hal ini dimaksud agar data di lapangan dapat di amati dan di ukur. Untuk itu konsep tersebut di operasionalkan agar lebih terarah.

1. Gaya Komunikasi dapat dipahami sebagai bagaimana cara seseorang dalam berkomunikasi baik secara verbal maupun non-verbal yang meliputi cara memberi dan menerima informasi. Gaya komunikasi dapat dibedakan atas tiga yakni: Gaya komunikasi pasif, agresif, dan gaya komunikasi tegas.
2. Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi perilaku dan mecatuskan tujuan organisasi dan memotivasi perilaku pegawai guna mencapai suatu tujuan. Salah satu fungsi pimpinan adalah memberi motivasi agar bawahan dapat memiliki kinerja yang baik dan memungkinkan mereka dapat meningkatkan produktivitas kerjanya secara baik. Ada berbagai tipe-tipe kepemimpinan yakni Tipe Otokratis, Paternalistik, Maternalistik, Militaristik, Laissez Faire, Populistik dan Demokratis.
3. PT Melodi Inggris Ceria adalah perusahaan yang bergerak di bidang Pendidikan bahasa Inggris yang mulai beroperasi sejak tahun 2010. PT Melodi Inggris ceria memiliki cabang di Pekanbaru, Medan, Bandung, Samosir, dan Humbahas, sedangkan untuk kantor utama atau *Head Quarter* (HQ) nya berada di kota Batam, Kepulauan Riau. Salah satu pemimpin dari perusahaan tersebut ialah Warga Negara Asing dan karyawan ialah Warga Negara Indonesia. PT Melodi Inggris Ceria cabang Pekanbaru berlokasi di jalan Kenanga No.112b, Kota Pekanbaru, Riau, 28155, Indonesia.

C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Terdapat beberapa referensi penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan dan dijadikan referensi oleh peneliti untuk memperkuat kajian penelitian yang ada, sehingga aspek yang belum ada dalam penelitian terdahulu dapat dilakukan dalam penelitian kali ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu yang Relevan

No.	Nama	Judul Penelitian	Permasalahan dan teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Erwin Juarsa, Jurnal E-Komunikasi Vol.4 No. 1 (2016)	Gaya Komunikasi Pemimpin Divisi MIS PT. Trias Sentosa Tbk Krian	Peneliti melihat adanya permasalahan terkait gaya komunikasi pemimpin yakni : 1. Pemimpin harus memiliki kemampuan dalam menghadapi interupsi yang terjadi ketika berinteraksi dengan bawahannya. Peneliti menggunakan Teori Gaya Komunikasi Menurut Robert dan Kanicki.	Deskriptif Kuantitatif dan Metode Survey	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pimpinan divisi MIS cenderung memiliki gaya komunikasi <i>assertive</i> , tetapi juga Pimpinan PT. Trias Sentosa memiliki kecenderungan untuk menggunakan tiga gaya komunikasi yakni, <i>assertive</i> , <i>aggressive</i> , maupun <i>passive</i> . Hal ini didasarkan pada tanggapan karyawan terhadap masing-masing gaya komunikasi pemimpin di PT. Trias Sentosa, namun kecendrungan yang paling kuat adalah gaya komunikasi <i>assertive</i> .
2.	Hendra Gilang Prasetya, Jurnal E-	Hubungan Gaya Komunikasi pemimpin dengan	1. Kurangnya kerjasama antar pegawai.	Kuantitatif	Hasil penelitian tersebut ialah hubungan gaya komunikasi pemimpin

	Komunikasi Vol.1 No.2 (2013).	Kinerja Pegawai di Biro Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.	<p>2.Pemimpin dianggap kurang tanggap dalam setiap persoalan,kebutuhan maupun harapan karyawannya.</p> <p>3.Prestasi Biro Sosial Sekretariat Daerah Kalimantan Timur yang dirasa menurun akibat kurangnya komunikasi dari pemimpin.</p> <p>Peneliti menggunakan teori Gaya Komunikasi <i>Likert System IV</i></p>		dengan kinerja pegawai di Biro Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur dikategorikan sedang. Hal ini karena pemimpin dianggap kurang memberikan perhatian kepada karyawan seperti pujian, senyum, agar pegawai merasa senang. Apabila pemimpin ingin meningkatkan kinerjapegawai nya maka gaya komunikasi pemimpin yang tepat di biro tersebut ialah gaya komunikasi pemimpin nurturing dimana gaya komunikasi tersebut lebih berkonsentrasi pada hubungan baik, motivasi, kepercayaan, antara pegawai dan pemimpin.
3.	Aida Nuraida	Gaya Komunikasi Kepemimpinan Perempuan Betawi (Studi pada gaya komunikasi Sylvina Murni sebagai Walikota Jakarta Pusat)	<p>Peneliti melihat kesuksesan Sylvina Murni diranah pemerintahan karena kecakapan gaya komunikasinya terlebih gaya komunikasinya yang melekat pada karakter Betawinya.</p> <p>Peneliti menggunakan Teori Gaya Komunikasi Menurut Steward L. Tubbs dan Sylvia.</p>	Kualitatif Deskriptif	Dari enam gaya komunikasi yang diungkapkan oleh Moss dalam bukunya Steward L. Tubbs hanya empat gaya komunikasi yang diterapkan Sylvina Murni, diantaranya ialah komunikasi equalitarian yang ditandai dengan kalimat-kalimat informal seperti memakai dialeg Betawi, selanjutnya ialah gaya komunikasi Structuring ditandai dengan perintah kepada seseorang dengan tujuan berbagi informasi demi tujuan Bersama. Yang ketiga ialah gaya komunikasi dynamic,

					<p>yaitu sikap agresif Sylvina Murni ditandai dengan memarahi staffnya tanpa pandang bulu karena tidak disiplin dalam bekerja, lalu yang terakhir ialah gaya komunikasi relenqueshing.</p> <p>Gaya komunikasi ini ditujukan ketika seseorang sedang rapat di organisasi , Sylviana sering sekali bersedia untuk menerima saran, gagasan, pendapat orang lain dari pada keinginan diri untuk memberikan perintah.</p>
--	--	--	--	--	--

1. Persamaan dan Perbedaaan

1. Penelitian Erwin Juarsa memiliki persamaan yaitu meneliti tentang Gaya Komunikasi Kepemimpinan di suatu perusahaan serta menggunakan teori yang sama yakni Teori Gaya Komunikasi menurut Robert dan Kanicki. Sedangkan perbedaannya ialah peneliti terdahulu meneliti menggunakan metode kuantitatif dan metode Survey sedangkan peneliti sendiri menggunakan metode kualitatif deskriptif.
2. Peneliti Hendra Gilang Prasetya memiliki persamaan dengan peneliti, adapun persamaan dengan penelitian terdahulu ialah mencari Gaya Komunikasi Kepemimpinan yang tepat. Sedangkan perbedaannya ialah peneliti terdahulu

meneliti bagaimana hubungan gaya komunikasi pemimpin dalam meningkatkan kinerja pegawai di Biro Sosial sedangkan peneliti sendiri hanya meneliti tentang gaya komunikasi kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru. Perbedaan lainnya ialah peneliti terdahulu menggunakan metode kuantitatif dengan Teori Gaya Komunikasi *Likert System IV* .Sedangkan peneliti sendiri menggunakan Teori Gaya Komunikasi menurut Robert dan Kanicki.

3. Penelitian Aida Nuraida memiliki beberapa persamaan, adapun persamaan dengan penelitian terdahulu yakni peneliti membahas tentang Gaya Komunikasi Kepemimpinan yang dimana pemimpin nya ialah seorang wanita, persamaan lainnya ialah penelitian terdahulu dan peneliti sendiri menggunakan metode yang sama yakni metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaanya ialah, peneliti terdahulu menggunakan teori gaya komunikasi menurut Steward L.Tubbs dan Sylvia sementara peneliti sendiri menggunakan teori gaya komunikasi menurut Robert dan Kanicki.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Di dalam setiap penelitian menggunakan metode penelitian, baik dalam pengumpulan data maupun dalam menganalisis data yang telah ditemukan. Pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan kata-kata atau kalimat dari individu, buku, atau sumber lain (Narkubodan, Achmad, 2012: 20).

Pandangan lain mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian untuk melakukan eksplorasi dan memperkuat prediksi terhadap suatu gejala yang berlaku atas dasar kata yang diperoleh dilapangan (Sukardi, 2007:14). Berdasarkan pandangan tersebut, maka penelitian kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mencari sebuah fakta, kemudian memberikan penjelasan yang ditemukan di lapangan.

Secara harfiah penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat suatu deskripsi mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Artinya penelitian ini adalah akumulasi data dasar dalam cara deskriptif dan semata-mata tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan, mencoba hipotesis, membuat ramalan, menerangkan atau mendapatkan makna implikasi, walaupun penelitian bertujuan untuk menemukan hal-hal tersebut dapat mencakup juga metode-metode deskriptif (Suryabrata, 2007 :75).

Penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan gambaran tentang gaya komunikasi kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru. Beberapa aspek permasalahan yang ingin dikaji adalah gaya komunikasi kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru serta mengkaji tentang hambatan komunikasi yang terjadi.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau yang istilahnya disebut informan adalah orang yang memberikan informasi tentang data yang di inginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan (Muhammad Idrus, 2009:91). Menurut Partanto dan Barry (2004:730), subjek penelitian adalah orang yang dipakai untuk percobaan atau penelitian.

Adapun pengambilan informan dilakukan dengan memakai teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pemilihan sampel berdasarkan pada karakter tertentu yang dianggap memiliki sangkut pautnya dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Ruslan, 2005 :156).

Dalam penelitian ini pemilihan informan yakni Pemimpin di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru dan karyawan yang didasarkan pada kriteria dengan urutan sebagai berikut

(Yudi Kurniawan, 2016 : 51-52) :

1. Informan merupakan orang yang bekerja di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru.

2. Informan berkedudukan sebagai Pemimpin dan karyawan, dengan catatan bahwa atasan ialah seseorang yang berkewarganegaraan asing dan bawahan ialah Warga Negara Indonesia.
3. Informan pernah melakukan komunikasi tatap muka kepada pemimpin sehingga memiliki cukup informasi
4. Informan telah bekerja lebih dari dua tahun.

Berikut adalah daftar informan yang dimaksud :

Tabel 3.1 Daftar Nama Informan

No	Nama	Jabatan
1	Myrel M. Herrera	Program Director, Supervisor dan <i>Author</i> .
2	Rachel Natalis Luceno	Koordinator
3	Yulita Lilo Yosefita	Karyawan
4	Novi Rosella	Karyawan
5	Berliana Silalahi	Karyawan

Berdasarkan nama-nama informan diatas berikut penjelasan alasan pemilihan informan :

1. Informan yang pertama ialah salah satu pemimpin di PT Melodi Inggris Ceria, dengan alasan bahwa Myrel M. Hererra adalah seorang pemimpin yang memiliki jabatan sebagai Direktur Program, Supervisor di PT Melodi Inggris Ceria yang didalam penelitian ini ialah meneliti tentang gaya komunikasi

pemimpin dan juga alasan lainnya ialah pemimpin tersebut adalah berkewarganegaraan Filipina, yang membuat peneliti tertarik untuk mewawancarai bagaimana gaya komunikasi yang dilakukan terhadap karyawan di PT Melodi Inggris Ceria.

2. Alasan memilih Rachel Natalis Luceno adalah karena memiliki jabatan sebagai Koordinator yang memiliki tugas untuk mengkoordinir, mengawasi karyawan dalam bekerja dengan karyawan lokal, serta informan ke dua juga merupakan seseorang yang berkewarganegaraan Filipina yang telah lama tinggal di Indonesia.
3. Informan 3,4 dan 5 adalah karyawan yang berdomisili di Pekanbaru dan juga telah bekerja lebih dari 2 tahun.
4. Alasan peneliti memilih 5 informan tersebut karena termasuk di dalam kriteria yang telah ditetapkan.

2. Objek Penelitian

Objek Penelitian adalah suatu pokok masalah (Partanto, 2004: 532). Objek dari penelitian ini adalah “Gaya Komunikasi Kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru”.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor PT. Melodi Inggris Ceria kota Pekanbaru yang berlokasi di Jl. Kenanga No. 112b, Kota Pekanbaru, Riau, 28155 Indonesia.

2. Waktu Penelitian

Adapun rencana waktu penelitian dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 3.2
Rencana Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	2019									2020									Ket							
		Bulan dan Minggu Ke																									
		Okt				Nov			Des		Februari				Maret			Juni			Juli			Agustus			
		1	2	3	4	3	4	1	2	3	1	2	3	4	2	3	4	1	2		4	3	4	1	2	3	
1	Penyusunan Proposal dan Bimbingan	X		X									X	X	X	X	X										
2	Seminar Proposal																		X								
3	Revisi																			X							
4	Riset Lapangan																			X	X	X					
5	Konsultasi Bimbingan Skripsi																				X	X	X				
6	Ujian Komprehensif																								X		
7	Revisi																									X	
8	Pengesahan Skripsi																									X	
9	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi																									X	

D. Sumber Data

Pada penelitian ini sumber data yang digunakan ada dua yaitu :

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan, baik melalui pengamatan sendiri maupun yang diperoleh dari wawancara langsung dengan narasumber yaitu pimpinan dan karyawan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru, maka itu berarti peneliti telah menggunakan sumber data primer (Bungin, 2009 :122).

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu dari hasil dokumentasi dan data-data yang tersedia dari berbagai pihak atau instansi terkait dengan penelitian (Bungin, 2009: 122).

E. Teknik Pengumpulan Data

Ada tiga cara yang peneliti lakukan di dalam pengumpulan data untuk menunjang penelitian, yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk dapat memperoleh data yang harus dikumpulkan di dalam penelitian. Secara langsung adalah dengan terjun langsung ke lapangan dengan melibatkan seluruh panca indra. Secara tidak langsung adalah pengamatan yang dibantu

melalui media visual/audio visual, seperti : teleskop, kamera, dll. (Djama'an dan Komaria, 2011: 105).

Pengamatan yang dilakukan peneliti berupa pengamatan langsung kelapangan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru. Pengamatan yang dilakukan dengan cara :

- a) Mengamati proses komunikasi seluruh informan
- b) Berinteraksi dengan informan
- c) Melihat interaksi informan secara langsung ataupun melalui media
- d) Peneliti hadir langsung di PT Melodi Inggris Ceria untuk melakukan pengamatan lebih dalam.

2. Wawancara

Wawancara atau *interview* ialah metode pengumpulan data untuk mendapatkan keterangan lisan, melalui tanya jawab dan berhadapan langsung kepada orang yang dapat memberikan keterangan. Teknik ini memberikan data sekunder dan primer yang dapat mendukung penelitian Rosadi Ruslan (2008: 23).

Wawancara atau *interview* adalah suatu bentuk komunikasi verbal atau percakapan yang bertujuan memperoleh informasi (Nassution,2000 :113). Pendapat tersebut menekankan pada situasi peran antarpribadi bertatap muka (*face to face*) ketika seseorang yakni peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada seorang responden mengenai Pola Komunikasi Pemimpin di PT Melodi Inggris Ceria dan apa-apa saja yang menghambat komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan.

3. Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:206) metode dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya. Keuntungan menggunakan dokumentasi adalah biaya yang *relative* murah, tenaga dan waktu yang lebih efisien. Sedangkan kelemahannya ialah data yang diambil dari dokumen cenderung sudah lama dan apabila salah cetak maka peneliti akan salah pula dalam mengambil datanya (Usman, Akbar, 2008: 69).

Dalam penelitian ini, dokumentasi berasal dari dokumentasi pribadi peneliti meliputi foto-foto kegiatan informan dan foto saat sedang dilakukannya wawancara.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif harus mengungkapkan kebenaran yang objektif. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dalam suatu penelitian agar hasil dari penelitian tersebut dapat dipertanggung jawabkan dari segala sisi. Teknik pemeriksaan keabsahan dalam penelitian dilakukan dengan triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Sedangkan dalam penelitian ini, triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara, dan berbagi waktu (Moloeng, 2011

Menurut Denzin dalam Lexy J. Moleong, membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

1. Triangulasi Sumber, adalah untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber (Sugiyono, 2013 :274). Dengan menggunakan triangulasi sumber maka peneliti bisa membandingkan informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda.
2. Triangulasi Metode, adalah usaha untuk mengecek keabsahan data, atau mengecek keabsahan temuan penelitian. Triangulasi metode menurut Bachri dalam Imam Gunawan dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang sama. Dengan demikian triangulasi metode terdapat dalam dua strategi yakni : 1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, dan 2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama (Gunawan, 2013 :219-220).
3. Triangulasi Teknik, menguji keabsahan data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda (Sugiyono, 2013:274).
4. Triangulasi Teori, ialah memanfaatkan dua teori atau lebih untuk diadu dan dipadu. Untuk itu, diperlukan rancangan penelitian, pengumpulan data, dan analisis data yang lengkap, dengan demikian akan dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif (Gunawan, 2013:221).

Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi metode, yakni menggunakan berbagai jenis metode pengumpulan data untuk mendapatkan data sejenis. Dan juga menggunakan triangulasi sumber, yakni untuk membandingkan atau mengecek keabsahan data yang diperoleh dari sumber yang berbeda.

Peneliti dalam penelitian ini dilaksanakan menggunakan metode *interview*, metode dokumentasi, dan metode untuk mengetahui gejala utama dalam penelitian ini, yakni Gaya Komunikasi Kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru.

G. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data yang ingin diperoleh di lapangan, peneliti menggunakan analisis data secara deskriptif kualitatif. Untuk mendapatkan data, peneliti menggunakan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi dan akan dilakukan pencatatan dan pengetikan.

Menurut Miles dalam Gunawan (2013: 210) mengatakan bahwa untuk menganalisis data kualitatif terdiri dari empat komponen, yakni :

1. Pengumpulan Data, Kegiatan ini digunakan untuk memperoleh informasi yang berupa kalimat-kalimat yang dikumpulkan melalui kegiatan observasi, wawancara mendalam (*Indepth interview*) dan dokumen.
2. Reduksi Data (*Data Reduction*), dapat diartikan sebagai proses seleksi, pemfokusan pada penyederhanaan dan abstraksi dari *field note* (data mentah) yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Peneliti mencari data-

data yang relevan dengan konteks penelitian melalui kontak langsung dengan informan, kejadian dan situasi di lokasi penelitian.

3. Penyajian Data (*Data Display*), pada tahap ini sekumpulan data dan informasi diklasifikasikan dan tersusun untuk kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif, diagram atau bagan.
4. Verifikasi (*Conclusion Drawing*), Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah tahap akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yakni menemukan makna dari data yang disajikan. Kesimpulan akhir akan diperoleh bukan hanya sampai pada akhir pengumpulan data, melainkan dibutuhkan suatu verifikasi yang berulang terus-menerus. Selanjutnya data yang telah dianalisis dijelaskan dan dimaknai dalam kata-kata untuk mendeskripsikan fakta yang terdapat di lapangan. Berdasarkan keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang didapat yakni dari lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, metode wawancara yang didukung studi dokumentasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah PT Melodi Inggris Ceria (*Sing Your English*)

PT. Melodi Inggris Ceria adalah sebuah perusahaan swasta yang didirikan oleh Doctor Paul Choo yakni seorang pengusaha Singapura sejak tahun 2018. Pada awalnya PT Melodi Inggris Ceria bernama *Sing Your English* (SYE) yang tergabung di dalam suatu organisasi nirlaba atau *Non- Governmental Profit* (NGO) yang bernama Goducate di tahun 2008.

Goducate sendiri telah ikut bekerja sama dalam Lembaga *United Nations* atau yang biasa dikenal sebagai Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) dengan tujuan untuk membantu masyarakat asia, seperti di Singapura, Indonesia, Kamboja, Malaysia, dan Filipina untuk membantu masyarakat asia memiliki keterampilan khusus yang dapat membantu mereka untuk memiliki kehidupan yang lebih baik.¹

Pada tahun 2013, *Sing Your English* (SYE) mulai masuk ke Indonesia dan kota pertama yang dituju adalah kota Batam, lalu di tahun berikutnya yakni di tahun 2014 SYE memperluas jaringannya dengan membuka cabang kedua yaitu di kota Pekanbaru. Organisasi ini tak disangka semakin berkembang sehingga di tahun berikutnya SYE kembali membuka cabang baru yakni di kota Medan dan Bandung di tahun 2015. Hingga pada tahun 2017, organisasi yang tergabung di Goducate yakni *Sing Your English* ini melebarkan cabangnya ke di wilayah

¹ <https://sustainabledevelopment.un.org/partnership/?p=27558> (Dilihat tgl 8 Juli 2020).

Indonesia dan membuka cabang di provinsi Sumatra Utara yang terletak di berbagai kota dan kabupaten seperti : Samosir, Balige, Pangururan dan Tobasa.

Pada tahun 2018, *Sing Your English* keluar dari organisasi tersebut dan membentuk Perseroan Terbatas yakni PT. Melodi Inggris Ceria. PT Melodi Inggris Ceria adalah sebuah perusahaan akademis yang bergerak dalam Pendidikan bahasa Inggris yang beralamat di Jalan Kenanga No. 112b, Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

Sejak beroperasi pada tahun tersebut, PT Melodi Inggris Ceria telah memiliki cabang di lima kota di Indonesia yaitu Medan, Bandung, Pangururan, dan Pekanbaru. Sedangkan untuk kantor utamanya atau *Head Quarter* (HQ) bertempat di kota Batam, Kepulauan Riau.

Sebagai perusahaan *startup* yang bergerak di bidang Pendidikan, PT Melodi Inggris Ceria selalu berusaha untuk mengembangkan setiap sumber daya seperti memiliki banyak program yang salah satunya ialah program ekstrakurikuler bahasa Inggris yang bernama *Sing Your English* (SYE) yang dimana program tersebut bertujuan untuk membantu masyarakat Indonesia dalam berbicara bahasa Inggris melalui lagu. Produk-produk yang dihasilkan PT.

Melodi Inggris Ceria sangat beragam, mulai dari SYE Online, yakni pembelajaran melalui online, SYE Level 1-6 yakni pembelajaran yang biasanya dilakukan di sekolah dan memiliki beberapa tingkatan yakni tingkatan dari level 1 hingga ketinggian lanjut yakni level 6 serta

SYE Camp, yaitu aktivitas belajar melalui program *camping* atau kemah yang bisa dilaksanakan baik didalam ataupun diluar ruangan. ²

² <https://www.singyourenglish.org/> (Dilihat tgl 8 Juli 2020)

2. Visi dan Misi PT Melodi Inggris Ceria

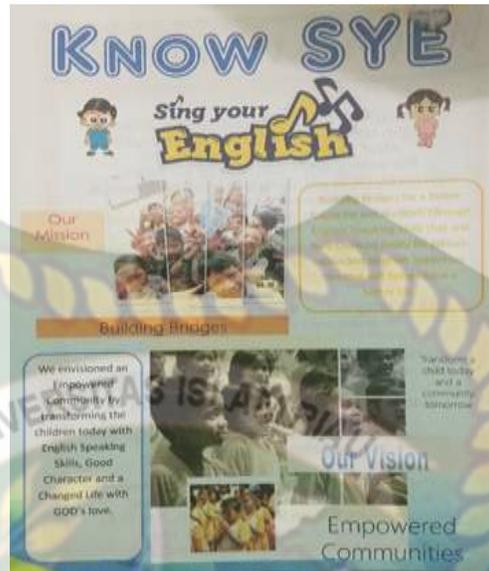
PT. Melodi Inggris Ceria melalui program *Sing Your English* (SYE) memiliki komitmen yang tinggi dalam meningkatkan mutu Pendidikan anak bangsa terutama dalam mengembangkan kemampuan berbicara bahasa Inggris. Komitmen ini terlihat dari Visi dan Misi seperti disampaikan dibawah ini.

Visi

1. Menciptkan komunitas-komunitas yang berdaya dengan kemampuan bahasa inggris serta dengan karakter yang baik.
2. Mentransformasikan anak hari ini menjadi sebuah komunitas yang kokoh dimasa depan.

Misi

1. Membangun jembatan untuk masa depan yang lebih baik melalui kemampuan berbahasa inggris.
2. Membantu mereka dalam persaingan global untuk mendapatkan kesempatan-kesempatan yang baik agar mereka memiliki hidup dan masa depan yang lebih baik



Gambar 4.1

Sumber : PT Melodi Inggris Ceria/ *Sing Your English*

3. Tugas Pokok dan Tujuan Strategis

1) Direktur Program / Supervisor

a. Tugas Pokok

- a. Menjalankan fungsi kontrol terhadap seluruh karyawan PT Melodi Inggris Ceria yang ada di Indonesia.
- b. Membuat perencanaan program-program yang akan dilakukan oleh karyawan.
- c. Melakukan *briefing* atau pengarahan kepada karyawan.
- d. Membuat laporan hasil kerja karyawan kepada Direksi dan Direktur Utama.

b. Tujuan Strategis

- a. Mampu mengatasi setiap permasalahan yang timbul diperusahaan.

- b. Mampu menerangkan job description yang dibuat kepada seluruh Koordinator.
- c. Mampu mengawasi dan mengontrol seluruh karyawan di perusahaan PT Melodi Inggris Ceria.
- d. Memberikan motivasi kepada seluruh karyawan agar mampu bekerja dengan baik.

2) Koordinator

a. Tugas Pokok

- a. Memimpin karyawan yang ada dicabang yang telah ditentukan.
- b. Mengawasi karyawan dalam bekerja dicabang yang telah ditentukan.
- c. Membuat laporan keuangan disetiap bulannya.
- d. Memberikan laporan hasil kerja karyawan kepada Supervisor.

b. Tujuan Strategis

- a. Mampu mengatasi setiap permasalahan yang timbul dicabang yang telah ditentukan.
- b. Memberikan saran dan kritik jika ditemukan suatu kesalahan terhadap karyawan.
- c. Menjaga hubungan baik perusahaan di cabang yang telah ditentukan kepada *stakeholder*.

3) Karyawan

a. Tugas Pokok

- a. Mengajar kesekolah yang telah ditentukan.

- b. Mempersiapkan materi pembelajaran setiap hari.
- c. Mengoreksi setiap hasil kerja siswa.

b. Tujuan Strategis

- a. Memberikan ilmu pengetahuan kepada siswa yang diajar.
- b. Melaksanakan dan mengikuti konsep pembelajaran yang diberikan oleh Program Direktur kepada setiap siswa.
- c. Bertanggung jawab atas setiap beban kelas yang telah dibebankan.

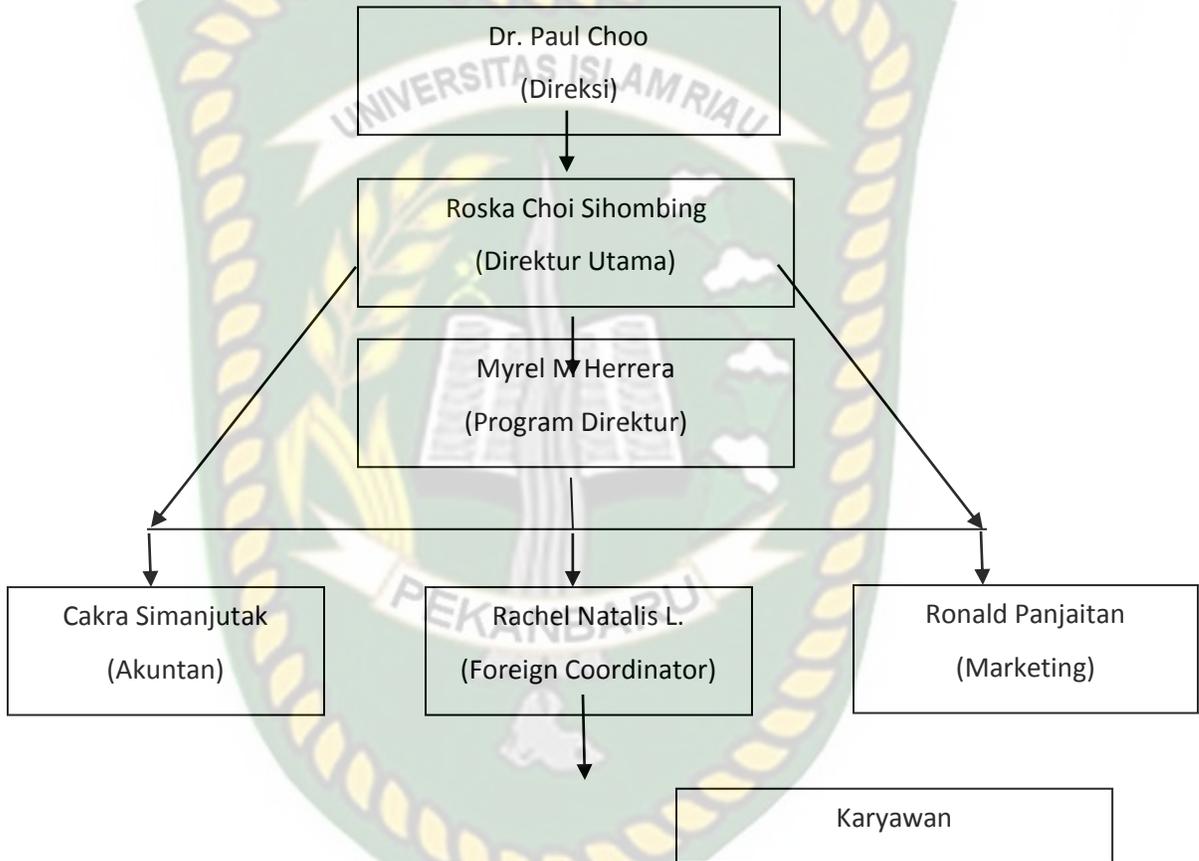
c. Denda Atas Kesalahan

- a. Apabila ditemukan ada pelanggaran moral maka akan diberikan surat peringatan.
- b. Apabila masih dilakukan kesalahan yang sama maka akan diberikan sanksi yaitu di berhentikan kerja.
- c. Apabila karyawan terlambat dalam masuk kerja maka akan diberikan peringatan secara lisan.

4. Struktur Organisasi

Tabel 4.1

Struktur Organisasi PT. Melodi Inggris Ceria



Sumber : Koordinator PT. Melodi Inggris

Ceria

5. Profil Informan / Subjek

a. Program Direktur

Nama : Myrel M Herrera

Umur : 45 tahun

Mulai Bekerja : 2009

Tingkat Pendidikan : S2

b. Koordinator

Nama : Rachel Natalis Luceno

Umur : 33 tahun

Mulai Bekerja : 2012

Tingkat Pendidikan : S1

c. Karyawan

Nama : Yulita Lilo Yosefita

Umur : 27 tahun

Mulai Bekerja : 2013

Tingkat Pendidikan : S1

d. Karyawan

Nama : Novi Rosella

Umur : 23 tahun

Mulai Bekerja : 2016

Tingkat Pendidikan : S1

e. Karyawan

Nama : Berliana Silalahi

Umur : 35 tahun

Mulai Bekerja : 2016

Tingkat Pendidikan : S1

B. Hasil Penelitian

Isi pada bab IV ini merupakan pemaparan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti di PT Melodi Inggris Ceria kota Pekanbaru. Peneliti telah melakukan pengamatan atau observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mengetahui jenis gaya komunikasi apa yang digunakan oleh pemimpin di perusahaan tersebut kepada karyawannya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Hasil dari wawancara mendalam dengan pemimpin dan karyawan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru sesuai dengan judul penelitian yaitu “ **Gaya Komunikasi Kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru**” . Gaya komunikasi ialah bagaimana perilaku komunikasi seseorang ketika kita mengirim dan menerima pesan. Berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pimpinan yakni program direktur dan juga karyawan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru dalam menerapkan gaya komunikasi.

1. Gaya Komunikasi Pemimpin kepada Karyawan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru

a. Gaya Pasif

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada yakni pimpinan PT Melodi Inggris Ceria , dan empat karyawan terkait tentang gaya komunikasi pasif

pimpinan, yang menurut Mc Kay (2009) mengatakan bahwa gaya pasif ialah komunikator tidak mampu mengekspresikan ide, perasaan, menggunakan *tone* suara yang lembut serta sering berhenti berkata-kata seperti kehilangan kata-kata ditengah pembicaraan.

Peneliti melakukan wawancara dengan Myrel M. Herera tentang hal mengekspresikan ide atau perasaan yang di ungkapkan sebagai berikut :

“Disetiap kali saya berkomunikasi dengan karyawan, saya selalu berusaha untuk menciptakan suasana diskusi, dimana saya bisa mengutarakan ide dan perasaan saya secara langsung, begitu juga dengan karyawan sehingga ide itu dapat berkembang, saya tidak suka dalam situasi diskusi itu pasif”.(Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sementara itu peneliti menanyakan tentang apakah pimpinan sering memotong pembicaraan ketika sedang melakukan rapat kesalahsatu karyawan yakni

Novi Rosella yang mengatakan :

“Hmm tidak, saat kita sedang melakukan *briefing* atau rapat dikantor pimpinan kita yakni Ms. Myrel selalu berbicara dengan baik dan kalau kita sedang mengutarakan pendapat biasanya beliau menunggu dulu pembicaraan kita sampai selesai, jadi tidak melakukan interupsi” (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sementara itu menurut karyawan lain yakni Berliana mengatakan bahwa:

“Sejauh ini saya tidak pernah melihat pimpinan saya melakukan hal tersebut, semua yang ia sampaikan pasti selalu diselesaikan dengan baik dan semuanya sudah dipersiapkan secara matang”.(Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sedangkan Rachel Natalis mengatakan dalam *interview* terkait *tone* suara ia

mengatakan :

“Ms Myrel, adalah *leader* yang sangat pintar dalam menyesuaikan *tone* suara, ia selalu berbicara dengan lembut dan sopan biasanya leader kita selalu tau kapan harus berbicara dengan tegas ketika sesuatu dinilai tidak sesuai dengan rencana” (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sementara itu Yulita Lilo mengatakan dalam wawancara bahwa :

“Pimpinan kita adalah pimpinan yang sangat baik dan ramah, ketika kita sedang berbicara beliau selalu berbicara dengan nada suara yang standar, dan selalu *warm* sama kita”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Dari hasil wawancara peneliti dengan Pimpinan perusahaan dan karyawan PT Melodi Inggris Ceria apakah pimpinan menggunakan gaya komunikasi pasif ditemukan dari beberapa aspek seperti pimpinan mau mengutarakan pendapat dan ide orang lain, tidak melakukan interupsi ditengah-tengah rapat dan *briefing* dan pimpinan menggunakan *tone* suara yang lembut. Selama peneliti melakukan pengamatan dilapangan peneliti melihat bahwa benar pimpinan PT Melodi Inggris Ceria menerima pendapat, dan menggunakan *tone* suara yang lembut.

b. Gaya Agresif

Gaya komunikasi agresif adalah gaya komunikasi dimana komunikator cenderung menggunakan kekuasaan seperti sering mengabaikan hak dan perasaan orang lain, menunjuk, menggebrak meja untuk mempertegas ucapannya (McKay, 2009: 128).

Dalam hal ini informan berpendapat mengenai sikap ketika terjadi perbedaan pendapat, menurut Myrel M. Herera yakni pimpinan di perusahaan tersebut adalah sebagai berikut :

“Saya sangat senang, karena didalam rapat saya percaya jika ide saya tidak selalu benar dan ada ide-ide yang lebih baik jika karyawan saya ikut berpartisipasi. Tapi, ada hal-hal yang harus mereka ingat adalah ketika memberikan argumentasi mereka harus tau baik buruknya”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sementara itu menurut salah satu karyawan Novi Rosella mengatakan:

“Menurut saya sih perbedaan pendapat itu wajar dan biasanya jika perbedaan itu muncul antara karyawan dengan karyawan, pimpinan justru yang menjadi penengah dan beliau akan memilih dan memutuskan dengan pertimbangan-pertimbangan terkait idea tau pendapat tersebut”.(Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sementara itu menurut salah satu karyawan Berliana mengatakan :

“Biasanya jika ada ide baru, beliau mempertimbangkan dulu tetapi jika itu hanya ide yang sederhana seperti contoh ketika kita mengajar sebelum memulai mengajar kita berikan ide untuk melakukan *High Five/ Tos* itu biasanya beliau langsung memperbolehkan dan dapat digunakan pada saat itu juga.” (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sedangkan menurut salah satu karyawan Rachel Natalis Luceno terkait tentang apakah pernah melihat pimpinan mendobrak meja atau menunjuk disaat rapat

atau *briefing* :

“Selama saya bekerja saya tidak pernah mengalami atau melihat Ms. Myrel menunjuk atau mendobrak meja, biasanya jika ia ingin mendengarkan pendapat karyawan beliau memanggil nama atau memajukan posisi kepalanya, karena di Filipina menunjuk seseorang itu tidak baik”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sementara itu menurut salah satu karyawan yaitu Yulita Lilo mengatakan

bahwa :

“Saya pernah melihat Ms Myrel menunjuk tetapi itu hanya sekedar menunjuk saja bukan karena marah atau kesal gitu, tapi kalo beliau mendobrak meja saya gak pernah lihat dan dengar dari karyawan lain”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Dari hasil wawancara peneliti dengan pimpinan perusahaan beserta karyawan PT Melodi Inggris Ceria tentang gaya komunikasi agresif yang memiliki beberapa aspek seperti sikap pimpinan disaat terjadi perbedaan pendapat dan apakah pimpinan pernah menggebrak meja disaat rapat sedang berlangsung, karyawan sependapat bahwa

pimpinan sangat menghargai perbedaan pendapat dan juga pimpinan tidak pernah menggebrak meja didalam situasi apapun ketika bekerja. Peneliti memang melihat bahwa tidak menemukan adanya sikap pemimpin yang tidak baik ketika terjadi perbedaan ide dan pendapat serta menggebrak meja disaat bekerja.

c. Gaya Tegas

Tipe gaya komunikasi ini ialah komunikator membuat pernyataan langsung yang disertai dengan pertimbangan perasaan, ide dan mau mendengarkan dengan baik pendapat orang lain dan terbuka dalam melakukan kompromi, negosiasi dan menerima *complaint* atau keluhan (McKay, 2009: 128).

Peneliti menanyakan kepada pimpinan PT Melodi Inggris Ceria terkait sikap dan tanggapan terhadap keluhan atau *complaint* yang diterima dari karyawan-karyawannya.

Menurut Pimpinan PT Melodi Inggris Ceria yakni Myrel M. Herera adalah :

“Saya selalu diajarkan bahwa mengeluh tidak bisa dijadikan kebiasaan, walaupun saya tau jika ada keluhan berarti ada sesuatu yang tidak benar, apa yang saya lakukan ialah saya mencoba untuk mendengar keluhan mereka, apakah keluhan tersebut dapat menjadi semangat yang baru atau keluhan mereka tidak memiliki alasan yang kuat, jika saya temukan hal itu, saya langsung menegur dan berbicara empat mata untuk memberikan motivasi agar semangat untuk berusaha dan mencoba”.(Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sedangkan menurut salah satu karyawan Novi Rosella terkait tentang sikap pimpinan yang mau mendengarkan pendapat karyawan adalah sebagai berikut :

“ Hmm, menurut saya pimpinan kita atau Ms. Myrel ini adalah orang yang sangat memperhitungkan suara atau pendapat dari karyawannya. Dia tidak mau memutuskan dengan sendiri, dia mau menerima masukan dari kita-kita karyawannya, pendapat atau pun terkadang ide-ide saat kita melakukan *event*. Karna disini di PT kita tidak hanya bekerja ke sekolah mengajar bahasa

inggris, kita juga punya kegiatan atau event saat anak-anak sekolah libur kita buat *event English Camp* namanya, nah saat kita sedang mau melakukan kegiatan itu, seringkali saat kita sedang rapat pimpinan malah menuntut kami untuk memberikan ide-ide apa saja yang akan digunakan saat *event* tersebut. Nah dari situ sudah bisa kan di lihat, kalau pimpinan kita itu mau menerima masukan atau pun ide-ide dari karyawan nya.

Sedangkan menurut salah satu karyawan yaitu Berliana Silalahi dalam wawancara yang disampaikannya adalah sebagai berikut :

“Ohya, tentu saya beliau mau mendengarkan pendapat karyawan, bukan hanya pendapat karyawan, tetapi juga masyarakat luar, seperti contohnya ketika saya masih bekerja di cabang Samosir, ada orang tua yang berpendapat untuk menggabungkan budaya batak dengan bahasa inggris, agar budaya disana(Samosir) juga bisa dikenal orang luar dengan bahasa Inggris, dan beliau sangat senang dan menerima pendapat tersebut”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sementara itu menurut salah satu karyawan yaitu Rachel Natalis Luceno berpendapat bahwa :

“Ms Myrel, sangat terbuka dan mau menerima pendapat orang lain, saya sangat sering jika ada masalah laporan yang saya tidak ngerti dan pimpinan sedang tidak di Pekanbaru, saya bisa langsung menelepon dan memberikan pendapat saya, seperti laporan pencetakan buku yang sangat rumit, lalu saya memberikan opsi agar laporan tersebut bisa dirubah, dan beliau bisa menerima dan memberikan saya izin untuk melakukannya”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sementara itu menurut salah satu karyawan Yulita Lilo Yosefita dalam wawancara mengatakan bahwa :

“Ms Myrel mau menerima dan mendengarkan pendapat karyawan, makanya itu kita jadi lebih enak dalam bekerja karena kita merasa dihargai dan beliau tidak jarang untuk bertanya dulu kepada karyawan jika ada sesuatu yang ingin dibahas lalu memberikan pendapat pribadinya”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Dari hasil wawancara peneliti dengan pimpinan dan karyawan PT Melodi Inggris Ceria tentang beberapa aspek gaya tegas yaitu mau menerima pendapat dan ide, sangat terbuka dengan negosiasi dan *complaint* ditemukan bahwa Pimpinan dan karyawan sependapat jika pimpinan sangat menerima perbedaan ide atau pendapat, menghargai perasaan orang lain serta menerima keluhan dari karyawan. Selama peneliti melakukan pengamatan memang benar bahwa pimpinan sangat terbuka untuk hal-hal demikian.

Pimpinan perusahaan PT Melodi Inggris Ceria adalah seorang yang tidak lahir dan besar di Indonesia, beliau merupakan pimpinan yang berkewarganegaraan Filipina. Peneliti ingin mengetahui apakah terdapat perbedaan gaya komunikasi kepemimpinan yang dibawa dari negara asal.

Menurut Agpalo membagi empat jenis gaya pemimpin orang Filipina yang dimuat dalam jurnal "*Philippine Journal of Public Administration*" yaitu :

a. The Supremo

Seorang pemimpin yang memiliki organisasi yang kuat dengan gaya komunikasinya ialah komunikator sangat berpegang teguh dengan ajaran-ajaran agama.

Peneliti melakukan *interview* dengan pimpinan PT Melodi Inggris Ceria tentang gaya kepemimpinannya yang memasukkan nilai-nilai dasasila (Ajaran kitab Suci).

Menurut Myrel M. Herera yakni pimpinan perusahaan tersebut menjawab :

"Saya dibesarkan dengan nilai agama yang tinggi, dan saya tidak bisa memungkiri bahwa nilai-nilai tersebut tidak saya bawa dalam kepemimpinan,

terutama di negara saya yang mayoritas nya ialah pemeluk agama Khatolik dan banyak sekali perusahaan disana yang memasukkan nilai-nilai agama didalam perusahaannya, tetapi saya tau bahwa saya tinggal di negara yang mayoritas pemeluknya beragama Muslim dan karyawan saya juga ada yang beragama Islam, jadi apa yang saya lakukan ialah sebelum kita memulai bekerja saya meminta setiap karyawan kita berdoa menurut keyakinan masing-masing dan saya memasukkan nilai-nilai secara umum seperti mereka harus selalu bersyukur dan memberikan yang terbaik seperti untuk Tuhan". (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sementara itu menurut salah satu karyawan yaitu Novi Rosella mengatakan bahwa :

"Kalau pimpinan kita saat memimpin dia selalu memasukkan nilai-nilai nilai rohani yah. Nah berhubungan kita orang orang Indonesia agamawis atau percaya dengan Tuhan pasti nya nilai-nilai rohani ini sangat penting dengan kita. Nah bekerja di PT ini bukan hanya menuntut kita untuk terus-terus bekerja setiap hari. Malahan pimpinan kita disini mewajibkan kita setiap hari untuk berdoa, apalagi kebetulan ibu pimpinan kita dari Negara Filipina yg dimana kita tahu *mostly* kebanyakan warga Negara Filipina ini penganut agama Katolik. Tapi ibu pimpinan kita bukan ber agama katolik. Nah kebetulan juga karyawan yang ada disini bukan Kristen saja, tapi ada yang muslim juga. Jadi kita disini tidak ada dibedakan, biarpun beda agama tapi pimpinan kita selalu menuntut kita agar kalau kita bekerja itu bukan untuk dilihat atasan kita tapi untuk Tuhan. Dan kita tahu kalau prinsip ini bukan hanya untuk agama Kristen saja, tapi di agama lain juga mempercayai ini". (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sedangkan menurut salah satu karyawan Berliana Silalahi mengatakan bahwa

:"Nah pimpinan kita jika berkunjung ke cabang Pekanbaru, karena kita ada cabang di Indonesia, biasanya sebelum memulai aktifitas kita berdoa dan beliau selalu mengingatkan untuk kita bersyukur karena masih diberi waktu sama Tuhan untuk hidup dan bekerja mengajar anak-anak memberikan hal positif kepada mereka, jadi Beliau memasukkan nilai-nilai agama tetapi lebih secara umum". (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sementara itu menurut salah satu karyawan Rachel Natalis Luceno menjawab

bahwa:

“Di perusahaan kita memang diwajibkan sebelum bekerja untuk semuanya berkumpul dan berdoa bersama walaupun tidak dengan waktu yang lama, tapi ide ini muncul dari pimpinan kita yaitu Myrel M. Herera” (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sementara itu menurut salah satu karyawan Yulita Lilo Yosefita menjawab

pertanyaan yang sama sebagai berikut :

“Satu yang saya suka dari Ms Myrel adalah dia memberikan beberapa waktu kita bersama-sama berkumpul diruangan yang sama dan berdoa sebelum briefing dipagi hari, jika beliau sedang berada di Pekanbaru tidak jarang ia memberikan kata-kata semangat yang memotivasi dan sedikit memberikan siraman rohani seperti mengingatkan untuk selalu bersyukur dan jika bekerja selalu kasih yang terbaik”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Dari hasil wawancara peneliti dengan pimpinan dan karyawan PT Melodi Inggris Ceria tentang apakah pimpinan memasukkan nilai-nilai dasasila kedalam kepemimpinannya, disebutkan bahwa pimpinan suka mengajarkan hal-hal dasasila seperti selalu berdoa sebelum bekerja, sementara itu karyawan mengatakan bahwa pimpinan mereka suka memotivasi agar selalu bersyukur dan berdoa. Peneliti juga melihat bahwa sebelum mereka mulai bekerja semuanya akan berdoa menurut kepercayaan masing-masing.

b. The Visionary

Gaya jenis ini biasanya komunikator suka memberikan motivasi dan karyawan selalu menempatkan harapan dan sangat bergantung kepada pemimpin, percaya bahwa pemimpin memiliki segalanya dan semuanya dibawah kendali (Nadler dan Tushman, dalam Avery, 2004:25).

Peneliti menanyakan kepada pemimpin PT Melodi Inggris Ceria tentang pemimpin yang suka memberikan motivasi kepada karyawan.

Menurut informan yakni pimpinan PT Melodi Inggris Ceria yaitu Myrel M.

Herera ia menjawab :

“Ya, untuk menjadi yang terbaik pasti sangat memerlukan motivasi baik dari diri sendiri maupun dari orang lain. Dan itu sudah menjadi tugas saya sebagai pemimpin untuk selalu memotivasi karyawan agar mereka selalu memberikan kerja terbaik mereka”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020)

Sementara itu peneliti menanyakan aspek lain terkait gaya *Visionary* kepada salah satu karyawan tentang apakah mereka mempercayakan sepenuhnya kepada arahan pimpinan atau sama-sama mencari solusi.

Menurut salah satu karyawan Novi Rosella dalam wawancara ia menjawab :

“Tergantung pada masalah yang sedang dihadapi, jika masalahnya dapat kami selesaikan tanpa pimpinan biasanya kita mencari solusi hanya dengan karyawan, tetapi jika itu besar maka kami akan selalu bertanya kepada pimpinan dan meminta saran, tapi hampir semua masalah yang kami hadapi pimpinan selalu tau”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sedangkan menurut salah satu karyawan Berliana Silalahi dalam wawancara mengatakan bahwa :

“Seperti saat *pandemic* sekarang, semuanya merasakan goncangan yang luar biasa, banyak perusahaan yang mulai bangkrut perusahaan kita juga terkena dampaknya, mulai dari sekolah yang ditutup dan itu berarti pendapatan juga berkurang, dan jika saya mendengar ada berita-berita bahwa perusahaan akan bangkrut, kami akan langsung bertanya kepada pimpinan, karena beliau selalu berpesan jika ada yang membuat kalian bingung tentang perusahaan ini dan itu bukan berasal dari saya silahkan bertanya langsung kepada saya, biar beliau yang menjelaskan langsung. Jadi kita tau kebenaran dan dalam menemukan solusi kita tidak melepaskan semuanya kepada pimpinan, seperti yang saya katakan diawal kita mencari solusi sama-sama”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Jawaban yang berbeda disampaikan oleh salah satu karyawan yaitu Rachel

Natalis Luceno yaitu :

“Karena saya sudah lama disini, saya tau jika ada masalah besar maka Ms Myrel bisa menyelesaikannya sendiri, biasanya jika terjadi masalah yang besar Ms Myrel berdiskusi dengan koordinator dan pimpinan lainnya dan setelah selesai berdiskusi, semuanya akan bergantung kepada keputusan pimpinan”.(Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sementara itu menurut salah satu karyawan Yulita Lilo Yosefita mengatakan bahwa :

“Ms Myrel orang yang sangat kuat dan punya pendirian, jika terjadi masalah dan beliau masih bisa mengatasinya sendiri, dia tidak mau memberitahu kepada kita terdahulu, tetapi jika itu sudah parah seperti masalah tahun lalu, kantor kita dicabang ini (Pekanbaru) akan ditutup beliau tidak mau kami langsung panik, justru kita diajak untuk lebih kerja keras lagi dan ketika semua sudah selesai baru beliau mengatakan bahwa cabang disini tetap dipertahankan”.(Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Dari hasil wawancara peneliti dengan Pimpinan dan Karyawan PT Melodi Inggris Ceria terkait beberapa aspek tipe *visionary* seperti pimpinan yang suka memberikan motivasi dan karyawan sangat percaya terhadap keputusan pimpinan, dikatakan bahwa pimpinan memang suka memberikan motivasi kepada karyawan dan sangat percaya kepada putusan pimpinan, tetapi menurut informan Berliana Silalahi dan Novi Rosella tidak selalu percaya terhadap keputusan pimpinan, biasanya pimpinan akan selalu bertanya kepada karyawan tentang solusi-solusi yang baik untuk masalah tertentu.

c. The Organization Man

Gaya jenis ini ialah dimana pimpinan memiliki organisasi yang sangat kuat tanpa didasarnya sebuah ideologi. Koordinasi kerja sangat diperlukan dan membuat suasana kerja yang kooperatif.

Peneliti melakukan wawancara kepada pemimpin PT Melodi Inggris Ceria tentang koordinasi kerja yang dilakukan antara pimpinan dan karyawan.

Menurut pimpinan perusahaan Myrel M. Herera dalam *interview* menjawab bahwa :

“Di setiap perusahaan atau organisasi pasti memerlukan koordinasi kerja yang baik, terutama jika memiliki karyawan atau cabang yang banyak, apa yang saya lakukan ialah disetiap posts atau cabang perusahaan saya sudah menunjuk seorang coordinator, yang dimana jika saya sedang tidak berada dicabang mereka saya akan melakukan koordinasi dengan mereka terlebih dahulu, baik dengan telepon, *whatsapp grup*, *skype*. Tetapi jika saya ingin berkoordinasi langsung dengan karyawan saya menggunakan aplikasi yang namanya *workplace*, disana hanya ada pekerja di perusahaan ini”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sementara menurut salah satu karyawan Novi Rosella mengatakan bahwa :

“Koodinasi kerja saya dengan pimpinan cukup bagus sih, walaupun pimpinan saya tidak terlalu lancar bahasa Indonesia, biasanya kita tanya lagi apa yang menjadi arahan, dan biasanya jika beliau sedang tidak di Pekanbaru kita dapat koordinasi nya dari coordinator”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sedangkan menurut salah satu karyawan Berliana Silalahi mengatakan bahwa

“Kalau untuk hal-hal tertentu kami ada yang namanya koordinator jadi jika kami ingin berbicara atau bertanya kami tanya dulu ke koordinator lalu nanti coordinator menyampaikan kepada pimpinan, lalu jika kami rasa bingung biasanya Ms. Myrel langsung yang menelpn kami dan menjelaskan jadi seperti tidak ada sekat atau *gap* antara pimpinan dan karyawan yang penting kita tau batasannya.”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sementara itu menurut salah satu karyawan Rachel Natalis Luceno menjawab

bahwa :

“Koordinasinya cukup baik, jadi karena saya Koordinator di Pekanbaru pimpinan biasanya langsung menghubungi saya dan itu tidak kenal waktu kadang saya dihubungi malam-malam hari sekali atau ditengah bekerja, beliau yang selalu mengarahkan bagaimana saya harus melakukan pekerjaan tersebut bersama-sama berkoordinasi dengan karyawan lain, agat lebih mudah dan cepat pengerjaannya, contohnya sebelum kita pindah kekantor yang ini, beliau yang mengarahkan saya untuk berkoordinasi kekaryawan lain untuk mencari lokasi yang bagus, mencari *furniture-furniture* dan sebagainya”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sementara itu menurut salah satu karyawan Yulita Lilo Yosefita menjawab

bahwa :

“Selama ini baik-baik aja sih, tetapi kadang agak sulit untuk kita memahami karena jika pimpinan tidak disini, kita harus bekerjasama dengan *coordinator* dan terkadang info nya gak cukup jelas, jadi kita suka bingung mau ngelakuin apa tapi kadang Ms Myrel suka untuk buat arahan lagi dan *step* untuk koordinasi itu dari *workplace*, makanya kita diwajibkan untuk punya akun itu”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Dari hasil wawancara peneliti terhadap pimpinan dan karyawan PT Melodi Inggris Ceria tentang koordinasi kerja yang dilakan antara pimpinan dan karyawan disebutkan bahwa pimpinan melakukan koordinasi kerja melalui koordinator yang ditunjuk disetiap cabang dan tak jarang memberikan koordinasi kerja secara langsung atau melalui media lain seperti telepon, *whatsapp*, dan *workplace*. Selama peneliti melakukan pengamatan memang benar bahwa dicabang Pekanbaru terdapat seorang Koordinator dan seluruh karyawan memiliki aplikasi-aplikasi yang disebutkan diatas, tetapi tetap memasukkan nilai-nilai dasasila.

d. The Paradox

Ciri-ciri gaya kepemimpinan ini ialah ia tidak dapat memimpin dalam jangka waktu yang lama, tidak mau berpihak kepada bawahan serta tidak memperdulikan nilai-nilai yang dianut oleh anggotanya.

Peneliti menanyakan terkait sikap pimpinan terhadap nilai-nilai baik secara budaya, agama, kebiasaan yang berbeda dari negara asal yaitu Filipina.

Menurut pimpinan perusahaan Myrel M. Herera mengatakan bahwa :

“Indonesia dan Filipina menurut saya hampir-hampir sama, mungkin karena secara geografis masih tetangga, tapi mungkin saya sangat tegas terhadap waktu, harus selalu datang tepat waktu, bekerja keras dan berdedikasi serta bertanggung jawab, pada awalnya sangat sulit untuk beradaptasi karena perbedaan bahasa, terus untuk makanan yang di Indonesia semuanya suka pedas, sistem Pendidikan karena jika dinegara saya usia 20 tahun itu sudah S.1 dan itu pasti berpengaruh terhadap kerjaan saya yang juga bergerak dipendidikan, tapi setelah 3 tahun saya disini, saya sudah terbiasa dan bisa beradaptasi”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sedangkan menurut salah satu karyawan Novi Rosella mengatakan bahwa :

“Pimpinan kita sih sangat toleransi terhadap kita, apalagi jika itu berhubungan dengan pekerjaan, orang terluar kan terkenal dengan sistem kerja yang gesit, cepat dan *on time*, sementara kita walaupun tidak semua masih suka terlambat, gak *on time* dan sebagainya. Justru dengan kita memiliki pimpinan orang luar kita yang jadinya beradaptasi dengan kebiasaan beliau”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sedangkan menurut salah satu karyawan Berliana Silalahi mengatakan bahwa :

“Kalau saya lihat justru dorongan untuk memiliki toleransi itu datangya dari pimpinan, apalagi karyawannya bukan hanya dari satu agama atau suku saja tapi bermacam-macam. Beliau sangat bagus dengan perbedaan-perbedaan tersebut saya liat Ms. Myrel sangat menjaga itu, perbedaan yang paling mencolok seperti beliau sangat disiplin, jadi jam kerja kita seperti jam kerja internasional, datang tepat pukul 08:00 wib pulang jam 17:00 wib”. (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sementara itu menurut salah satu karyawan Rachel Natalis Luceno

menjawab:

“Saya juga orang Filipin dan Ms Myrel yang pertama kali sampai di Indonesia, ketika saya masih disana, ada masa orientasi disitu Ms Myrel sangat mengagumi budaya Indonesia, walaupun untuk diawal-awal masih sulit tapi justru semakin banyak berinteraksi dengan orang Indonesia semakin gampang untuk memahaminya, itu yang mendorong saya juga untuk ke Indonesia”.
(Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Sementara itu menurut salah satu karyawan Yulita Lilo Yosefita mengatakan

bahwa :

“Ms Myrel sangat cinta dengan budaya kita gak jarang Ms Myrel meminta saya untuk mengajarnya lagu-lagu Indonesia, melihat festival-festival budaya jadi saya lihat bahwa beliau sosok pemimpin yang memiliki toleransi tinggi baik dari budaya ataupun warga negara”.(Wawancara pada tanggal 28 Juli 2020).

Dari hasil wawancara peneliti dengan pimpinan dan karyawan PT Melodi Inggris Ceria apakah pimpinan tidak memperdulikkan nilai-nilai yang dianut oleh karyawan perusahaan tersebut, menurut Pimpinan ia sangat menghargai perbedaan baik agama atau kebiasaan karyawannya, sementara itu menurut karyawan dikatakan bahwa pimpinan sangat bisa beradaptasi dengan perbedaan-perbedaan yang terdapat diantara dua kewarganegaraan serta pimpinan mau belajar beberapa budaya di Indonesia. Selama peneliti melakukan pengamatan peneliti tidak melihat adanya perbedaan atau diskriminasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan.

C. Pembahasan Penelitian

Suatu proses menganalisis hasil penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan antara teori atau konsep yang digunakan didalam sebuah penelitian, sehingga diperoleh suatu hubungan dari teori ataupun konsep dengan hasil penelitian yang

dilakukan, dengan adanya analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang gaya komunikasi kepemimpinan di PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru

Gaya komunikasi kepemimpinan dilihat berdasarkan perilaku komunikasi.

Dengan kata lain gaya komunikasi ialah perilaku komunikasi yang dilakukan seseorang dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mendapatkan umpan balik dari orang lain terhadap pesan yang ingin disampaikan.

A. Gaya Pasif

Gaya jenis ini menjelaskan bahwa komunikator tidak bisa mengekspresikan ide dan perasaannya serta menggunakan suara yang lembut dan sering berhenti berkata-kata seperti kehilangan kata-kata disaat sedang berbicara. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah peneliti lakukan, peneliti menganalisis kenapa pimpinan perusahaan tidak termasuk dalam gaya pasif disebabkan oleh beberapa faktor yaitu :

1. Pimpinan perusahaan telah mempersiapkan pokok-pokok pembahasan yang akan dibahas sebelum rapat dan *briefing* dilakukan.
2. Terbiasa berbicara dengan berani.
3. Pimpinan sangat berharap peran dari masing-masing karyawan untuk ikut berpartisipasi dalam rapat sehingga pimpinan jarang sekali melakukan interupsi ditengah-tengah situasi rapat.

Faktor-faktor diatas yang menjelaskan bahwa pimpinan berharap pada peran dari masing-masing karyawan juga sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Juarsa, Erwin (2016:7) dalam hasil penelitiannya disebutkan bahwa gaya pasif dicontohkan

seperti pimpinan yang menaruh harapan dan partisipasi karyawan dari sebuah instruksi yang disampaikan oleh pimpinan.

B. Gaya Agresif

Gaya jenis ini menjelaskan bahwa komunikator cenderung menggunakan kekuasaan sehingga sering mengabaikan hak dan perasaan orang lain, menunjuk, menggebrak meja untuk mempertegas ucapannya. Dari hasil wawancara dan pengamatan yang telah peneliti lakukan, peneliti menganalisa bahwa pimpinan

tidak cocok dengan jenis gaya ini disebabkan oleh beberapa hal yaitu :

1. Karakter Pimpinan yang terbuka, seseorang yang memiliki karakter terbuka sangat menyukai keterbukaan dan tidak mau menyimpan apapun ketika berkomunikasi. Menurut Liaw (2005) mengatakan gaya komunikasi sangat ditentukan oleh faktor psikologi yang membentuk karakter manusia.
2. Budaya Filipina, menurut salah satu informan Rachel Natalis Luceno dalam wawancara mengatakan bahwa pimpinan tidak pernah menunjuk atau menggebrak meja karena di Filipina menunjuk seseorang itu tidak baik.

3. Tegas

C. Gaya Tegas

Gaya tipe ini adalah komunikator memberikan pernyataan diikuti dengan menghargai perasaan, ide dan mau mendengarkan dengan baik pendapat orang

lain. Menurut Analisa peneliti gaya tegas ialah gaya yang digunakan oleh pemimpin perusahaan terhadap karyawannya, hal itu didukung oleh beberapa faktor seperti :

1. Komunikasi terjadi secara dua arah (*two communications*), akrab hangat dan saling menghargai satu sama lain.
2. Terbuka terhadap pendapat, menurut salah satu informan Novi Rosella mengatakan bahwa “ pimpinan kita mau menerima masukan ataupun ide-ide dari karyawannya”.
3. Sesuai dengan lingkungan organisasi, menurut Analisa peneliti melihat bahwa gaya tegas yang dibawa oleh pemimpin sesuai dengan lingkungan di perusahaan tersebut, terlihat dari setiap diadakannya rapat, karyawan aktif dalam memberikan ide-ide.

D. *The Supremo*

Gaya jenis ini ialah dimana pemimpin sangat menjunjung tinggi organisasi serta memasukkan ajaran-ajaran agama. Dari hasil wawancara serta pengamatan yang telah dilakukan, peneliti menganalisa bahwa mengapa pimpinan memasukkan gaya ini disebabkan oleh beberapa faktor:

1. Asal-usul, menurut salah satu informan yakni pimpinan perusahaan tersebut mengatakan bahwa, di negara asal (Filipina) merupakan negara dengan mayoritas pemeluk agama Khatolik, oleh sebab itu ajaran-ajaran yang tersebut terbawa dalam kepemimpinan beliau di Indonesia.
2. Lingkungan Organisasi yang mendukung, Indonesia dan Filipina sama-sama negara yang menjunjung tinggi nilai-nilai agama dapat dilihat dari jumlah

pemeluk agama masing-masing negara, ini membuat pemimpin dapat menerapkan nilai-nilai agama yang dianggapnya umum kedalam organisasi yang dipimpin.

E. *The Visionary*

Gaya jenis ini biasanya komunikator suka memberikan motivasi dan karyawan selalu menemaptkan harapan dan sangat bergantung pada pemimpinnya. Dari hasil pengamatan dan wawancara peneliti menganalisa mengapa tipe ini tidak digunakan karena menurut informan Novi Rosella mengatakan bahwa jika terjadi masalah biasanya mereka mencari solusi bersama-sama, hal itu juga sejalan dengan pendapat informan Berliana Silalahi yang mengatakan bahwa di saat terdengar berita-berita miring biasanya mereka akan langsung menanyakan hal tersebut kepada pimpinan dan mencari solusi bersama-sama.

F. *The Organization Man*

Gaya jenis ini dijelaskan bawah pimpinan memiliki organisasi yang sangat kuat tanpa didasarnya sebuah ideologi dan koordinasi kerja yang sangat diperlukan. Dari hasil pengamatan dan wawancara yang telah peneliti lakukan, mengapa tipe ini tidak dapat digunakan karena :

1. Pemimpin memiliki ideologi yang tinggi. Menurut Agpalo para pemimpin Filipina memiliki dua dimensi yaitu organisasi dan ideologi.
2. Ter arah, menurut salah satu informan yakni pimpinan perusahaan tersebut mengatakan bahwa “ koordinasi kerja yang ia lakukan sangat terarah dapat

dilihat dari dibentuknya coordinator untuk setiap cabang dan didukung dengan media komunikasi seperti *whatsapp*, *skype*, telepon, dan *workplace*.

G. *The Paradox*

Ciri-ciri dari jenis kepemimpinan ini ialah pemimpin biasanya hanya memimpin dalam waktu yang sebentar, tidak berpihak kepada bawahan serta tidak memperdulikan nilai-nilai yang dianut oleh anggotanya. Dari hasil pengamatan dan wawancara yang telah peneliti lakukan, peneliti menganalisa bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan jenis gaya ini tidak dapat digunakan seperti :

1. Pemimpinan perusahaan telah menjadi pimpinan semenjak perusahaan digunakan.
2. Toleransi yang tinggi, menurut salah satu informan Yulita Lilo Yosefita mengatakan bahwa pimpinan sangat suka dengan budaya yang dianut oleh karyawannya, dibuktikan dengan pemimpin meminta untuk diajarkan beberapa lagu yang berasal dari Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan, peneliti menganalisa bahwa gaya komunikasi kepemimpinan PT Melodi Inggris Ceria tidak mencakup gaya komunikasi pasif, Agresif, *The Visionary*, *The Organization Man*, dan

The Paradox.

Dari ketujuh *point-point* pembahasan diatas Pimpinan di perusahaan ini sangat memiliki sikap saling menghargai kepada sesama karyawan. Hal ini bisa dilihat dari hubungan antara pimpinan dan karyawan yang terjalin dengan baik. Hubungan

kerja yang baik akan mempermudah berjalannya organisasi yang baik, serta untuk mencapai tujuan yang diinginkan bersama sesuai dengan visi-misi perusahaan.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai pimpinan perusahaan ia selalu berkomunikasi dengan karyawannya baik secara langsung ataupun tidak langsung. Dalam pengambilan keputusan akan selalu melibatkan karyawan agar target atau tujuan yang diinginkan dapat tercapai kecuali jika ada hal-hal yang memaksa maka pimpinan akan mengambil keputusan secara cepat.

Pemberian perintah dilakukan secara langsung oleh pimpinan pada saat *briefing* yaitu hari senin hingga sabtu pagi. Pimpinan juga melakukan pengawasan yang dibantu oleh Koordinator disetiap cabang perusahaan dengan baik dan ikut langsung dalam mengajar karyawan yang belum mengerti tentang instruksi yang diberikan. Karyawan mulai bekerja dari jam 08:00 wib hingga 17:00 wib. Sanksi akan diberikan jika karyawan melakukan pelanggaran moral dan tidak taat pada peraturan perusahaan. Tindakan yang dilakukan pimpinan apabila terjadi pelanggaran atau kesalahan ialah memberikan surat peringatan apabila karyawan masih melakukan pelanggaran moral tersebut maka akan langsung diberhentikan kerja.

Dari cara kepemimpinan PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru berkomunikasi secara transparan dengan para karyawan dimana ketika membahas suatu *project* dibahas atau didiskusikan secara bersama-sama sehingga mencapai suatu kesepakatan. Selain itu pemimpin perusahaan tersebut juga berkomunikasi melalui perantara baik dengan menggunakan handphone, media sosial untuk mengirim dan menerima pesan baik secara lisan ataupun via suara.

Dari hasil wawancara peneliti dengan pimpinan PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru dan beberapa informan yakni karyawan perusahaan tersebut, maka diperoleh bahwa didalam menjalankan kepemimpinannya, kepemimpinannya mengacu pada gaya komunikasi kepemimpinan "*Assertif Style*", karena memiliki beberapa faktor yang mendukung seperti :

- a) Tindak komunikasi dilakukan secara terbuka. Artinya, setiap anggota organisasi dapat mengungkapkan gagasan atau pendapat orang lain.
- b) Komunikator mau mendengarkan orang lain dengan baik.
- c) Terbuka dalam melakukan kompromi ataupun keluhan dari karyawan.
- d) Memiliki empati yang tinggi, serta nada suara yang digunakan cenderung santai dan jelas.

Selain itu pimpinan PT Melodi Inggris Ceria juga menganut gaya komunikasi kepemimpinan "*The Supremo*", karena memiliki beberapa faktor yang mendukung seperti :

- a) Pemimpin sangat serius dalam menjalankan organisasi, dibuktikan dengan kerja keras, *briefing* setiap hari serta peraturan yang tegas.
- b) Pimpinan memasukkan nilai ajaran agama (Dasasila) dalam perusahaan tersebut dibuktikan dengan doa wajib setiap hari sebelum mulai bekerja, memberikan siraman rohani.

BAB V

PENUTUP

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka terdapat beberapa kesimpulan dan saran yang telah ditemukan oleh peneliti dilapangan.

A. Kesimpulan

Dari hasil wawancara peneliti dengan pemimpin dan karyawan PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru maka diperoleh hasil bahwa dalam menjalankan tugas sebagai pimpinan mengacu pada gaya komunikasi *Assertif Style* dan *The Supremo*. Pimpinan PT

Melodi Inggris Ceria lebih menggunakan gaya komunikasi tegas pada saat rapat dengan karyawan yang dibuktikan dengan suara pemimpin yang lembut ketika sedang berkomunikasi.

Dan hal yang ditemukan lebih dominan, pada saat pemimpin tidak ragu untuk menerima saran dan kritik serta memberikan *feedback* yang baik kepada karyawan serta memasukkan nilai-nilai agama yang dianut didalam kepemimpinannya. Adapun indikator-indikator yang mendukung hasil penelitian dilapangan yaitu : 1) Komunikasi dilakukan secara terbuka, pemimpin dan karyawan dapat mengungkapkan perasaan atau ide. 2) Pemimpin mau mendengarkan orang lain dengan baik. 3) Pemimpin terbuka dalam kompromi atau keluhan dari karyawan 4) Memiliki empati yang tinggi, serta nada suara yang lembut dan jelas. 5) Pimpinan sangat menjunjung tinggi organisasi. 6) Pemimpin memasukkan nilai-nilai dasasila kedalam kepemimpinannya.

B. Saran

Setelah meneliti dan membahas gaya komunikasi kepemimpinan pada PT Melodi Inggris Ceria Pekanbaru yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya peneliti mencoba memberikan beberapa saran.

Adapun saran yang akan diberikan peneliti adalah sebagai berikut :

a. Saran Praktis

1. Dalam sebuah organisasi, pemimpin adalah sebagai komunikator. Sehingga sudah seharusnya seorang pemimpin memiliki kemampuan komunikasi yang efektif, sehingga sedikit banyaknya dapat merangsang partisipasi orang-orang yang dipimpinnya.
2. Pemimpin juga harus mampu dalam melakukan komunikasi baik secara verbal maupun non verbal.
3. Agar organisasi dapat berkembang, salah satu yang paling penting ialah komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan dan dibangun secara harmonis. Selain itu, pemimpin juga harus mampu mengatasi segala permasalahan, dan perbedaan melalui komunikasi yang tepat karena pimpinan memiliki wewenang yang dan tanggung jawab yang besar terhadap jalannya suatu organisasi.

b. Saran Akademis

1. Penelitian gaya komunikasi kepemimpinan ini dapat diteliti lebih lanjut dengan metode kuantitatif untuk mendapatkan informasi yang

mendalam yang tidak bisa di dapat dengan menggunakan metode kualitatif.

2. Penelitian ini juga bisa menjadi acuan peneliti lain dalam meneliti gaya komunikasi orang lain. Serta dapat menjadi referensi bagi perusahaan yang memiliki pemimpin warga negara asing.



LAMPIRAN 4

DAFTAR PERTANYAAN

A. Pimpinan

1. Apakah saat ibu memimpin ibu selalu mengekspresikan perasaan, ide atau harapan secara langsung?
2. Apakah ibu lebih senang menginterupsi atau mendengarkan karyawan ibu ketika sedang berkomunikasi seperti disituasi rapat?
3. Ketika ibu sedang berdiskusi dan karyawan memberikan pendapat yang berbeda, bagaimana sikap ibu?
4. Pada saat ibu menerima complain/ keluhan dari karyawan, apa yang ibu lakukan?
5. Bagaimana pendapat ibu dengan karyawan yang memiliki banyak ide-ide yang berbeda dari ibu?
6. Di dalam kepemimpinan ibu, apakah ibu memasukkan nilai-nilai dasasila (ajaran kitab suci)?
7. Apakah penting bagi ibu untuk memberikan motivasi kepada karyawan?
8. Dalam suasana kerja, apakah diperlukan koordinasi kerja yang baik antar karyawan?
9. Ada tidak, budaya ibu (Filipina) yang ibu terapkan di dalam kepemimpinan ibu di Perusahaan PT Melodi Inggris Ceria?
10. Di perusahaan inikan terdapat 2 warga negara yang berbeda, yang pasti memiliki nilai-nilai yang berbeda pula (ajaran agama, kebiasaan) apakah ibu dapat berdaptasi dengan hal itu?

B. Karyawan

1. Saat pimpinan anda sedang berbicara, apakah ia sering tiba-tiba berhenti berkata-kata ditengah pembicaraan atau melakukan interupsi?
2. Bagaimana tone suara dari pemimpin anda ketika sedang berkomunikasi?
3. Menurut anda, apakah pemimpin anda tipe yang mau mendengarkan pendapat karyawan?
4. Ketika sedang rapat, dan ada perbedaan ide-ide dari karyawan, bagaimana sikap ibu pemimpin?
5. Saat pemimpin sedang berkomunikasi, apakah terdapat nilai-nilai dasarnya yang ia sampaikan?
6. Ketika sedang terdapat masalah dikantor, apakah anda menyerahkan sepenuhnya dan percaya kepada arahan pemimpin atau ikut Bersama-sama mencari solusi?
7. Bagaimana koordinasi kerja anda dengan pemimpin?
8. Apakah Ibu pemimpin anda memiliki toleransi yang baik kepada karyawan? Karena terdapat dua warga negara yang berbeda?
9. Menurut anda, apakah pemimpin anda selalu merasa benar dalam situasi kerja?
10. Bagaimana pandangan pemimpin anda tentang keberagaman yang kita miliki?

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Cangara, Hafied. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Pers : Jakarta
- Djamarah, Syaiful Bahri. 2004. *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak Dalam Keluarga*. Rineka Cipta : Jakarta
- Effendy, Uchjana Onong. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya : Bandung
- Haryani, Sri. 2001. *Komunikasi Bisnis*. Dosen AMP YKPN : Yogyakarta
- Husain Usman, Purnomo Setiady Akbar. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. PT Bumi Aksara : Jakarta
- Imam Gunawan. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Bumi Aksara : Jakarta
- Kartono, Kartini. 2003. *Pemimpin dan Kepempinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal itu*. Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Muhammad, Arni. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bumi Aksara : Jakarta
- Mulyana, Deddy. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Remaja Rosdakarya : Bandung
- Moeleng, J. Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Nassution. 2008. *Metode Research Penelitian Ilmiah*, edisi 1 (Cet III; PT. Raja Grafindo : Jakarta
- Purwanto, Djoko. 2003. *Komunikasi Bisnis*. Erlangga : Jakarta

Prabundu. 2010. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Karyawan*. Bumi

Aksara : Jakarta

Partanto, Plus A dan M. Dahlan Al Barry. 2004. *Kamus Ilmiah Populer*.

Angkasa : Jakarta

Ruslan, Rosadi. 2008. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi* Cet. 4.

PT. Raja Grafindo : Jakarta

Sasa Djuasa Sendjaja. 2003. *Teori Komunikasi*. Universitas Terbuka : Jakarta

Suryabrata, Sumadi. 2007. *Metode Penelitian*. PT. Raja Grafindo Persada : Yogyakarta

S. Djuarsa Sendjaja. 1996. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Universitas Terbuka : Jakarta

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta : Jakarta

Saphiere, Dlanne Hofiner, Barbara Kapler Mikk, dan Basma Ibrahim

DeVries. 2005. *Communication Highwire: Leveraging The Power of*

Diverse Communication Styles. Intercultural Pers : Boston

Wursanto. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Andi Offset : Jakarta

Widjaja, H.A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. PT. Rineka Cipta : Jakarta

Jurnal :

Afrianty, Rayani. "*Pola Komunikasi Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja*

Pegawai di Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintah Desa Kabupaten

Pelalawan". Jurnal JOM Fisip Vol 2

No. 1, Februari 2015.

- Emma Binti Tingkas, Syahrudin Awg Ahmad, 2019. " *Polemik Gender dan Realita Gaya Komunikasi Pemimpin Wanita Dunia*". *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, Issue 6, (Page 82-91).
- Goncalves, Salvador Faria Sequiera, 2019. " *Pola Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di Gajayana TV*". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol 8, No 1.
- Gracia Febrina, Julia T.P, Grace J. W, 2017. " *Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota di LPM (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovasi Unsrat*". *Jurnal Acta Diurna*, Vol 6, No 1.
- Haryono, Akhmad, 2014. " *Pola Komunikasi Warga NU Etnis Madura sebagai Refleksi Budaya Paternalistik*". *Jurnal Budaya, Sastra, dan Bahasa*. Vol 23, No 2.
- Juarsa, Erwin, 2016. " *Gaya Komunikasi Pemimpin Devisi MIS PT. Trias Sentosa Tbk Krian*". *Jurnal E-Komunikasi*. Vol 4, No 1.
- Lubis, Widiastuti Furbani, 2019. " *Pengaruh Pola Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Perpustakaan Universitas Mataram*". Vol 22, No 1.
- Muhammad Akhyar Hasibuan. " *Komunikasi Sirkular (Circular Theory)*". *Jurnal Network Media*, Vol 2, No 1, February 2019.
- MA. Conception P Alfiler, Eleanor E. Nicholas. " *Leadership Studies in the Philippines: A review of the Literature. Phillipine Journal of Public Administration*". Vol XLI, Nos 1-4, January- October 1997.

Referensi Lain

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, Ps. 26 ayat (1)

Dasril Radjab. 2005, Hukum Tata Negara Indonesia. Jakarta : Rineka Cipta.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 75 Tahun **Penggunaan Tenaga Warga**

Negara Asing Pendetang.

<https://www.merdeka.com/dunia/presiden-filipina-buktikan-gaya-kepemimpinan-tidak-gila-hormat.html>

