

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**MANAJEMEN DIRI MILENIAL LEADER DALAM BERKOMUNIKASI
DENGAN KARYAWAN
(Dalam Menyelesaikan Masalah Pada Departemen Store Point Break Mall
Ciputra Seraya Pekanbaru)**

SKRIPSI

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



ANNISA ALDILATURA

NPM : 179110267
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI : HUMAS

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT, yang senantiasa memberikan rahmat dan ridho kepada hamba-Nya. Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang menuntun umat manusia kejalan yang diridhoi ALLAH SWT. Tugas akhir ini dipersembahkan kepada pihak-pihak yang telah memberikan saya dukungan sehingga tugas akhir ini selesai mereka adalah kedua orang tua saya Ibu Silfitri dan Bapak Nasrul yang selalu mendukung, mendidik, memberi pesan dan saran, serta mendoakan yang terbaik, skripsi ini bentuk terimakasih untuk kalian. Tugas akhir ini juga saya persembahkan untuk semua teman teman saya yang memberi masukan dan menyemangati untuk segera menyelesaikan tugas akhir perkuliahan. Dosen-dosen fakultas ilmu komunikasi maupun petugas TU yang membantu melancarkan pengerjaan maupun pengurusan tugas akhir ini Dan terakhir kepada semua pihak-pihak yang telah terkait dalam pengerjaan tugas akhir ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih Semuanya.

MOTO

“Jalani Saja Hidup Sudah Pasti Banyak Rintangan Kalau Banyak Rantangan
Ketring dong Namanya”

(Annisa Aldilatura)

“Menyia-Nyiakan Waktu Lebih Buruk Dari Pada Kematian. Karena Kematian
Memisahkan Dari Dunia, Sementara Menyia-Nyiakan Waktu Memisahkan Mu
Dari ALLAH”

(Imam Bin Qayim)

*“Never Be Bullied Into Silance,. Never Allow Yourself to be Made a Victim.
Accept No One’s Defenitipn of Your Life; Define Yourself.”*

(Walt Disney)

Abstrak

Manajemen Diri Milenial Leader dalam Berkomunikasi dengan Karyawan (dalam Menyelesaikan Masalah Pada Departemen Store Pointbreak Mall Ciputra Seraya Pekanbaru)

Annisa Aldilatura

179110267

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana manajemen diri milenial *leader* dalam berkomunikasi dengan karyawan dalam menyelesaikan masalah pada *departemen store pointbreak* Pekanbaru. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsep dari *Joseph A. Devito*, yaitu pola komunikasi interpersonal

Penelitian yang dilakukan adalah dengan melalui pendekatan Kualitatif, dalam mengambil informan menggunakan teknik *purpose sampling*, dan didapatkan 4 informan. Dalam teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian diproses melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, serta analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasa disusun kedalam teks yang diperluas. Apabila data yang terkumpul masih kurang maka peneliti akan melakukan teknik pemeriksaan keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen diri milenial leader dalam berkomunikasi dengan karyawan terhadap penyelesaian masalah dengan cara dan menggunakan pola komunikasi dari *Joseph A. Devito* yaitu komunikasi interpersonal.

Kata kunci : Manajemen diri milenial leader, berkomunikasi dengan karyawan.

Abstract

Self Management Millennial Leader In Communication With Employees (in Solving Problems at the Store Pointbreak Department of Ciputra Seraya Mall Pekanbaru)

Annisa Aldilatura

179110267

This research was conducted to find out how self-management of millennial leaders in communicating with employees in solving problems at the Pekanbaru pointbreak department store. The concept used in this study is the concept of Joseph A. Devito, namely the pattern of interpersonal communication.

The research was conducted through an approach, in taking informants using a purpose sampling technique, and obtained 4 informants. In data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. After the data is collected, it is processed through recording, typing, editing, and qualitative analysis while still using words that are usually arranged into an expanded text. If the data collected is still lacking, the researcher will use a technique to check the validity of the data.

The results showed that the self-management of millennial leaders in communicating with employees to solve problems used Joseph A. Devito's communication pattern, namely interpersonal communication.

Keywords: *Millennial leader self-management, communicating with employees.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karuni-Nya kepada kita semua tidak lupa pula nabi besar kita Muhammad SAW yang membawa kita dari alam kebodohan sampai alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang penulis rasakan sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Manajemen Diri Milenial *Leader* Dalam Berkomunikasi Dengan Karyawan” yang diajukan dengan tujuan untuk melakukan penelitian sebagai tugas akhir penulis dalam menyelesaikan studi Strata Satu (S-1) pada program studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak sekali mendapatkan dukungan dengan kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dr. Muhd Ar. Imam Riauan, S. Sos., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
2. Dyah Pithaloka, M.Si selaku dosen penasehat Akademis yang telah meluangkan waktu, memberi masukan, dan nasehat.
3. Eka Fitri Qurniawati, M. I. Kom selaku Dosen Pembimbing saya yang telah banyak memberikan nasehat, pendapat dan masukan yang sangat berarti serta telah meluangkan waktu dalam proses bimbingan di tengah pandemi COVID-19 baik secara online maupun tatap muka.

4. Harry Setiawan, M.I.Kom selaku ketua program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi dan Ibu karyawan Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang tidak dapat di sebutkan satu persatu. Terimakasih dengan setulus – tulusnya atas segala ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
6. Teristimewa untuk kedua orang tua saya ayah Nasrul dan Bunda Silfitri yang turut memberikan perhatian, dukungan moril dan materian, nasehat arahan, dan doa yang tak pernah berhenti, hingga skripsi ini terselesaikan.
7. Terimakasih kepada kedua saudara saya Rezkino Ratu Anastria, dan Rizka Ratu Anastria telah memeberi doa, saran, dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada kekasih saya (Sitoka) yang telah memberi semangat dan dukungan sepenuh hati serta kesabaran dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada sahabat kecil saya Trisya Adisti, Novel Nindi Rahayu, Tasya Desriza, dan Nyama Esa Waskita yang selalu memberi doa dan semangat online kepada saya.
10. Terimakasih kepada Winda, Salsa, Amah, dan Sakinah seisi group Genk Alay yang telah memberi motivasi kepada saya dan telah menemani masa-masa awal kuliah hingga skripsi. Terimakasih kepada Wina, Qory, dan

Tamara yang selalu memberi bantuan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Terakhir saya mengucapkan terima kasih untuk diri saya sendiri yang sudah mau berjuang sampai saat ini.

Namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih perlu mendapatkan perhatian dari berbagai sisi. Maka dari itu penulis dengan lapang dada menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun sehingga penulis dapat memaksimalkan skripsi ini. Agar dapat menjadi sebuah karya ilmiah yang baik nantinya.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca. Saya ucapkan Terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 14 September 2021

Penulis,

Annisa Aldilatura

179110267

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

Persetujuan Tim Pembimbing Skripsi	
Persetujuan Tim Penguji Skripsi	
Berita Acara Ujian Komprehensif Skripsi	
Lembaran Pengesahan	
Lembar Pernyataan Tidak Plagiat	
<u>Halaman Persembahan</u>	ii
<u>Halaman Motto</u>	iii
<u>Abstrak</u>	iv
<u>Abstract</u>	v
<u>Kata Pengantar</u>	vi
<u>Daftar Isi</u>	ix
<u>Daftar Tabel</u>	xi
<u>Daftar Gambar</u>	xii
<u>Daftar Lampiran</u>	xiii
<u>BAB I : PENDAHULUAN</u>	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	8
C. Focus Penelitian	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1. Tujuan	9
2. Manfaat Penelitian	9
<u>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</u>	11
A. Kajian Literatur	11
1. Komunikasi	11
2. Komunikasi Interpersonal	12
3. Teori Komunikasi Organisasi (Teori Contingency)	15
4. Manajemen Diri	18
5. Milenial Leadership	19
B. Definisi Operasional	21
1. Manajemen Diri	21
2. Milenial Leadership	23
3. Komunikasi	25
4. Karyawan	26
C. Penelitian Terdahulu	27

<u>BAB III : METODE PENELITIAN</u>	29
A. Pendekata Penelitian	29
B. Subjek dan Objek Penelitian	30
1. Subjek.....	30
2. Objek Penelitian.....	31
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
1. Lokasi Penelitian.....	32
2. Waktu Penelitian.....	32
D. Sumber Data	33
1. Data Primer	34
2. Data Sekunder.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data	34
1. Wawancara	35
2. Observasi	36
3. Dokumentasi.....	36
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan.....	37
G. Teknik Analisis Data	37
1. Reduksi Data.....	38
2. Penyajian Data	38
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	38
<u>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN</u>	40
A. Gambara Umum Lokasi Penelitian.....	40
1. Sejarah Store Pointbreak Mall Ciputra Seraya Pekanbaru.....	40
2. Profil Store Pointbreak Mall Ciputra Seraya Pekanbaru.....	41
3. Visi dan Misi Store Pointbreak Pekanbaru.....	42
4. Struktur Organisasi Pointbreak Pekanbaru.....	44
5. Layanan dan Fasilitas Rumah Sakit	46
B. Hasil Penelitian.....	47
C. Pembahasan Penelitian.....	65
<u>BAB V : PENUTUP</u>	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	31



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Leadership atau kepemimpinan merupakan salah satu kunci sukses yang mempunyai peranan dalam mencapai tujuan organisasi. Peran kepemimpinan yang strategis penting bagi pencapaian tujuan suatu organisasi. Kualitas dari pemimpin dianggap sebagai faktor dalam keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi. Hal ini membawa konsekuensi bahwa setiap pemimpin berkewajiban memberikan perhatian yang sungguh-sungguh untuk membina, menggerakkan, mengarahkan semua sumber daya yang ada dalam mencapai tujuan organisasi. Organisasi yang besar tidak hanya membutuhkan seorang manajer yang handal, tetapi juga seseorang yang mempunyai “*leadership*” yang baik. Ketika seorang manajer mampu sekaligus menjadi seorang *leader* ketika itu juga ada jaminan bahwa organisasi yg dikelola, diatur, dan dijalankan akan mampu mencapai tujuan yang ingin dicapai secara efektif dan efisien. (Pohan, 2019).

Kepemimpinan adalah sebuah seni yang sangat *special* dimiliki seseorang. Untuk melaksanakannya diperlukan visi yang besar dari seseorang yang menjadi pemimpin. Potensi kepemimpinan visioner seorang pemimpin dapat bersumber dari potensi mengembangkan seni dan kepemimpinan. Kepemimpinan tidak dapat terlepas dari konsep pemimpin yang komprehensif (Marpaung, 2014).

Generasi milenial memiliki karakter unik, salah satu ciri utama generasi milenial ditandai oleh peningkatan penggunaan dan keakraban dengan komunikasi, media, dan teknologi digital. Karena dibesarkan oleh kemajuan teknologi, generasi ini memiliki ciri-ciri kreatif, informatif mempunyai *passion* dan produktif. Generasi milenial berteman baik dengan teknologi sehingga dalam segala aspek kehidupan selalu melibatkan teknologi. Bukti nyata yang bisa dirasakan langsung adalah hampir seluruh individu dalam generasi tersebut memilih menggunakan ponsel pintar. dengan penggunaan ponsel pintar para milenial dapat menjadi lebih produktif dan efisien (Pohan, 2019).

Komunikasi yang digunakan harus sesuai dengan perkembangan zaman. Bagaimana metode komunikasi yang digunakan pemimpin mampu dalam mengembangkan generasi milenial. Kehadiran teknologi dalam berkomunikasi juga mengubah metode dalam berinteraksi. Di era konvensional komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok, komunikasi dalam organisasi berlangsung secara tatap muka pada waktu dan tempat yang telah ditentukan, di era teknologi digital ini komunikasi dapat dibantu melalui media seperti telepon, internet, teleconference dan aplikasi-aplikasi media sosial yang ada. Sehingga penting penyampaian pesan dari pemimpin memerlukan gaya komunikasi yang tepat agar pesan yang disampaikan kepada anggotanya dapat diterima dengan baik (Pohan, 2019).

Pengelolaan diri adalah prosedur dimana individu mengatur perilakunya sendiri (Gantina 2011:180), Gie (1996:95) manajemen diri adalah dimana setelah seseorang menetapkan tujuan hidup bagi dirinya, ia harus mengatur dan mengelola dirinya sebaik baiknya untuk mencapai ke arah tujuan hidupnya tercapai. dan juga kegiatan dan langkah-langkah mengatur dirinya.

Manajemen diri berarti menempatkan segala sesuatu secara teratur dalam hidup, dalam penggunaan waktu, pilihan, kepentingan, kegiatan, serta dalam keseimbangan fisik dan mental. Ini juga berarti mendorong diri untuk maju, membantu semua orang yang mengendalikan potensi kemauan untuk mencapai hal-hal yang baik, dan mengembangkan berbagai aspek kehidupan pribadi untuk membuat lebih sempurna (Jazimah, 2015).

Arti pentingnya kepemimpinan diri menjadi salah satu alasan untuk merubahnya, untuk itu lingkungan kerja yang berubah dengan cepat membutuhkan fleksibilitas, respon positif dan cepat, kreativitas dan keterampilan belajar yang besar pula (Pentti, 2004). Juga dijelaskan oleh peneliti bahwa kepemimpinan diri seseorang memiliki dampak pada pencapaian kinerja seseorang, semakin mampu mereka memimpin dirinya sendiri maka mereka akan lebih mampu dalam mencapai kinerja yang ditargetkan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan diri memiliki dampak pada tinggi rendah kinerjanya. (Peniti dalam Sampurna Hery Dudiet, 2009).

Departemen *store* Pointbreak adalah perusahaan yang bergerak di bidang *retail fashion*, Departemen *store* point break berdiri sejak 10 Desember 2004. Departemen *store* pointbreak terdapat di kota-kota besar di Indonesia beberapa kota seperti Bali, Bandung, Banten, Padang dan juga Pekanbaru. Seluruh *store* tersebut berada di bawah kekuasaan PT. Kindo Retail Prima. *Store* pointbreak memasarkan pakaian dan aksesoris *fashion* yang bertemakan *street wear*, *surf*, dan *skateboarding*.

Mereka memasarkan beberapa *brand* besar dunia seperti Vans, Rip Curl, Globe, Hurley, Billabong, Deus, Quick Silver dan lain-lain. Dengan memasarkan *brand-brand* besar tersebut tentu tidak mudah, di butuhkan kepemimpinan yang bagus untuk mencapai target dan tujuan perusahaan. Dan saat di lakukan wawancara terdapat beberapa masalah komunikasi yang menarik Oleh karna itu peneliti tertarik melakukan penelitian di Departemen *store* pointbreak Mall Ciputra Seraya Pekanbaru.

Milenial *leadership* perlu memajemen dirinya untuk melakukan komunikasi kepada karyawan, agar permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan. Setelah peneliti melakukan wawancara kepada saudara Muhammad Ihsan selaku *leader* di *store* pointbreak Pekanbaru mengatakan bahwa :

“saya merupakan store leader termuda di pointbreak se Indonesia, saya taunya juga saat menghadiri meeting via zoom pertama saya, saat penyambutan store manager baru asal pekanbaru, disana dikatakan bahwa saya store leader termuda, dan store leader lainnya berusia di atas saya”

“di storepoint break yang saya pimpin ini tentu saja ada terjadi masalah, namanya juga organisasi salah satunya seperti karyawan yang tidak tembus target harian, maupun bulanan. Saat di tanyai kepada mereka, mereka mengatakan ini di sebabkan oleh wabah covid19 saat ini, yang berdampak kepada penjualan. Selain itu, ada juga permasalahan lain yang sering terjadi seperti tidak adanya kekompakan team, memperebutkan customer agar banyak penjualan pribadi dan memiliki kubu-kubu dan berakhir dengan salah paham ya permasalahan yang umum terjadi di tempat kerja.”

“Kalau permasalahan komunikasi antara saya dengan karyawan tentu juga ada, salah satunya adalah terdapat kesusahan berkomunikasi layaknya leader dengan karyawan pada umumnya, karna faktor usia, juga saat dalam keadaan bekerja juga saya kadang merasa kurang di hargai karna mungkin terbawa suasana pertemanan di luar, tanpa memikirkan bahwa saat bekerja bagaimanapun dia adalah karyawan, dan saya adalah yang memimpin.”

Komitmen terhadap organisasi merupakan suatu aspek yang memegang peranan penting dalam suatu organisasi, sebab komitmen terhadap organisasi dapat mempengaruhi peningkatan efektivitas serta efisiensi kerja. (Northcraft dan Neale dalam P. Tommy Y. S. Suyasa Julia A. Coawanta, 2004) mengatakan, bahwa umumnya karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi akan menunjukkan upaya lebih maksimal dalam melakukan tugas. Organisasi perusahaan membutuhkan karyawan-karyawan yang berkualitas dan memiliki tingkat komitmen yang tinggi untuk dapat bertahan dalam dunia bisnis yang sangat kompetitif saat ini. Komitmen yang tinggi menunjukkan adanya kesediaan karyawan untuk bekerja keras bagi perusahaan, adanya keyakinan yang kuat dan penerimaan tujuan serta nilai-nilai perusahaan serta adanya keinginan pada diri karyawan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam perusahaan. Kondisi yang ideal yang seperti inilah yang didambakan oleh perusahaan.

Permasalahan yang ditimbulkan akibat rendahnya komitmen karyawan dalam suatu perusahaan tidak terlepas dari adanya peranan seorang pemimpin dalam perusahaan. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu faktor yang dianggap penting yang mempengaruhi komitmen organisasional adalah kepemimpinan (Mowday et al., dalam Avolio et al dalam Susiawan Susilo, Muhid Abdul 2015). Sebagai bagian dari organisasi, kepemimpinan ikut mempengaruhi komitmen melalui hubungan antara atasan dengan bawahan, antara karyawan dengan pemimpinnya (Meyer & Allen Susilo Susiawan, Abdul Muhid 2015). Peran utama seorang pemimpin adalah mempengaruhi orang lain untuk secara sukarela mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Pemimpin menciptakan visi dan menginspirasi orang lain untuk mencapai visi tersebut dan memperluas diri mereka diluar kapabilitas normalnya (Susiawan Susilo, Muhid Abdul 2015).

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap salah satu karyawan store point break tentang bagaimana komunikasi antara karyawan pada *store pointbreak* Pekanbaru selama ini, ia mengatakan bahwa :

“ komunikasi kami sebenarnya baik baik saja, tapi ya kadang namanya dalam bekerja ya, ada ada aja yang jadi masalah. Kadang masalah kurangnya uang di kasir, padahal kesalahan transaksi tapi bisa jadi tuduh menuduh karna tidak adanya kekompakan, kadang berkubu kubu memperebutkan pembeli, takut tidak kebagian. Ya gitulah kira kira masalah antar karyawan.” (Lisa Firda Ningsih) (14/12/2020) selaku kasir store point break Pekanbaru).

Berdasarkan penjelasan dari hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap leader dan salah satu karyawan *Store point break* Pekanbaru, dapat dinyatakan dalam *Store Point Break* Pekanbaru memang terdapat beberapa masalah

komunikasi antara karyawan. Berdasarkan fenomena tersebut maka peneliti tertarik membuat suatu analisis terkait manajemen diri seorang milenial *leadership* dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada karyawan *store pointbreak* mall ciputra seraya Pekanbaru.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Mengacu pada latar belakang yang di paparkan di atas maka identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Upaya komunikasi yang di lakukan pemimpin milenial saat terjadi masalah pada karyawan di *Store Point Break* Pekanbaru.
2. Manajemen diri seorang pemimpin Milenial dalam upaya penyelesaian masalah di *Store Point Break* Pekanbaru.
3. Faktor-faktor yang menghambat komunikasi pemimpin milenial dengan karyawan di *Store Point Break* Pekanbaru.

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan dan mengingat begitu luasnya ruang lingkup penelitian, maka peneliti lebih memfokuskan penelitian mengenai “Manajemen diri milenial *leader* dalam berkomunikasi dengan karyawan terhadap menyelesaikan masalah pada Departemen *Store Point Break* Mall Ciputra Seraya Pekanbaru”

D. Rumusan Masalah

Hal yang sangat penting untuk memulai suatu penelitian adalah adanya masalah yang akan di teliti,. Agar penelitian dilaksanakan dengan sebaik baiknya, maka peneliti harus merumuskan suatu masalah. Adapun rumusan masalah dari latar belakang yang di paparkan di atas yaitu: Bagaimana Manajemen Diri Milenial *Leader* Dalam Berkomunikasi dengan Karyawan terhadap menyelesaikan masalah pada Departemen *Store Point Break Mall* Ciputra Seraya Pekanbaru?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen diri milenial *leadership* dalam berkomunikasi dengan karyawan terhadap penyelesaian masalah.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

a. Secara Toritis

Hasil penelitian ini di harap dapat memberikan sumbangsih wawasan bidang Ilmu Komunikasi, dalam hal memimpin lembaga atau perusahaan di era milenial ditinjau dari Kepemimpinan di era milenial departemen *store point break* Pekanbaru.

b. Secara Praktis

Adanya penelitian ini di harapkan dapat diperoleh informasi khususnya tentang bagaimana pengaruhnya gaya kepemimpinan di era milenial, yang telah di terapkan Depatemen *Store Point Break* Pekanbaru, sehingga dengan di peroleh informasi tersebut di harapkan dapat dijadikan bahan masukan atau pertimbangan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi atau meneruskan makna atau arti. Komunikasi juga bisa diartikan sebagai proses penyampaian informasi, makna atau pemahaman dari pengirim ke penerima. Dari komunikasi yang telah dilakukan diharapkan akan menimbulkan perubahan tingkah laku atau muncul perilaku baru sesuai dengan yang dikirimkan oleh pengirim pesan atau informasi dari penerima informasi. (Musliha dalam Andhini, 2017). Deddy Mulyana juga memberikan definisi komunikasi secara istilah yang dikemukakan pendapat Raymond S. Ross dalam (Noor, 2013) Komunikasi adalah suatu proses menyortir, memilih dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respons dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator.

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Kata *Communis* memiliki makna ‘berbagi’ atau ‘menjadi milik bersama’ yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau, mengubah sikap, pendapat orang lain atau perilaku, baik langsung (secara

lisan) maupun tidak langsung (melalui media) (Hubeis, 2012). Hal yang senada diungkapkan oleh Hafied Cangara dalam (Noor, 2013) yaitu komunikasi berpangkal pada perkataan Latin *communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih.

Menurut Onong Uchjana mengatakan komunikasi sebagai proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran, atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa merupakan gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benaknya. (Bungin dalam Desril, 2015).

Komunikasi menurut Harold D. Lasswell yaitu *“Who says what in which channel to whom with what effect?”* memberikan gambaran tentang komunikasi sebagai suatu proses transmisi pesan. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang bersifat satu arah dari komunikator (penyampai pesan) kepada komunikan (penerima pesan) dengan menggunakan media tertentu sehingga memunculkan efek. Pendapat yang lain disampaikan oleh Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, komunikasi merupakan proses pembentukan makna diantara dua orang atau lebih. Komunikasi tidak hanya sebatas pada konseptualisasi satu arah, melainkan juga dapat sebagai suatu proses interaksi (dua arah), atau transaksi (Wilmot & Sereno, 2012).

Komunikasi merupakan alat untuk mewujudkan interaksi antara sesama manusia dalam rangka memberi informasi demi terciptanya saling memahami dan sebagai bentuk penyatuan persepsi dari berbagai hal atau masalah yang dihadapi dalam setiap kehidupan manusia. Komunikasi sering terjadi dengan melibatkan individu dengan individu. Tetapi juga kebanyakan terjadi proses komunikasi antara individu itu sendiri, individu dengan individu, dan bahkan individu dengan kelompok (Andhini, 2017).

Komunikasi menyelimuti segala yang kita lakukan. Komunikasi adalah alat yang dipakai manusia untuk melangsungkan interaksi sosial, baik secara individu dengan individu, individu dengan kelompok ataupun kelompok dengan kelompok. Komunikasi merupakan keterampilan yang paling penting dalam hidup kita. Kita menghabiskan sebagian besar jam di saat kita sadar dan bangun untuk berkomunikasi. Sama halnya dengan pernafasan, komunikasi kita anggap sebagai hal yang otomatis terjadi begitu saja, sehingga kita tidak memiliki kesadaran untuk melakukannya dengan efektif (Nurani, 2014).

Komunikasi dalam pengertian umum dapat dilihat dari dua segi yaitu:

a. Pengertian komunikasi secara etimologis

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan, makna, informasi dari individu kepada individu atau kepada kelompok yang menciptakan pemahaman makna bersama. Komunikasi

berlangsung ketika individu-individu yang terlibat terdapat kesamaan makna mengenai pesan yang dikomunikasikannya.

b. Pengertian komunikasi secara termilogis

Komunikasi yang merujuk kepada proses penyampaian pesan oleh individu kepada individu ataupun kelompok, jadi yang terlibat dalam komunikasi itu adalah individu (manusia).

Komunikasi secara paradigmatik adalah proses penyampaian pesan maupun informasi oleh individu kepada individu maupun kelompok yang bertujuan untuk memberi tahu, mengubah sikap, pendapat orang lain atau perilaku, baik langsung (secara lisan) maupun tidak langsung (melalui media).

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan aktif bukan pasif. Komunikasi interpersonal bukan hanya komunikasi dari pengirim pada penerima pesan, begitupula sebaliknya, melainkan komunikasi timbal balik antara pengirim dan penerima pesan. Komunikasi interpersonal bukan sekedar serangkaian rangsangan-tanggapan, stimulus-respon, akan tetapi serangkaian proses saling menerima, penyerapan dan penyampaian tanggapan yang telah diolah oleh masing-masing pihak. (Uchjana Effendy Onong, 2009).

Komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai kemampuan yang menghubungkan manusia sebagai bentuk dari komunikasi verbal. Komunikasi interpersonal juga dapat digunakan untuk membantu

membangun hubungan dengan orang lain dalam situasi yang berbeda. Gesture seperti kontak mata, gerakan tubuh dan gerakan tangan juga merupakan bagian dari komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal melibatkan komunikasi tatap mata dengan cara yang sesuai dan bertujuan (Knapp and Daly dalam Suhanti, Puspitasari 2018) Sedangkan Berne dalam Ramaraja 2012 menyatakan bahwa bahasa yang digunakan dalam proses komunikasi interpersonal dapat menggambarkan pola komunikasi, manajemen, kepribadian dan perbuatan. Komunikasi verbal merupakan pusat dari hubungan sosial antar manusia dan menjadi bagian dari kajian psikoanalisis. Oleh karena itu, kecakapan dalam penggunaan bahasa dan komunikasi interpersonal dapat membantu individu untuk lebih memahami situasi sosial dan bertindak dan menyelesaikan masalah sesuai dengan kondisi lingkungan yang ada. (Suhanti, Puspitasari, 2018).

Komunikasi interpersonal yang efektif dapat dicapai dengan keterampilan komunikasi interpersonal yang baik. Keterampilan komunikasi interpersonal adalah kemampuan untuk melakukan komunikasi secara efektif dengan orang lain (Devito dalam Suhanti, Puspitasari 2018). Keterampilan komunikasi interpersonal berisi tentang pengetahuan tentang aturan – aturan dalam komunikasi non verbal seperti sentuhan, kedekatan fisik, pengetahuan cara berinteraksi sesuai dengan konteks, memperhatikan orang yang berkomunikasi dan memperhatikan volume suara. Aturan – aturan tersebut berisi etika. Etika tersebut

merupakan unsur yang harus diperhatikan dalam keterampilan komunikasi interpersonal (Devito dalam Suhanti, Puspitasari 2018)

Begitu pentingnya komunikasi interpersonal dalam kehidupan manusia, menjadikan komunikasi interpersonal sebagai alat komunikasi yang dapat membantu individu dalam berinteraksi dan pengambilan keputusan. Komunikasi ini akan dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hak yang menyenangkan bagi komunikan. Ini dari segi psikologi komunikasi menyatakan bahwa semakin baik hubungan interpersonal, makin terbuka orang untuk mengungkap dirinya, makin cermat persepsinya tentang orang lain dan persepsi tentang dirinya, sehingga makin efektif komunikasi yang berlangsung diantar komunikan. (Rahmat Dalam Yunita Duma 2020).

a. Proses Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. Memang dalam kenyataannya, kita tidak pernah berpikir terlalu detail mengenai proses komunikasi. Hal ini disebabkan, kegiatan komunikasi sudah terjadi secara rutin dalam hidup sehari-hari, sehingga kita tidak lagi merasa perlu menyusun langkah-langkah tertentu secara sengaja ketika akan berkomunikasi. Secara sederhana dapat dikemukakan suatu asumsi bahwa proses komunikasi interpersonal akan terjadi apabila ada pengirim menyampaikan informasi berupa lambang verbal maupun

nonverbal kepada penerima dengan menggunakan medium suara manusia (human voice), maupun dengan medium tulisan. Berdasarkan asumsi ini maka dapat dikatakan bahwa dalam proses komunikasi interpersonal terdapat komponen-komponen komunikasi yang secara integratif saling berperan sesuai dengan karakteristik komponen itu sendiri. (Pontoh P. Widya, 2013).

b. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal merupakan action oriented, ialah suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Tujuan komunikasi interpersonal itu bermacam-macam, beberapa di antaranya dipaparkan berikut ini :

- a) Mengungkapkan perhatian kepada orang lain Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk mengungkapkan perhatian kepada orang lain.
- b) Menemukan diri sendiri Artinya, seorang melakukan komunikasi interpersonal karena ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi berdasarkan informasi dari orang lain.
- c) Menemukan dunia luar Dengan komunikasi interpersonal diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan actual.

d) Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis
Sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan baik dengan orang lain.

e) Mempengaruhi sikap dan tingkah laku Komunikasi interpersonal ialah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung maupun tidak langsung (dengan menggunakan media).

f) Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu
Ada kalanya, seseorang melakukan komunikasi interpersonal sekedar mencari kesenangan atau hiburan.

g) Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi
Komunikasi interpersonal dapat menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi (miscommunication) dan salah interpretasi (mis interpretation) yang terjadi antara sumber dan penerima pesan.

h) Memberikan bantuan (konseling) Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya

c. Hubungan Interpersonal

Menurut Jalaluddin Rachmat dalam bukunya Psikologi Komunikasi (1996;119) mengatakan komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik. Kegagalan komunikasi sekunder terjadi, bila isi pesan kita pahami, tetapi hubungan diantara komunikator menjadi rusak. Komunikasi interpersonal yang efektif meliputi banyak unsur, tetapi hubungan interpersonal barangkali yang paling penting” tulis (Anita Taylor et al dalam Pontoh P. Widya, 2013).

3. Teori Teori *Fundamental Interpersonal Relationship Orientation*

Pencipta sejarah teori *fundamental interpersonal relationship orientation* ini adalah William C. Schultz. Teori FIRO ini ditemukan pada perilaku tahun 1960 untuk menggambarkan hal dasar mengenai komunikasi di suatu kelompok kecil. Selain itu teori ini menjelaskan bagaimana seseorang memasuki kelompok karena adanya tiga kebutuhan interpersonal, yaitu : inklusi, kontrol, dan kasih sayang.

Teori FIRO memiliki kesinambungan dari yang diuraikan oleh Cragan dan Wright bahwa ada dua dimensi interpersonal yang mempengaruhi keefektifan suatu kelompok. yaitu kebutuhan interpersonal dan proses interpersonal yang meliputi (disclosure), percaya, dan empati. Asumsi dasar dari teori ini adalah suatu individu terdorong untuk memasuki suatu kelompok karena didasarkan oleh beberapa hal, yaitu :

- Inklusi, yaitu keinginan seseorang untuk masuk dalam suatu kelompok.

- Control, yaitu suatu sikap seseorang untuk mengendalikan atau mengatur orang lain dalam suatu kelompok.
- Affection, yaitu suatu keadaan dimana seseorang ingin memperoleh keakraban emosional dari anggota kelompok yang lain.

4. Manajemen Diri

Manajemen diri atau pengaturan diri adalah kemampuan dalam diri seseorang untuk memunculkan dan memonitor sendiri pikiran, perasaan dan perilaku untuk mencapai suatu tujuan tertentu, dalam hal ini ialah tujuan belajar. Manajemen diri sangat berperan penting dalam mencapai tujuan belajar, khususnya pada pelajaran-pelajaran yang tergolong sulit dan membutuhkan analisis yang tinggi, misalnya pelajaran kimia agar dapat menetapkan target pencapaian, mengatur, merencanakan dan mengarahkan diri untuk mencapai prestasi yang maksimal (Adicondro dalam Amir, 2016)

Manajemen diri merupakan suatu alat untuk menyalurkan keinginan dalam memenuhi kebutuhan kompetensi seseorang yang mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam menjalani proses pendidikannya (Susanto dalam Amir, 2016), dimana untuk mencapainya dibutuhkan adanya motivasi berprestasi dan akan mempengaruhi bagaimana seseorang akan mempunyai kepercayaan diri atas kemampuan dirinya yang disebut dengan efikasi diri (*Self efficacy*) (Amir, 2016).

Manajemen diri dapat digunakan sebagai proses mencapai kemandirian (*personal autonomy*). Secara istilah manajemen diri yaitu menempatkan individu pada tempat yang sesuai untuk dirinya dan

menjadikan individu layak menempati suatu posisi sehingga tercapai suatu prinsip laki-laki yang kapabel pada posisi yang tepat (yakni, menyediakan posisi untuk tiap-tiap individu dan memposisikan tiap-tiap individu pada posisinya secara tepat). Jadi, pada dasarnya manajemen diri merupakan pengendalian diri terhadap pikiran, ucapan, dan perbuatan yang dilakukan, sehingga mendorong pada penghindaran diri terhadap hal-hal yang tidak baik dan peningkatan perbuatan yang baik dan benar. Manajemen diri adalah sebuah proses merubah “totalitas diri” baik itu dari segi intelektual, emosional, spiritual, dan fisik agar apa yang kita inginkan (sasaran) tercapai (Jazimah, 2015).

Istilah manajemen diri merupakan istilah yang umum dipakai untuk menggambarkan kemampuan individu dalam mengorganisir kapasitas-kapasitas mental dalam mencapai tujuan (*goal*). Dalam kajian psikologi, istilah yang lebih tepat menggambarkan manajemen diri adalah *self-regulation* atau pengaturan diri adalah konsep yang dikemukakan oleh Albert Bandura untuk mendeskripsikan, pertama, Bandura berpendapat manusia dapat berfikir dan mengatur tingkah lakunya sendiri; sehingga mereka bukan semata-mata bidak yang menjadi objek pengaruh lingkungan. Sifat kausal bukan dimiliki sendirian oleh lingkungan, karena orang dan lingkungan saling mempengaruhi. Kedua, Bandura dalam sebuah jurnal menyatakan, *self-regulation* atau regulasi diri adalah suatu strategi yang digunakan oleh individu dalam mencapai goal atau tujuan tertentu. Bandura percaya, bahwa seorang individu akan menggunakan

strategi tertentu di dalam regulasi dirinya. Lebih lanjut menurut, kemampuan regulasi diri merupakan kemampuan yang dimiliki oleh setiap manusia, yang perlu dikembangkan dan diarahkan, karena perilaku yang dihasilkan oleh regulasi diri ini tidak bisa terjadi secara alamiah. (Ormrod dalam Jazimah, 2015).

Manajemen diri berarti segenap langkah dan tindakan mengatur, mengelola diri. Selain itu, manajemen diri juga bisa berarti mengatur semua unsur potensi pribadi, mengendalikan kemauan untuk mencapai hal-hal yang baik, dan mengembangkan berbagai segi dari kehidupan pribadi agar lebih sempurna. Dengan demikian maka manajemen diri yang dimaksud dalam penelitian ini mengacu pada bagaimana seorang mahasiswa berstatus kuliah sambil bekerja mengatur dirinya sebab mahasiswa mempunyai tanggung jawab dan peran ganda, yaitu sebagai mahasiswa yang tugasnya belajar dan sebagai karyawan/ pekerja yang tugasnya bekerja. Dengan pengaturan atau self-regulation yang baik maka diharapkan kedua peran tersebut bisa berjalan beriringan sehingga tidak mengabaikan salah satunya. (Gie Dalam Jazimah, 2015)

5. Milenial Leadership

Kepemimpinan milenial diterjemahkan sebagai kepemimpinan masa kini yang menyesuaikan dengan gaya generasi baru yang lahir pada era 1980-an. Pola kepemimpinan milenial tidak sama dengan pola kepemimpinan lama dari generasi sebelumnya. (Pamungkas et al., 2019).

Tahun kelahiran 1980-an memegang peran penting karena generasi tersebut saat ini memasuki masa paling produktif. Di usia 30- an tahun, generasi inilah yang menggerakkan dunia kerja, dunia kreativitas, dunia inovasi, dan memengaruhi pasar dan industri global yang ada sekarang dan sedang menggelinding di lapangan kompetisi dunia kerja, dunia kreativitas, dan dunia inovasi. Karena itu pula, generasi yang lahir pada era 1980-an ke atas biasa disebut generasi milenial. Dengan merujuk pada generasi itu, gaya kepemimpinan yang dibangun pun perlu beradaptasi dengan pola pikir dan gaya hidup mereka. Dan ketika kepemimpinan yang ada hendak melakukan revolusi mental pada bangsa, generasi inilah yang menjadi target penting untuk disasar. Dalam (Pamungkas et al., 2019), beberapa karakter generasi milenial ini adalah :

- a. Kemampuan mereka mengakses teknologi informasi yang lebih baik dari generasi sebelumnya. Media sosial menjadi bagian kehidupan mereka sehari-hari. Internet pun menjadi sumber informasi dan pengetahuan bagi mereka. Apa pun kebutuhan informasi yang mereka perlukan, sebagian besar mereka peroleh dari internet dan media sosial.
- b. Generasi milenial lebih memiliki keberanian dalam berinovasi. Mereka lebih termotivasi menciptakan startup atau merintis usaha dan bisnis baru. Karena itu merupakan bagian dari tantangan yang membuat adrenalin mereka mengalir

- c. Generasi milenial lebih menyukai independensi dan kemandirian. Independensi ini merupakan kebutuhan yang lahir dari gaya hidup yang ingin lebih bebas dan mandiri dalam melakukan sesuatu.
- d. Keempat, generasi milenial lebih menyukai sesuatu yang instan. Mungkin ciri ini bisa dipersepsikan secara positif atau negatif. Positifnya, generasi ini menyukai sesuatu yang praktis dan simpel. Negatifnya, generasi ini mungkin memiliki daya tahan yang lebih rendah terhadap tekanan dan stres karena terbiasa melakukan sesuatu dengan cepat dan instan sehingga kurang sabar jika hasil yang diperoleh tidak muncul seketika.

6. Definisi Operasional

a. Manajemen Diri

Manajemen diri adalah, suatu tindakan yang dapat dilakukan dalam mengatur pikiran, perasaan, hati dan tingkah laku, serta tujuan yang ingin di capai, seperti yang telah di rencanakan. Manajemen diri sangat diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah di tentetapkan, baik itu dalam pemahaman emosi, pekerjaan, cita-cita ataupun pendidikan.

Manajemen diri adalah sebuah proses merubah “totalitas diri” baik itu dari segi intelektual, emosional, spiritual, dan fisik agar apa yang kita inginkan (sasaran) tercapai, Tujuan memajemen diri ialah manajemen diri belajar mengelola dan mengekspresikan emosi

secara tepat, mengendalikan impuls, mengatasi tantangan, menetapkan tujuan, dan tekun.

b. Milenial Leadership

Kepemimpinan millennial adalah kepemimpinan masa kini yang menyesuaikan dengan gaya generasi baru yang lahir pada era 1980-an. Kepemimpinan milenial tidak sama dengan kepemimpinan lama dari generasi sebelumnya. Kepemimpinan milenial merupakan jawaban atas tantangan yang dihadapi para pimpinan saat ini. Tantangan tersebut pada hakikatnya sudah sangat sering menjadi bahan perbincangan bahkan telah menjadi isu penting bagi kelangsungan hidup sebuah korporasi.

c. Komunikasi

Menurut asal katanya tersebut, arti komunikasi adalah proses penyampaian makna dari satu individu atau kelompok ke kelompok lainnya melalui penggunaan tanda, dan simbol yang dipahami bersama.

Dari penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa pengertian komunikasi adalah suatu aktivitas penyampaian informasi, baik itu pesan, ide, dan gagasan, dari satu pihak ke pihak lainnya yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

d. Karyawan

Karyawan adalah orang yang bekerja di suatu perusahaan atau lembaga dan di gaji dengan uang. Atau karyawan dapat diartikan

juga sebagai orang yang bertugas sebagai pekerja pada suatu perusahaan atau lembaga untuk melakukan operasional tempat kerjanya dengan balas jasa berupa uang.

Karyawan tentunya bertugas sesuai yang telah di tentukan oleh pimpinan atau atasannya. Umumnya karyawan bekerja tinggal melaksanakan tugas-tugas yang sudah di instruksikan saja, atau terkadang bisa juga mengekspresikan kreatifitasnya sesuai yang memberi instruksi saat bekerja.

7. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.1

Penelitian terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Jumasan i Yunas Destriadi 2017)	<i>Manajemen Diri Dalam Komunikasi Antar Budaya (Studi Kasus Manajemen Komunikasi untuk Mengelola Ketidak Pastian dan Kecemasan dalam Komunikasi Antar Budaya Mahasiswa Asal Kalimantan Barat di Surabaya</i>	Metodologi Penelitian Kualitatif	Penelitian mengenai “Manajemen Diri Dalam Komunikasi Antarbudaya (Studi kasus manajemen komunikasi mengelola ketidakpastian dan kecemasan dalam komunikasi antarbudaya mahasiswa asal Kalimantan Barat di Surakarta)”. Dalam penelitian ini penulis akan lebih fokus

				pada manajemen komunikasi untuk mengelola ketidakpastian dan kecemasan dalam komunikasi antarbudaya.
2	(Faisal. 2019)	<i>Komunikasi Kepemimpinan dalam Penyelesaian Konflik Antar Guru di MTsN 11 Pidie</i>	Metodologi Penelitian Kualitatif	komunikasi kepemimpinan dalam penyelesaian konflik antar guru di MTsN 11 Pidie memakai tiga pola (bentuk) komunikasi yaitu komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok dan komunikasi organisasi.

Jurnal-jurnal diatas menjelaskan bahwa manajemen dan komunikasi kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan/pegawai untuk mencapai tujuan bersama walaupun dengan gaya kepemimpinan yang berbeda-beda.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Menurut (Lexy J. Moleong, 2015) bahwa “metodologi penelitian kualitatif yaitu sebagai prosedur suatu penelitian yang dimana menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang atau suatu perilaku yang diamati”. Menurut pendapat ini lebih diarahkan pada latar belakang secara utuh. Sedangkan menurut Kirk dan Miller yang di kutip oleh (Lexy J. Moleong, 2015), Peneliti kualitatif menurutnya adalah “ Tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya”

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat diambil ke simpulan bahwa penelitian kualitatif adalah pengambilan data diambil secara nyata dan langsung turun ke lapangan, yang bertujuan untuk mencari atau menggali informasi lebih dalam lagi dan menemukan fenomena-fenomena apa saja yang terjadi di suatu tempat yang ingin di teliti menggunakan metode yang ada atau bisa dikatakan menggambarkan lebih jelas mengenai situasi sosial ataupun kejadian masyarakat sekitar yang belum terpecahkan serta menganalisa dengan mudah dipahami dan disampaikan tanpa melakukan perhitungan statistik.

Penelitian tentang Manajemen diri milenial *leadership* dalam berkomunikasi menangani masalah yang ada pada karyawan *Store Point Break Mall Ciputra Pekanbaru* lebih relevan menggunakan penelitian kualitatif yang memenuhi karakteristik penelitian kualitatif, terutama dalam mengungkapkan masalah

tersebut dengan cara mencari data secara mendalam melalui wawancara, observasi dan kajian dokumen terhadap apa yang dilakukan seorang Pemimpin tentang bagaimana berkomunikasi dalam menyelesaikan masalah yang ada di *Store Point break*.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian menurut Suharsini (Arikunto, 2016), memberi suatu batasan subjek penelitian sebagai hal, atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan subjek di dalam sebuah penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena subjek itulah yang akan diamati peneliti.

Pada penelitian kualitatif subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang akan memberikan informasi atau data yang ingin di teliti atau dilaksanakan si peneliti. Adapun informan yang di pilih peneliti dalam penelitian ini dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Seorang *Leader Store Point Break Mall Ciputra Seraya Pekanbaru*.
(*Person In Charge*)
- b. *Cashier* selaku karyawan di *Store Point Break Mall Ciputra Pekanbaru*. (*Store Point Break Mall Ciputra Pekanbaru*)
- c. *Sales Promotion Girl* selaku karyawan di *Store Point Break Mall Ciputra Pekanbaru* (*Store Point Break Mall Ciputra Pekanbaru*).

Dari kriteria di atas, dapat di simpulkan bahwasannya peneliti mengambil beberapa subjek untuk menentukan orang yang dapat

dijadikan subjek penelitian yaitu *Leader Store Point Break Mall Ciputra Seraya Pekanbaru* yang merupakan satu-satunya *Leader* di *Store Point Break Mall Ciputra Seraya Pekanbaru* tersebut, dan peneliti akan mewawancarai *Sales Promotion Boy* dan *Sales Promotion Girl* yang merupakan karyawan di *Store Point Break Mall Ciputra Seraya Pekanbaru*

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu masalah yang harus di kaji dalam penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah bagaimana seorang *Leader* (Pemimpin) menangani permasalahan komunikasi yang ada pada karyawan. Penelitian ini dilaksanakan pada *Store Point Break Mall Ciputra Seraya Pekanbaru*, dipilihnya *Store Point Break Mall Ciputra Seraya Pekanbaru* ini karena memiliki data yang diperlukan untuk menyusun tugas akhir.

Menurut Sugiyono (2009:38) dalam (Hakim Azizul 2015) objek penelitian adalah sebagai berikut :

“Suatu sifat atau nilai dari orang, objek atau suatu kegiatan yang mempunyai bermacam variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk bisa di pelajari dan setelah itu bisa menarik kesimpulannya.”

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasannya objek penelitian yaitu sebuah tempat penelitian yg dianggap penting bagi peneliti untuk bisa melakukan sebuah penelitian atau tugas akhir karya

ilmiah peneliti dengan tujuan untuk mendapatkan suatu data atau informasi yang mempunyai nilai, skor atau ukuran yang berbeda pula.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Store Point Break Mall Ciputra Seraya Pekanbaru, yang beralamat di Jalan Riau No. 58, Kp. Baru, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau (28154).

2. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian langsung ke lapangan dalam kurun waktu lebih kurang 7 bulan demi untuk mendapatkan informasi data dari tempat peneliti yang meliputi penyajian dalam bentuk proposal serta sampai skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

Tabel 3.1

Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	2020-2021																											
		NOV				DES				JAN				FEB				MAR				APR				MEI			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Persiapan dan Penyusunan UP		X	X	X	X	X																						
2	Seminar UP											X																	
3	Revisi											X	X																

pihak Point Break, melakukan pengamatan (observasi), dan juga dokumentasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan berdasarkan kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Laporan penelitian berisikan kutipan-kutipan berupa jurnal, thesis, buku bacaan dan untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut (Moleong, 2011) dalam (Hakim azizul 2015) Dan juga diperoleh dari dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian dari wawancara dengan pihak *Store Point Break Mall Ciputra Seraya Pekanbaru*, catatan atau memo, rekaman suara dan dokumen lainnya sebagai bahan informasi penunjang penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data agar mendapatkan data yang lengkap. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan juga dokumentasi sebagai berikut :

1. Wawancara

Dalam penelitian ini , peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara yang hampir sama dengan kuesioner. Wawancara itu sendiri dibagi menjadi 3 jenis yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur dan juga wawancara mendalam (*in-depth interview*), namun disini peneliti lebih memilih jenis penelitian wawancara mendalam dan wawancara semi terstruktur yang bertujuan

untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi (Sulistyo-Basuki,2006:173) dalam (Ni'mah Ghaniya 2016).

Proses wawancara diawali dengan membuat kesepakatan terlebih dahulu dengan informan khususnya *Leader Store Point break* Pekanbaru mengenai waktu untuk dapat melakukan wawancara. Wawancara dilakukan dengan menyampaikan beberapa pertanyaan diluar pertanyaan yang terdapat di pedoman wawancara untuk semakin memperdalam penelitian. Informasi. Untuk menghindari kehilangan informasi dari wawancara dengan informan peneliti meminta izin kepada informan untuk menggunakan alat perekam suara pada ponsel, disamping itu peneliti juga melakukan pencatatan hal-hal penting yang disampaikan informan pada saat wawancara. Hal yang ditanyakan kepada informan yaitu mengenai bagaimana startegi seorang *Leader* dalam berkomunikasi menyelesaikan masalah pada karyawan dan beberapa karyawan *Store Point Break Mall Ciputra Seraya Pekanbaru*.

2. Observasi

Observasi menurut (Morris, 1973:906) dalam (Syamsudin 2015) observasi adalah suatu aktivitas mencatat gejala atau peristiwa dengan bantuan alat atau instrumen untuk merekam guna tujuan ilmiah dan tujuan yang lainnya.

Pada dasarnya tujuan observasi untuk mendeskripsikan lingkungan yang diamati, aktivitas yang berlangsung, individu yang terlibat dalam aktivitas dan perilaku yang muncul.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih observasi non partisipan karena mengumpulkan data untuk menghimpun data penelitian melalui suatu pengamatan dan penelitian dimana peneliti tidak terlibat dalam keseharian informan. Maka itu peneliti memilih observasi non partisipan secara langsung di *Store Point Break Mall Ciputra Seraya Pekanbaru* yang memiliki keterangan tentang masalah yang peneliti selidiki. Dari hasil ini peneliti akan memperoleh data yang lebih jelas tentang masalahnya dan petunjuk-petunjuk tentang cara memecahkannya. Dalam teknik ini peneliti langsung terlibat dalam dialog dengan informan yang sedang diteliti.

3. Dokumentasi

Menurut Bungin (2007:121) dalam (Natalina, 2014) dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial untuk menelusuri data historis". Sedangkan Sugiyono (2007:329) dalam (Natalina, 2014) menyatakan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang." Pada penelitian ini peneliti menggunakan dokumentasi berupa gambar atau foto yang mendukung sepenuhnya bagi peneliti.

F. Teknik Pemekrisaan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini teknik pemeriksaan data yang peneliti gunakan yaitu Teknik keabsahan data triangulasi. Triangulasi menurut (Wijaya 2019) pengungkapan data yang dilakukan pada sumber data. Menguji ungkapan, menguji kredibilitas data dengan triangulasi yaitu dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. triangulasi teknik ini dapat dilakukan dengan menggabungkan dengan teknik wawancara, observasi, serta dokumentasi.

Peneliti menggunakan teknik triangulasi melalui triangulasi metode ini agar bisa membandingkan dan mengecek kembali informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda, misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara.

Teknik ini dianggap mendekati dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu dengan menggunakan berbagai sumber dan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dan dokumentasi) untuk mendapatkan informasi yang handal dan gambar yang utuh mengenai suatu informasi dari pihak *Store Point break Mall Ciputra Pekanbaru* khususnya pada pemimpin *Store Point Break Mall Ciputra Pekanbaru*.

G. Teknik Analisis Data

Menurut (Farida, 2014:169) dalam buku *Metodologi Penelitian Kualitatif* menyatakan bahwa :

“Analisa data merupakan langkah setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan. Analisis data merupakan bagian terpenting dalam metode ilmiah, karena analisis data digunakan untuk memecah masalah

penelitian. Data mentah yang dikumpulkan tidak berguna jika tidak dianalisis. Data mentah perlu ditipologikan ke dalam kelompok, dan dianalisis untuk menjawab masalah atau menguji hipotesis..”

Pada dasarnya, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif dengan membuat gambaran yang dilakukan dengan cara reduksi data atau penyederhanaan (*data reduction*), paparan/sajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Menurut (Farida, 2014:174) reduksi data dalam penelitian melakukan proses pemilahan atau seleksi, pemusatan perhatian atau pemfokusan, penyederhanaan, dan pengabstraksian dari semua jenis informasi yang mendukung data penelitian yang diperoleh dan dicatat selama proses penggalian data di lapangan.

Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi ini berlangsung pada saat penetapan pokok permasalahan sampai dengan teknik pengumpulan data yang dipakai.

2. Penyajian Data

Menurut (Farida, 2014:175) penyajian data adalah sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan kepada peneliti untuk menarik simpulan dan pengambilan tindakan. Sajian data ini merupakan suatu rakitan organisasi informasi, dalam bentuk

deskripsi dan narasi yang lengkap, yang disusun berdasarkan pokok-pokok temuan yang terdapat dalam reduksi data, dan disajikan menggunakan bahasa peneliti yang logis, dan sistematis, sehingga mudah dipahami. Dalam penelitian ini penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian yang didasari dari hasil wawancara dan temuan di lapangan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Menurut (Farida, 2014:176,177) mengatakan kegiatan penafsiran terhadap hasil analisis dan interpretasi data. Penarikan simpulan ini hanyalah salah satu kegiatan dalam konfigurasi yang utuh. Hal ini sangat berbeda dengan penarikan simpulan dalam penelitian kuantitatif yang berkaitan dengan pengujian hipotesis. Simpulan perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung agar dapat dipertanggungjawabkan. Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji kebenaran dan kesesuaiannya sehingga validitasnya terjamin.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Store Pointbreak Mall Ciputra Seraya Pekanbaru

Dimulai pada awal tahun 90-an dimana dunia fashion sedang berkembang dengan begitu pesatnya, terutama dunia surf, skate dan street wear. Perkembangan yang satu ini menimbulkan banyak perubahan dalam gaya hidup dan berpakaian kaula muda. Sambutan pertama di Indonesia datang dari para surfer dan anak-anak muda yang mengunjungi Bali. Oleh karena itu, tidaklah mengherankan bila Pulau Dewata menjadi trendsetter gaya hidup baru yang satu ini.

Dengan besarnya permintaan di bidang surf, skate dan street wear, memacu lahirnya toko-toko yang menjual produk-produk tersebut di sekitar Pantai Kuta. Pangsa pasar yang besar juga membuka peluang bisnis baru yang menjanjikan. Anak-anak muda yang mengunjungi Bali merasa tertarik untuk mencoba dan membeli produk-produk yang ditawarkan. Namun pada saat itu, produk-produk tersebut cuma bisa didapatkan di Bali saja. Itu berarti, bila mereka hendak membeli produk tersebut, mereka harus pergi ke Bali terlebih dahulu. Hmm...bayangkan pemborosan waktu dan uang yang harus mereka lakukan. Melihat kondisi yang ada, dan semakin berkembangnya permintaan surf, skate dan street wear, terutama di daerah Jakarta, maka dibukalah toko pertama di luar Bali yang bernama Point Break.

Outlet Pointbreak pertama yang dibuka berlokasi di Blok M Plaza, kemudian disusul dengan pembukaan Point Break store di Mall Pondok Indah, Plaza Senayan, Mall Taman Angrek, Mall Ciputra Seraya Pekanbaru, Palembang Square, Mall Kelapa Gading, Bandung Super Mall, Plaza Tunjungan Surabaya, Mall Panakukang, Supermall Pakuwon Indah, Sun Plaza Medan, Mall Galaxy, Solo Square, dan Palembang Indah. Sampai dengan akhir tahun 2006, total outlet yang telah dimiliki Pointbreak adalah sebanyak 35 toko, termasuk sister company-nya i.D. Girl, yang tersebar di Jakarta, Bandung, Surabaya, Makassar, Palembang, dan Medan.

Departemen *store* Pointbreak Mall Ciputra Seraya Pekanbaru berdiri sejak 10 Desember 2004, berada di bawah kekuasaan PT. Kindo Retail Prima. Di Point Break Mall Ciputra Seraya Pekanbaru bisa mendapatkan produk-produk terbaru dari merk-merk terkenal dunia, seperti Billabong, Rip Curl, Quiksilver, Mooks, Oakley, Rusty, Roxy, No Fear, Reef, Bico, Stussy, Cult, Kuta Lines, Globe, Hot Tuna, dan Emily The Strange.

Pointbreak Mall Ciputra Seraya Pekanbaru memiliki luas 123 SQM (meter persegi), bagian depan Store terdapat 2 windows bagian kiri dan kanan pintu untuk tampilan *new stock*, setelah memasuki *store* pembeli langsung di hadapkan dengan *watchestower* yaitu objek *store* yang termasuk produk premium di *store* Pointbreak, di belakang *watches tower* terdapat area kasir, di sudut bagian kiri *store* terdapat dua *changing room*, bagian sudut kanan terdapat *warehouse*, dan selebihnya dikelilingi

wall display product. Store berada di Mall Ciputra Seraya Pekanbaru lantai UG No 10-12.

Gambar 4.1
Logo Pointbreak



Sumber: <https://twitter.com/pointbreakstore>

2. Profil *Store Pointbreak Mall Ciputra Seraya Pekanbaru*

Nama *Store* : *Store Pointbreak*
 Berdiri : 10 Desember 2004
 Pemilik : Kuniadi
 Alamat : Jl. Riau No. 58, Mall Ciputra Seraya, Lantai Dasar
 10-12, Kampung Baru
 No. Telp : (0761) 868612
 Kode Pos : 28154
 Kecamatan : Senapelan
 Kota : Pekanbaru
 Provinsi : Riau
 Luas *store* : 123 Sqm
 Motto : *“zero missing and achieved target”*

3. Visi dan Misi *Store Pointbreak* Pekanbaru

Dalam hal pencapaian suatu tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk mewujudkannya, dimana visi dan misi *Store Point Break* Pekanbaru adalah sebagai berikut :

a. Visi *Store Pointbreak* Pekanbaru yaitu :

“Menjadi leader di dunia retail surf, skate dan street wear dengan layanan berkualitas tinggi”

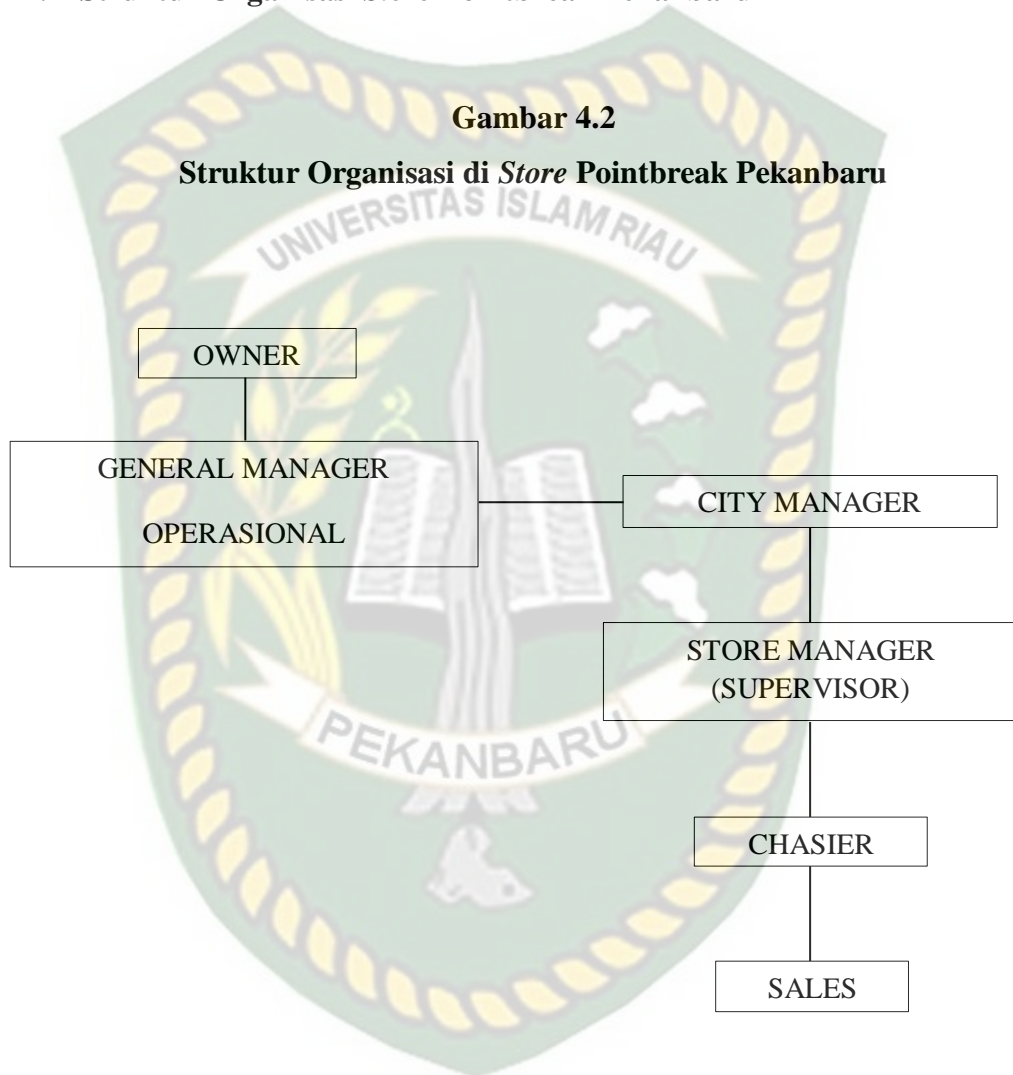
b. Misi *Store Pointbreak* Pekanbaru yaitu :

a) Membawa *surf life style* dan *street wear fashion* terkini bagi masyarakat Pekanbaru

b) Berkomitmen memberikan layanan dan mengembangkan inovasi yang berkualitas untuk meningkatkan kesetiaan pelanggan secara efektif dan efisien

c) Mengembangkan sistem manajemen terintegrasi sumber daya manusia unggul, memperluas pasar dan memelihara kepuasan serta loyalitas pelanggan.

4. Struktur Organisasi *Store Pointbreak Pekanbaru*



Sumber : Store Pointbreak Pekanbaru

Adapun Uraian tugas masing-masing tingkatan dalam struktur organisasi *Strore Pointbreak* Pekanbaru adalah :

a. Owner

- 1) Memutuskan dan menetapkan SOP dan kebijakan tertinggi dalam perusahaan sesuai dengan divisi masing masing anggota Pointbreak.
- 2) Mengembangkan strategi bisnis dalam perusahaan Pointbreak.
- 3) Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan Pointbreak.
- 4) Bertanggung jawab penuh atas dana modal dan kerugian perusahaan Pointbreak
- 5) Mengevaluasi laporan akhir *cashflow* perusahaan Pontbreak
- 6) Membuat sistem pelaporan yang rutin, laporan harian, mingguan, atau bulanan sehingga dapat memantau kinerja karyawan.
- 7) Menentukan jadwal pertemuan rutin untuk berinteraksi, atau membahas masalah yang dihadapi karyawan di setiap divisi.
- 8) Memberikan *reward* kepada karyawan yang berprestasi akan menunjukkan bahwa benar-benar menghargai kerja keras karyawan sehingga dapat memotivasi karyawan lain untuk melakukan hal serupa
- 9) Membangun sikap percaya kepada karyawan dan menerima ide atau masukan yang disampaikan untuk kemajuan Pointbreak

10) Menentukan jadwal pertemuan rutin untuk berinteraksi, brainstorming, atau membahas masalah yang dihadapi karyawan di setiap divisi.

b. General Manager Operational (Manajer Nasional)

1) Memimpin dan memfasilitasi seluruh anggota yang dibawah agar memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan berkualitas untuk memenuhi atau melebihi kebutuhan pelanggan Pointbreak di seluruh kota.

2) Mengelola dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi perusahaan Pointbreak.

3) Membuat kebijakan, menyusun, memfasilitasi, dan melakukan evaluasi program kerja sejalan dengan kebijakan dan program kerja Owner Pointbreak.

4) Memfasilitasi anggota untuk memberikan pelayanan yang bermutu untuk memenuhi harapan pelanggan sesuai dengan etika dan standar profesi.

5) Mengoptimalkan sumberdaya yang tersedia untuk mendapatkan hasil yang maksimum.

6) Melakukan inspeksi mendadak untuk melihat secara langsung performa karyawan di *store* setiap kota.

c. City Manager (Manajer Kota)

1) Memimpin dan memfasilitasi seluruh anggota yang dibawah agar memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan berkualitas

untuk memenuhi atau melebihi kebutuhan pelanggan Pointbreak di wilayah kota yang di *handle* untuk peningkatan penjualan *store*.

- 2) Memfasilitasi karyawan menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja, serta melakukan monitor dan evaluasi terhadap pelaksanaannya.
 - 3) Secara terus menerus melakukan evaluasi untuk peningkatan mutu agar pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan dan sesuai dengan etika dan standar profesi dalam mencapai penjualan.
 - 4) Mengoptimalkan sumber daya yang tersedia untuk mendapatkan hasil yang maksimum.
- d. Store Manager (supervisor)
- a) Membuat dan mengembangkan strategi toko yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah pelanggan yang datang, meningkatkan penjualan dan mengoptimalkan keuntungan.
 - b) Memimpin, melatih, memotivasi, membimbing dan memberi *feedback* kepada *staff* toko.
 - c) Memastikan pelayanan toko sebaik mungkin untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi.
 - d) Menjaga agar kondisi/suasana/kebersihan toko terjaga dengan baik dan membuat pelanggan merasa nyaman.

- e) Mengawasi administrasi toko dan memastikan pekerjaan *staff* administrasi sesuai dengan peraturan dan prosedur.
 - f) Menganalisis dan melaporkan *trand* pembelian dan kebutuhan pelanggan.
 - g) Menangani semua masalah yang muncul dari *staff* atau pelanggan seperti keluhan maupun kritik.
 - h) Melakukan penilaian kinerja *staff* dan menimbang apakah diperlukan pelatihan atau tidak. Termasuk memutuskan apakah kontrak kerja *staff* akan dilanjutkan atau stop sampai disitu
 - i) Mendesain *layout* toko / tampilan toko semenarik mungkin, termasuk mendesain tema pada saat-saat tertentu seperti pada bulan puasa, idul fitri, kemerdekaan dan natal.
 - j) Mengusulkan dan melaksanakan rekrutmen test *staff* baru.
 - k) Mengevaluasi absensi / kehadiran karyawan dan melakukan tindak lanjut bila terdapat penyimpangan
- e. Cashier (kasir)
- a) Menyiapkan segala kebutuhan transaksi seperti uang modal, struk penjualan, form transaksi.
 - b) Mengoperasikan segala bentuk mesin kasir dan teliti dalam melakukan transaksi kepada pelanggan
 - c) Mengetahui informasi beberapa produk untuk menjawab pertanyaan pelanggan saat diakhir pembayaran tentang informasi produk yang belum ketahui.

- d) Memberikan penawaran produk untuk para pelanggan ketika bertransaksi untuk menunjang penjualan toko.
- e) Memastikan barang yang telah dibeli pelanggan telah masuk dalam satu kantong plastik dan tidak ada yang tertinggal.
- f) Setelah pergantian *shift* merekap seluruh transaksi penjualan dan menyetorkan uang tunai.
- f. Sales promotion girl/boy (promosi penjual)
 - a) Membuka dan menutup store sesuai waktu yang telah ditetapkan.
 - b) Memastikan kondisi toko dalam keadaan bersih dan rapi.
 - c) Menyambut pelanggan yang baru memasuki *store*.
 - d) Berbicara dengan pelanggan untuk mencari tahu produk apa yang mereka butuhkan di Pointbreak *store*.
 - e) Merekomendasikan produk berdasarkan kebutuhan pelanggan.
 - f) Menjelaskan kegunaan dan manfaat dari produk.
 - g) Menjawab segala pertanyaan yang dilontarkan oleh pelanggan.
 - h) Menjelaskan keunggulan dari produk agar memotivasi pelanggan untuk membelinya.
 - i) Memberi tahu pelanggan dengan adanya promosi yang ada di toko.
 - j) Mendorong pelanggan untuk membeli produk tambahan lainnya.
 - k) Menjelaskan diskon hingga syarat dan ketentuan jika melakukan pengembalian barang.

- 1) Membantu mengatur *display* toko dan mengatur *stock*.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, maka penulis akan mendeskripsikan hasil penelitian yang berpedoman pada identifikasi masalah dalam penelitian. Data dalam penelitian didapatkan dengan melakukan wawancara dan mengajukan pertanyaan kepada 4 narasumber yang merupakan terlibat dalam manajemen diri milenial *leader* dalam berkomunikasi dengan karyawan *store* pointbreak mall ciputra seraya Pekanbaru. Kemudian juga melakukan observasi langsung kelapangan dimana setiap pernyataan yang diberikan langsung dilihat secara langsung bagaimana penerapannya, guna memastikan kebenaran informasi yang di dapat oleh peneliti.

Pembahasan hasil penelitian akan diuraikan secara terperinci pada sub Bab ini. Data dan informasi yang telah didapat dari narasumber akan di analisa dan dibahas dari setiap fokus yang merupakan pokok dari penelitian ini.

1. Deskripsi Informan Penelitian

Dalam melakukan proses pengumpulan data penelitian, peneliti dituntut untuk mendapatkan informasi yang relevandan jelas. Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada informan=informan yang dapat memberikan penjelasan secara mendalam agar tujuan utama dari penelitian ini terlaksana dengan baik.

Berikut adalah Profil lengkap Narasumber yang terlibat dalam melakukan wawancara langsung kelapangan *Store Poinbreak* Pekanbaru dan wawancara online karena penutupan mall selama PPKM di Pekanbaru.

- a. Nama : Muhammad Ihsan
 Tempat dan tanggal lahir : Sibolga, 03 Maret 1999
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Jabatan : *Store Leader (Supervisor)*
 Agama : Islam
- b. Nama : Lisa Firda Ningsih
 Tempat dan tanggal lahir : Pangkalan, 27 Juli 1999
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : *Cashier*
 Agama : Islam
- c. Nama : Vani Leon Adi Saputri
 Tempat dan Tanggal Lahir : Pekanbaru, 13 Oktober 1999
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : *Sales promotion Girl*
 Agama : Islam
- d. Nama : Tiara Patricia
 Tempat dan Tanggal Lahir : Pekanbaru, 27 November 2021
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : *Sales Promotion Girl*
 Agama : Khatolik

Wawancara yang dilakukan peneliti bertujuan untuk mendapatkan data kualitatif sesuai dengan metode penelitian dan diuraikan secara deskriptif. Dan data data dicari dalam penelitian ini adalah data yang menagacu pada identifikasi dan rumusan masalah yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terkait Manajemen diri milenial *leader* dalam berkomunikasi dengan karyawan dalam menyelesaikan masalah. Wawancara dilakukan langsung di departemen store pointbreak mall ciputra seraya Pekanbaru dan berlanjut secara online dikarenakan mall di tutup selama PPKM.

a. Manajemen Diri Milenial Leader dalam Berkomunikasi dengan Karyawan dengan Cara Membangun Kesadaran Diri.

kesadaran diri merupakan sikap yang perlu memperhatikan pikiran, perilaku, perasaan dan perhatian terhadap orang lain. Seorang leader harus membangun kesadaran sebagai pemimpin agar dapat memperhatikan pekerjaan team.

Narasumber Muhammad Ihsan mengatakan :

“saya merasa selalu berproses dan selalu melatih keterampilan dan kemampuan, mencari peluang untuk membawa perubahan ke yang lebih baik lagi, membuat perencanaan untuk kedepannya. menciptakan komitmen di diri saya sendiri bahwa saya memiliki tujuan dan tanggung jawab sebagai pemimpin, harus bisa mengelompokkan kepentingan kepentingan pribadi dan perusahaan agar tidak tercampur harus berani mengambil keputusan, membangun kesadaran diri sebagai orang yang bertanggung jawab memimpin.”

Membangun kesadaran diri sebagai seorang pemimpin hal yang sangat penting untuk di perhatikan oleh seorang pemimpin dalam berkomunikasi dengan karyawan, menciptakan kesadaran diri menjadi seorang pemimpin yang dapat bertanggung jawab atas segala permasalahan pada *departemen store* Pointbreak.

b. Manajemen Diri *Milenial Leader* dalam Berkomunikasi dengan Karyawan dengan Cara Menanamkan Jiwa Ulet dan Pantang Menyerah.

Modal memiliki sifat pemimpin adalah sensitif terhadap lingkungan sekitar. Dari kendala yang ada, dan siap membantu. Pemimpin memiliki jiwa kepemimpinan akan mengelola perusahaan dengan fokus dan terarah. Sikap pantang menyerah merupakan satu diantara sikap yang harus dimiliki oleh pemimpin.

Muhammad Ihsan mengatakan :

“Yang membedakan pemimpin atau orang bermanfaat atau tidak adalah orang yang saat dihadapi tantangan dia menyerah, dia betul-betul lumpuh dan dikuasai oleh masalah atau dia bisa bangun. Dia bisa mengatasinya

Dan saya menanamkan konsep ulet dan pantang menyerah pada diri saya sebagai milenial, karna jaman sekarang orang-orang bersifat malas-malasan, mageran, manja dan merasa paling benar sendiri alias keras kepala, jadi seorang pemimpin harus pantang menyerah dalam membangkitkan semangat kerja team. Menjadi pendengar yang baik bagi anggota team guna memperkuat kemistri dan kekompakan team”

Keuletan artinya tangguh, kuat dan tidak mudah putus asa disertai kemauan keras dalam berusaha mencapai tujuan dan cita-cita. Keuletan adalah sinar keberhasilan dalam menjalankan kehidupan didalam bisnis. Hadapi setiap

perbuatan atau kegagalan dengan sikap objektif, yaitu bebas dari perasaan-perasaan negatif yang merugikan. Kemauan kerja keras, pantang menyerah dan keuletan akan melahirkan mental yang kuat walaupun dalam keadaan yang sulit.

c. Manajemen Diri Milenial *Leader* Dalam Berkomunikasi dengan Karyawan dan menyelesaikan masalah dengan cara perbaiki komunikasi antar karyawan

Manajemen diri dapat digunakan dalam mencapai kemandirian seseorang. Manajemen diri yaitu menempatkan individu pada tempat sesuai untuk dirinya dan menjadikan individu layak menempati suatu posisi sehingga tercapai suatu prinsip laki-laki yang kapabel pada posisi yang tepat. Dan seorang leader harus menerapkan manajemen diri agar apabila ada permasalahan didalam suatu pekerjaan seorang *leader* lah yang dapat meyelesaikan masalah.

Narasumber Muhammad Ihsan mengatakan :

“memang sebagai *leader* yang bertanggung jawab atas satu utuh toko ini, termasuk *staff* atau *team* saya, dari buka toko sampai tutup kembali setiap harinya, saya banyak berusaha untuk tetap satu tujuan dan mengatur ego manusia saya pribadi, Terlebih jarak usia kami yang tidak terlalu jauh membuat saya sedikit kewalahan dalam berkomunikasi dengan team saya sendiri.

Dalam menyelesaikan masalah sudah pasti dengan membuat perencanaan dan memperbaiki komunikasi satu sama lain atau dengan karyawan, oleh sebab itu saya menciptakan standar komunikasi dalam team saya, agar jelas dan tim membiasakan untuk selalu mengkomunikasikan segala hal yang berhubungan dengan pekerjaan dengan cara yang baik dan benar, saya harus menjadi pendengar yang baik bagi team saya, dan mengelompokkan mana yang perlu dan mana yang rasanya tidak perlu di lakukan, saya perlu mencari jalan keluar yang kadang tidak bisa di atasi seperti target toko, ya berapa penjualan perharinya tidak bisa di paksakan sesuai yang di diharapkan, karna mall

trafiknya naik turun, kadang ramai kadang sepi, itu yang sering menjadi masalah di toko, dan jika ada masalah di team biasanya saya memanggil satu-satu dan mendengarkan cerita dari kedua pihak dan mencari jalan keluar terbaik. Sekali seminggupun saya selalu bertanya dalam meeting apa kendala dan keluhan yang team saya rasakan, ada atau tidak adanya masalah, karna demi kenyamanan bersama juga, kembali lagi ke cara komunikasi sih karna yang sering terjadi itu kesalah pahaman saja.”(hasil wawancara pada 04 Juli 2021)

Memperbaiki komunikasi antar karyawan hal yang sangat penting yang dapat dilakukan seorang leader dalam menyelesaikan masalah. Komunikasi itu sendiri sebaiknya bisa dalam tim dan langsung, dan bisa berupa email atau memo yang tercatat dengan jelas dan diakses oleh kedua belah pihak. Hal ini dilakukan agar ketika terjadi kesalahpahaman, ada suatu yang bisa dijadikan acuan untuk kesalahpahaman itu sendiri. dan komunikasi yang diperbaiki yaitu komunikasi interpersonal maupun komunikasi kelompok.

d. Manajemen Diri Milenial *Leader* Dalam Berkomunikasi dengan Karyawan dan menyelesaikan masalah dengan cara kompromi

Kompromi yaitu upaya untuk memperoleh kesepakatan diantara dua belah pihak yang saling berbeda pendapat atau atau pihak yang berselisih paham. Dan hal ini sebagai konsep untuk mendapatkan kesepakatan melalui komunikasi. Dengan adanya kompromi untuk mencari penyelesaian atau jalan tengah antara pihak-pihak yang berselisih paham dengan melangsungkan komunikasi. Muhammad Ihsan sebagai leader juga mengatakan apabila terjadi permasalahan didalam tim akan melakukan kompromi bagi pihak yang berselisih paham.

Muhammad Ihsan mengatakan :

“dan apabila terjadi permasalahan di dalam tim, dan masalah tidak kunjung diselesaikan, dan masih memiliki selisih paham saya sebagai leader akan mengumpulkan semua tim dan melakukan kompromi agar permasalahan yang terjadi tidak terus-menerus terjadi dan membuat kesepakatan didalam *team* agar untuk membentuk satu tujuan yang akan dicapai” .

Suatu permasalahan akan ada jalan keluarnya apabila dikompromikan dengan baik, tanpa menyinggung perasaan yang bersangkutan. Dengan kompromi akan membuat kesepakatan antara dua pihak tanpa paksaan dan berdamai hingga menemukan titik terang dalam menyelesaikan masalah tanpa ada yang dirugikan dari pihak manapun.

Seorang pemimpin tidak berpatokan dengan usia, *milenial* (muda) juga bisa menjadi seorang pemimpin didalam suatu organisasi atau perusahaan.

Hasil wawancara dengan bapak Muhammad Ihsan adalah *store leader* paling muda (*milenial*) di Pointbreak se Indonesia.

“iya saya peling muda, karna di kota-kota lain umumnya sudah berumur dan berumah tangga juga, saat saya menghadiri meeting zoom online bersama seluruh *storeleader* Nasional, disana saya menyadari bahwa saya *storeleader* yang paling junior. Semuanya sudah senior alias berumur. Suatu kebanggan sederhana bagi saya bisa menjadi pemimpin paling muda disini. Kalau tidak terhalang pandemi mungkin saya akan ke kota Bali (*office* Pointbreak) menghadiri *meeting* bersama dengan *owner* dan seluruh *store leader* se Indonesia, ”(hasil wawancara pada 04 juli 2021)

Kepemimpinan milenial diterjemahkan sebagai kepemimpinan masa kini yang menyesuaikan dengan gaya generasi baru yang lahir pada era 1990-an. Generasi inilah yang menggerakkan dunia kerja, dunia kreativitas, dunia inovasi, dan memengaruhi pasar dan industri global yang ada sekarang dan sedang menggelinding di lapangan kompetisi dunia kerja, dunia kreativitas, dan dunia

inovasi. Karena itu pula, generasi yang lahir pada era 1990-an ke atas biasa disebut generasi milenial.

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Muhammad Ihsan mengenai manajemen diri dalam memimpin store pointbreak Pekanbaru

“Hmm mengatur diri saya berarti ya? Bagi saya mengendalikan pikiran, ucapan, serta perbuatan yang dilakukan, sehingga terhindari dari hal-hal yang tidakbaik atau tidak bermanfaat. saya pribadi dalam mengatur diri sebagai *leader* di sini ya seperti leader pada umumnya saya merasa selalu berproses dan selalu melatih keterampilan dan kemampuan, mencari peluang untuk membawa perubahan ke yang lebih baik lagi, membuat perencanaan untuk kedepannya. menciptakan komitmen di diri saya sendiri bahwa saya memiliki tujuan dan tanggung jawab sebagai pemimpin, harus bisa mengelompokkan kepentingan pribadi dan perusahaan agar tidak tercampur harus berani mengambil keputusan, membangun kesadaran diri sebagai orang yang bertanggung jawab memimpin, dengan begitu saya juga memotivasi diri memberi penghargaan terhadap apa yang sudah saya capai dan yang saya lakukan sesuai visi dan misi yang sudah ditetapkan perusahaan ini. Membangun kepercayaan, membangkitkan pergerakan, semangat dan perhatian pada diri sendiri dan kepada team”(hasil wawancara pada 04 juli 2021)

Berdasarkan wawancara di atas di ketahui bahwa seorang pemimpin yang milenial memajemen diri dengan memiliki keberanian dalam berinovasi. Memanfaatkan peluang membawa perubahan, berkomitmen dalam menjalankan tujuan dan tanggung jawab sebagai pemimpin, memberi penghargaan kepada diri terhadap apa yang telah di alami dan di capai selama berproses, percaya pada diri sendiri dan tim, memberi kesempatan berpendapat kepada tim. Apalagi mayoritas tim adalah kaum milenial. Hal ini dikarenakan kaum milenial tumbuh beriringan dengan hadirnya media sosial yang membuat mereka kecanduan untuk diperhatikan. Mereka akan sangat menghargai dan termotivasi jika diberikan kesempatan untuk berbicara, berekspresi, dan diakomodasi ide-idenya. Mereka

haus akan ilmu pengetahuan, pengembangan diri dan menyukai untuk berbagi pengalaman.

Manajemen diri milenial leader dalam berkomunikasi dengan karyawan dalam menyelesaikan masalah pada Departemen *Store Pointbreak Mall Ciputra Seraya Pekanbaru*

Ibu Lisa Firda Ningsih selaku *cashier Store Pointbreak Mall Ciputra Seraya Pekanbaru* mengungkapkan :

“Masalah di toko sebenarnya lebih ke penjualan sih sekarang karna dampak wabah covid19 ni kan, toko memang sering sepi bahkan kadang dalam sehari kami bisa tidak jualan, ya mau gimana lagi kalau masalah penjualan, baik mas Ihsan pun gabisa memaksakan kadang trafik mall ramai kadang sepi, biasanya saat masalah penjualan menurun kadang saya pribadi jadi lesu. Disitulah mas Ihsan datang dan manggil, mempertanyakan bertanya apa ada masalah? kalau ada masalah harusnya langsung di laporkan biar bisa mas selesaikan. Dan nanti di beri masukan paling engga ya masukan biar semangat lagi jualan, karna sebenarnya kalau di maksimalkan lagi penawaran ke *costomer* bisa juga mengejar target harian. Gamungkin juga kan menyerah aja, kembali lagi ke cara kita menawarkan dan menaikkan keunggulan produk agar pelanggan tertarik dan akhirnya beli. Sabar sih kalau menurut saja mas Ihsan leader yang bisa mengendalikan emosinya, dan mencari jalan keluar, karna menurut saya tidak gampang memimpin anggota team yang umurnya tidak begitu jauh. Dan dia selalu ada saat-saat masalah seperti itu. Walaupun lagi off dia selalu fast respon saat kami hubungi via handphone,”(Hasil wawancara pada 08 Juli 2021)

Dari kesimpulan diatas permasalahan juga terjadi dalam penjualan karena pada dampkt Covid yang terjadi, hal itu mengakibatkan penjualan menurun, dan merupakan sebuah permasalahan yang dihadapi oleh seorang leader. Kembali lagi ke leader bagaimana seorang leader membuat suatu tim tetap semangat dan fokus atas pekerjaannya yaitu dengan melakukan komunikasi langsung kepada rekan kerjanya dengan melakukan komunikasi interpersonal.

Lebih lanjut, Ibu Tiara Patricia selaku *sales promotion girl Store Pointbreak*

Mall Ciputra Seraya Pekanbaru mengungkapkan :

“Saya sendiri baru bulan ke dua sih disini, termasuk anggota paling baru, menurut saya Mas Ihsan pemimpin yang pandai dalam ngatur dirinya, ada saat bercanda ya ada saatnya serius, karna kami hampir seumuran ya menurut saya pribadi mas Ihsan bisa mengatur kami dan diri dia sendiri berada dalam batasan batasan dalam pekerjaan, tidak terlalu santai tapi tidak kaku juga, dari awal saya gabung, interview, mulai training, mas Ihsan mengajarkan cara operasional kerja dengan tegas dan mudah di pahami, dia bisa menahan emosi saat dia di tekan atasan, tanpa menekan kami balik, karna di departemen *store* sudah pasti atasan selalu menekan dan menanyai tentang pendapatan, misalkan dalam masalah target belum capai, trus laporan ke atas pendapatan rendah, otomatis dia ditekan dari atas agar capai target, disitu dia bisa mengendalikan emosinya dan menyampaikan dengan cara nya sendiri kepada kami, biasanya di panggil satu persatu dan di beri tahu, di beri masukan sekaligus semangat agar kami capai target.” **(Hasil wawancara pada 08 Juli 2021)**

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi dari seorang leader sangat mempengaruhi kinerja bawahannya, supaya tidak tertekaan dalam melakukan pekerjaan dan sesuai dengan tujuan dari visi misi sebuah perusahaan.

Lebih lanjut, Ibu Vani Leon Adi Saputri selaku *sales promotion girl Store Pointbreak Mall Ciputra Seraya Pekanbaru* mengungkapkan:

“Bagi saya sih kalau masalah mengatur dirinya dan kami semua mas Ihsan paling *thebest* sih, mungkin karna mas Ihsan juga satu-satunya cowok ya di toko, jadi apapun yang dia lakukan apapun dia suruh kami hormati walaupun jarak umur kami gak terlalu jauh dia bisa dalam menyatukan team, dan gajarang juga dia nanya pendapat kami, kalau ada masalah biasanya mas Ihsan bakal manggil kami satu persatu dan nanyain ada masalah apa bagaimana ceritanya awalnya sampai di carikan solusinya, sebenarnya rutinnnya juga ada sekali sebulan di panggil dan di tanya keluhan, biar tidak ada masalah yang berlarut larut, mas Ihsan santai tapi tidak lengah menjalankan tugas tugasnya. Dia juga bekerja sesuai tanggung jawab, menerapkan agar kami satu tujuan, mas Ihsan selalu mendengarkan dan memberi kami kesempatan berbicara. Karna dia jarang marah, saat dia marah sedikit saja kami sudah paham dan minta maaf dan memperbaiki kesalahan semaksimal mungkin, Kami tau dia selalu di tekan dari atas, masalah

target penjualan toko, tapi dia tidak menekan balik ke kami, melainkan memberi solusi dan cara cara agar kami bisa dan menyelesaikan masalah dengan solusi, kapanpun kami hubungi walaupun dia *off* dia selalu merespon dengan cepat. Kalau masalah komunikasi sih ya paling antar staff kadang salah paham terus di lurusin, kalau gabisa di lurusin ya bakal di kasih tindakan lanjut. Seperti yang sebelum tiara masuk, ada satu orang yang di *cut* karna sudah keterlaluhan. Kalau di kami mungkin gaada keluhan terhadap kepemimpinan mas Ihsan tapi mungkin beban itu semua di tanggung sama dia, jadi mungkin saja semua keluhan ada sama mas Ihsan tapi dia tahan sendiri”. **(hasil wawancara pada 08 Juli 2021)**

Berdasarkan wawancara di atas di ketahui bahwa *leader* adalah orang yang bertanggung jawab atas segala kepentingan yang ada pada seluruh bagian *store* dan seluruh *team*, seorang *leader* harus mampu bertanggung jawab dan mengatur dirinya dalam mendefenisikan segala masalah yang ada pada *store* pointbreak, dan menyelesaikan masalah dengan cara mengembangkan alternatif solusi yang terbaik. Selanjutnya mengevaluasi alternatif solusi lalu mengambil tindakan lanjut sesuai peraturan dan strategi.

Komunikasi yang di gunakan oleh *leader* pointbreak Pekanbaru dalam menyelesaikan masalah adalah komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok dan komunikasi organisasi

C. Pembahasan Penelitian

Pada saat ini, *leader* Pointbreak berupaya menyelesaikan masalah yang terjadi pada karyawan, yang dimana peraturan store Pointbreak Pekanbaru berlaku pada karyawan dan di pertanggung jawabkan oleh seorang leader. Dalam upaya milenial leader dalam memanajemen diri dan menyelesaikan masalah yang ada pada departemen *store* Pointbreak Pekanbaru, di perlukan strategi komunikasi.

Store Pointbreak Mall Ciputra Seraya Pekanbaru didirikan pada 10 Desember 2004 sejak awal berdirinya Mall Ciputra Seraya Pekanbaru. Pada kurun waktu tersebut setiap tahun *store Poinbreak* semakin banyak peminatnya sehingga karyawan berpacu-pacu dalam jualan agar capai target penjualan masing-masing agar tidak di tegur atasan (manejer umum). Dan tentunya dalam setiap harinya komunikasi antar karyawan tidak selalu berjalan dengan baik. Dan tentu saja dalam setiap perusahaan pasti adanya terjadi permasalahan. Dan *store leader* harus memajemen dirinya untuk menghadapi dan menyelesaikan masalah pada karyawan.

Pada penelitian yang di lakukan di *store Pointbreagak Mall Ciputra Seraya Pekanbaru* di ketahui bahwa guna mengetahui permasalahan dan kendala yang ada pada store ataupun karyawan *store leader* telah menerapkan sistem *briefing* setiap pagi, *meeting* sekali seminggu, dan *open forum*. *Briefing* di lakukan setiap hari pada saat sebelum membuka toko bertujuan untuk kembali mengingat visi dan misi dan memberi semangat dan ruang diskusi jika ada kendala atau pertanyaan singkat dari karyawan. *Meeting* adalah rapat yang di lakukan 2 kali dalam sebulan, guna penyampaian target yang telah di capai, atau target yang harus di capai dalam kurun waktu yang telah di tetapkan, dan juga memberi ruang diskusi untuk karyawan dalam menyampaikan pertanyaan atau keluhan yang terjadi. Sedangkan *open forum* adalah rapat dadakan yang kapan saja bisa berlangsung karna adanya masalah yang memang harus segera di selesaikan seperti selisih uang, kehilangan. Diperlukannya strategi komunikasi dalam penyelesaian masalah karna semakin hari keluhan dan permasalahan antar karyawan sering terjadi.

Pada sub pembahasan ini di lakukan penyajian data pada hasil penelitian, maka data itu di analisis secara ilmiah berdasarkan konsep yang di gunakan peneliti dalam penelitian ini, dalam pembahasan ini peneliti akan memaparkan seluruh hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah di tetapkan yaitu:

1. *Bagaimana Manajemen Diri Milenial Leader Dalam Berkomunikasi Dengan Karyawan Terhadap Penyelesaian Masalah?*

Berdasarkan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa manajemen diri dan komunikasi kepemimpinan dalam penyelesaian masalah pada karyawan Pointbreak Mall Ciputra Seraya Pekanbaru.

Milenial *leader* memajemen diri dengan cara meningkatkan kesadaran diri sebagai seorang pemimpin agar bertanggung jawab atas segala tugas seorang pemimpin, Menanamkan sifat ulet dan pantang menyerah agar fokus pada satu tujuan yang akan di capai.

Komunikasi milenial leader dlam menyelesaikan masalah pada karyawan yaitu dengan cara memperbaiki komunikasi antar karyawan dan dengan cara kompromi guna mencapai kesepakatan bersama dan mencari jalan keluar untuk penyelesaian masalah yang terjadi

Dari hasil penelitian Komunikasi milenial leader dalam menyelesaikan masalah pada karyawan di store Pointbreak Pekanbaru diatas bahwasannya peneliti menggunakan konsep dari *Joseph A. Devito*. yaitu pola komunikasi interpersonal yaitu :

a. Komunikasi Interpersonal

Setiap pemimpin memiliki karakteristik tersendiri dalam memimpin suatu organisasi termasuk salah satunya dalam proses komunikasi yang digunakan juga berbeda-beda dan memiliki keunikan dan perbedaan tersendiri. *Store Leader* Pointbreak Pekanbaru merupakan sosok yang sangat dihormati dan dihargai oleh bawahannya, dikarenakan gaya komunikasinya yang sangat fleksibel, tidak terlalu formal, santai dan tidak menyudutkan, serta tidak pernah memarahi bawahannya. Sehingga komunikasi tersebut sangat ampuh untuk memengaruhi bawahannya agar bisa bekerja secara profesional. Hal tersebut sesuai dengan konsep komunikasi interpersonal sebagaimana dijelaskan oleh Richard L. Weaver yang memberikan gambaran tentang komunikasi interpersonal yaitu melibatkan antar individu dalam kelompok kecil dan tidak harus bertatap muka serta adanya umpan balik kepada masing-masing pihak yang melakukan komunikasi. Selanjutnya dalam komunikasi ini bisa menggunakan bahasa verbal maupun nonverbal dalam memberikan pengaruh kepada pihak tertentu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai manajemen diri milenial *leader* dalam berkomunikasi dengan karyawan terhadap penyelesaian masalah pada *departemen store* Pointbreak Pekanbaru serta dilengkapi hasil dan keadaan dilapangan, kesimpulan hasil analisis dari penelitian ini yaitu bahwa manajemen diri milenial *leader* dalam berkomunikasi dengan karyawan terhadap penyelesaian masalah pada departemen *store* Pointbreak Mall Ciputra Seraya Pekanbaru *leader* memajemen diri dalam menghadapi masalah pada karyawan dengan cara meningkatkan kesadaran diri sebagai seorang pemimpin dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab seorang pemimpin yang telah di tetapkan dengan sebaik mungkin. Mielnial leader memajemen diri nya dengan cara menanamkan sifat ulet dan pantang menyerah agar fokus kepada satu tujuan, dan pantang menyerah terhadap tujuan perusahaan, tujuan adanya seorang pemimpin dan permasalahan-permasalahan yang di alami seorang pemimpin.

Milenial leader berkomunikasi dengan karyawan dalam membuat perencanaan penyelesaian masalah dengan cara kompromi dan memperbaiki komunikasi antar karyawan menggunakan pola komunikasi interpersonal melibatkan antar individu (karwawan) agar adanya komunikasi timbal alik dalam menyelesaikan masalah.

Disini menunjukkan bahwa manajemen diri milenial leader dalam berkomunikasi terhadap penyelesaian masalah pada *departemen store* Pointbreak Mall Ciputra Seraya Pekanbaru dengan pola komunikasi interpersonal.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, peneliti merekomendasikan beberapa hal berikut ini:

1. Peneliti menyarankan agar dalam penerapan *briefing*, *meeting*, dan *open forum*, *store leader* benar benar menanyakan kendala dan masalah yang sedang di alami oleh anggota dan selalu memberi semangat kepada anggota agar meminimalisir terjadinya masalah.
2. Peneliti menyarankan agar *store leader* menerapkan *meeting relax* (rapat santai) di tempat yang nyaman selain di tempat kerja, seperti di cafe atau di *coffee shop*, guna menciptakan keakraban anggota dan terciptakan kelompok kerja yang harmonis dan kompak.
3. Peneliti menyarankan setiap menyelesaikan masalah pada *store Pointbreak Pekanbaru*, setidaknya *store leader* memberi teguran seperti perjanjian atau hukuman kepada anggota yang terlibat agar masalah yang terjadi tidak akan terulang, dan menjadi peringatan keras bagi anggota.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Bungin, 2008. *Analisis Penelitian Data Kualitatif* . Jakarta: Rajawali Pers
- Dr. Arie Ambarwati, M. Pd. 2018, *Perilaku Dan Teori Organisasi*. Malang.
- Dr. Panuju, Redi, M.Si. 2018. *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi: Komunikasi Sebagai Sebagai Kegiatan*. Jakarta: Kencana
- Khomsahrial, Romli. 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: Grasindo
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Musa, Hubeis. Dkk. 2012. *Komunikasi Profesional Perangkat Pengembangan Diri*. Bogor: IPB Press
- Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta

Jurnal :

- Amir. H. (2016). Korelasi Pengaruh Faktor Efikasi Diri dan Manajemen Diri Terhadap Motivasi Berprestasi Padamahasiswa Pendidikan Kimia Unversitas Bengkulu. *Manajer Pendidikan*, 10(4), 336–342.
- Andhini, N. F. (2017). No Title No Title. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

- Desril, D. (2015). *No Title*. 4–5.
- Farida, N. (2014). Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. , (1).
- Hubeis, M. (2012). *Komunikasi Profesional Perangkat Pengembangan Diri*. IPB Pres.
- Jazimah, H. (2015). Implementasi Manajemen Diri Mahasiswa dalam Pendidikan Islam. *MUDARRISA: Journal of Islamic Education*, 6(2), 221. <https://doi.org/10.18326/mdr.v6i2.765>
- Lexy J. Moleong. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (cetakan XX).
- Marpaung, M. (2014). Pengaruh Kepemimpinan Dan Team Work Terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Sekjen Kemdikbud Senayan Jakarta. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, 2(1), 33–40.
- Moleong, L. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Natalina, N. (2014). Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Wacana*, 13(2), 177–181.
- Noor, C. K. putri dan trisna insan. (2013). 濟無No Title No Title. *Analisis Pendapatan Dan Tingkat Kesejahteraan Rumah Tangga Petani*, 53(9), 1689–1699.
- Nurani, N. (2014). *No Title*. 10–42.
- Pamungkas, R. S., Nurani, F., Studi, P., Administrasi, I., Publik, A., & Administrasi, F. I. (2019). *Kepemimpinan Ideal di Indonesia Pada Era Milenial*. 1–7.
- Pohan, H. A. (2019). Kepemimpinan di Era Milenial Ditinjau dari Aspek Komunikasi. *Jurnal Komunikasi Islam Dan Kehumasan (JKPI)*, 3(2), 156–174.
- Suhanti, Puspitasari, dan N. (2018). *Keterampilan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa UM*. UNIVERSITAS NEGERI MALANG.
- Wilmot, W., & Sereno, K. K. (2012). *1. komunikasi antar budaya*. 1–6.