

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

**GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN PADA PT. ARARA ABADI DISTRIK
SOREK KABUPATEN PELALAWAN**

SKRIPSI

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



ANTIK SRI DEWI

**NPM : 149110044
KONSENTRASI : HUMAS
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2019**

ABSTRAK

Gaya Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Arara Abadi Distrik Sorek Kabupaten Pelalawan

Antik Sri Dewi

149110044

Penelitian ini tentang gaya komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Arara Abadi Distrik Sorek kabupaten pelalawan. Dalam sebuah organisasi, gaya komunikasi pimpinan mempengaruhi hubungan antara pimpinan dan karyawan serta mempengaruhi kelancaran roda organisasi. Tujuan penelitian ini untuk melihat gaya komunikasi pimpinan. Hal tersebut dikarenakan organisasi memerlukan sosok pimpinan yang memiliki gaya komunikasi yang baik dan tepat. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan penyajian deskriptif. Data dikumpulkan dengan wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *Purpose Sampling*. Penelitian berdasarkan enam teori gaya komunikasi. Enam gaya komunikasi tersebut yaitu *the controlling style*, *the equalitarian style*, *the structuring style*, *the dynamic style*, *the relinquishing style*, dan *the withdrawal style*. Hasil dari penelitian berdasarkan gaya komunikasi pimpinan adalah satu dari enam gaya komunikasi yang ada. Gaya komunikasi tersebut yaitu gaya komunikasi *the equalitarian style* dan *the controlling style*. Pada saat melakukan komunikasi sehari-hari dengan para karyawan, pimpinan lebih dominan menggunakan gaya *the equalitarian style* contohnya pada saat melakukan *breefing* yaitu terbuka, memiliki kepedulian yang tinggi, mampu menjalin hubungan baik dengan orang lain. Sedangkan pada waktu tertentu atau mendesak seperti mengambil keputusan secara cepat maka pimpinan akan menggunakan gaya *the controlling style* yaitu orang-orang yang menggunakan gaya ini dikenal dengan komunikasi satu arah.

Kata kunci ; Gaya Komunikasi, Pimpinan dengan Karyawan, Kinerja



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

ABSTRACT

Leader Communication Style in Improving Employees Performance at PT. Arara Abadi Sorek District Pelalawan Regency

Antik Sri Dewi

149110044

This research describes the communication style applied by company leaders in improving employee performance at PT. Arara Abadi Sorek District Pelalawan Regency. In an organization, the leadership style of communication influences the relationship between leaders and employees and it impacts the organization wheels running smoothly. The purpose of this study is to find out the leadership communication style. This is because the organization requires a leader who has a good and suitable communication style. This type of research uses qualitative research methods with descriptive presentation. The data is collected by interview and documentation. The subject is selected by using the Purpose Sampling technique. Research based on six communications style theories. The six communication styles are the controlling style, the equalitarian style, the structuring style, the dynamic style, the relinquishing style, and the withdrawal style. The results of the study based on the leadership style of communication includes in one of six existing communication styles which is the equalitarian style and the controlling style. When conducting daily communication with employees, the leader is more dominant using the equalitarian style, for example when doing briefinf, which is open, has a high concern, is able to establish good relationships with others. Whereas at a certain time or urgency such as making a decision quickly, the leader will use the controlling style, that is people who use this style are known as one-way communication.

Keywords; *Communication Style, Leader with Employee, Ferformance*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian yang berjudul **“Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Arara Abadi Distrik Sorek Kabupaten Pelalawan”** Penulisan penelitian ini merupakan syarat untuk mendapat gelar pada pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau. Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, motivasi dan doa dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini juga penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan dan semangat pada penulis baik moril maupun materil guna menyelesaikan Penelitian ini, antara lain:

1. Dr. Abdul Aziz, M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
2. Muhd. AR Imam Riauan, M.I.Kom., selaku pembimbing satu yang telah banyak membantu penulis dalam meluangkan waktu, pikiran, tenaga demi kesempurnaan penelitian ini.
3. Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom. selaku pembimbing dua yang selalu memberikan semangat dan membantu saya dalam menyempurnakan penelitian ini.

4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan bisa di pergunakan dalam proses penyusunan Penelitian ini dan bapak/ibu senegap staf dan pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis dalam segala kegiatan dan proses-proses administrasi dan urusan lainnya.
5. Pimpinan Perusahaan Kepala Plantation PT.Arara Abadi Distrik Sorek beserta jajarannya yang telah membantu dalam proses penyusunan penelitian ini.
6. Sangat Istimewah dan Spesial Trima Kasih kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta Syamsul dan Inan. Yang telah memberikan Kasih Sayang, Doa, Cinta, Nasehat, Dukungan baik dalam bentuk moril maupun materil.
7. Trima kasih kepada Abangku Nolis Hadis, Basrul, Sapril S.H, dan Kakakku Serini S.Pd, Rina angelina, Wahyu Sukma Indah dan kelimaa keponakanku Owen Prayoga, Nabila Chelsa Putri, Afifa Kalikin Nadahsah, Syadad Al Fahtan, M. Umar Syuhada serta Keluarga Besar yang selalu memberikan Doa, masukan serta saran, semangat dan dukungannya baik dalam bentuk materil maupun moril.
8. Kepada teman Sahabatku Wildan Habibi Muammar Syah, Rika Sari S.Psi, Tety Dianti, Ratnawati S.I.Kom, Desi Opita Lestari S.I.Kom, Herningsih S.I.Kom, Rian Hidayat S.I.Kom, Fitria Ningsih, Yuli Lubis yang selalu memberikan masukan dan semangatnya.
9. Terimakasih kepada semua pihak yang sudah membantu dalam penyusunan usulan penelitian ini yang mungkin namanya tak disebutkan. Semoga kita semua selalu dalam Lindungan Allah SWT.

10. Trimakasih untuk diri sendiri atas kerja sama dan kerja kerasnya selama ini sehingga penelitian ini bisa diselesaikan diwaktu yang tepat.



Pekanbaru, 10 Desember 2019

Antik Sri Dewi

DAFTAR ISI

Cover

Persetujuan Tim Pembimbing Skripsi.....	i
Persetujuan Tim Penguji Seminar Usulan Penelitian	ii
Berita Acara Ujian Skripsi.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Lembaran Pernyataan.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Motto	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar dan Lampiran	xiii
Abstrak.....	xiv
<i>Abstract</i>	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Fokus Penelitian	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Manfaat Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur	
1. Pengertian Komunikasi.....	11
2. Iklim Komunikasi	12
3. Gaya Komunikasi	13
4. Macam-macam Gaya Komunikasi Kepemimpinan	15
5. Komunikasi Organisasi.....	19
6. Bentuk-bentuk Komunikasi Organisasi	21
7. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi	23
8. Kepemimpinan.....	25
9. Model-model Kepemimpinan	27
10. Indikato-indikator Pemimpin.....	29
11. Konsep Prgawai.....	31
12. Kinerja	32
B. Definisi Operasional	33
C. Penelitian Terdahulu.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.....	38
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	39
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
D. Sumber Data	43
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	44
G. Teknik Analisis Data	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
1. Sejarah PT.Arara Abadi Distrik Sorek	48
2. Visi-Misi Perusahaan.....	50
3. Kebijakan yang dimiliki Perusahaan	51
4. Struktur Organisasi	58
5. Profil Informan	59
B. Hasil Penelitian.....	60
C. Pembahasan Penelitian	71
D. Faktor-Faktor Mempengaruhi Gaya Komunikasi.....	73

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	77

Daftar Pustaka Lampiran

DAFTAR GAMBAR DAN LAMPIRAN

GAMBAR

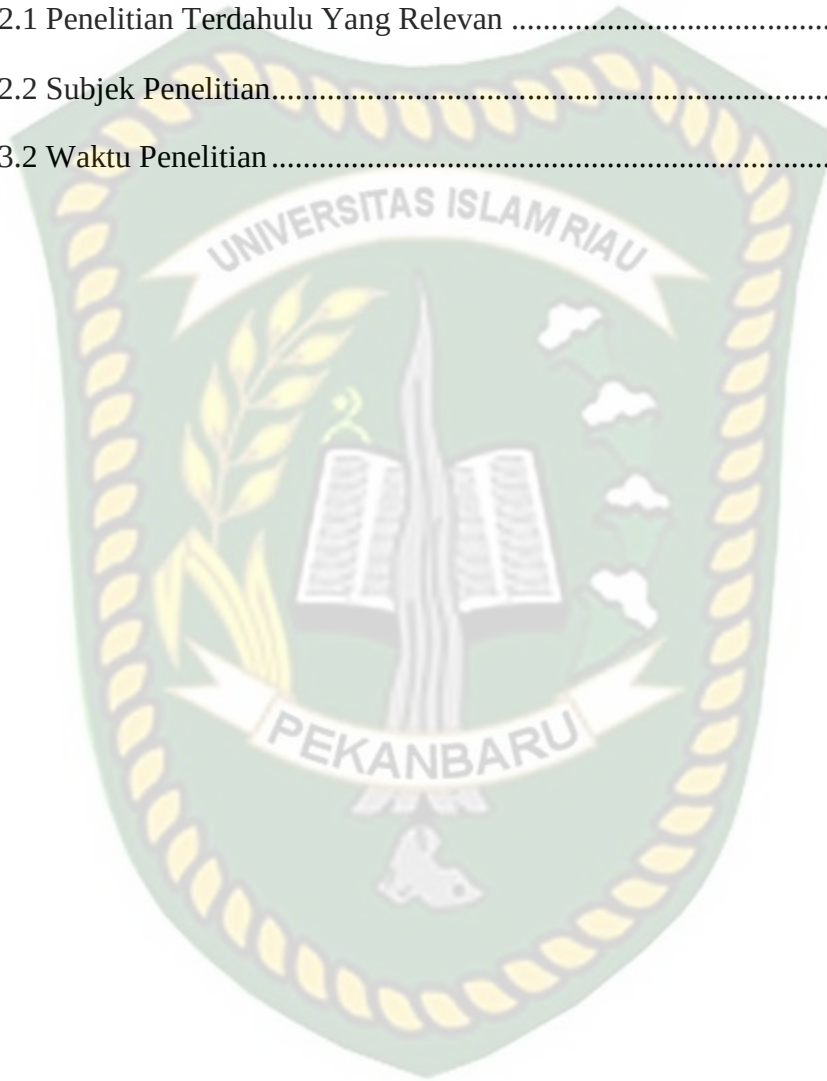
Gambar 1.1 Sertifikasi ISO	4
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT.Arara Abadi Distrik Sorek.....	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Arara Abadi	58

LAMPIRAN

1. Surat Bebas Plagiasi
2. SK Dekan Fikom UIR
3. Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal Provinsi Riau
4. Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal Kabupaten Pelalawan
5. Surat Balasan dari tempat Penelitian PT.Arara Abadi Distrik Sorek
6. Daftar Pertanyaan Wawancara Pimpinan
7. Daftar Pertanyaan Wawancara Karyawan
8. Dokumentasi Lokasi Penelitian
9. Dokumentasi Foto Peneliti dengan Pimpinan dan Karyawan
10. Biodata Peneliti

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	34
Tabel 2.2 Subjek Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Waktu Penelitian	41



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia dan sangat memiliki pengaruh yang besar dalam kesuksesan mencapai suatu tujuan dan target organisasi. Komunikasi diperlukan untuk mengatur tatakrma pergaulan manusia, sebab berkomunikasi dengan baik akan memberi pengaruh langsung pada struktur keseimbangan seseorang dalam masyarakat, apakah ia seorang dokter, dosen, manajer, pramugari, pemuka agama, penyuluh lapangan, pramugara, dan lain sebagainya (Cangara, 2010 : 2).

Dalam melakukan kegiatan komunikasi, ada yang mempengaruhi dan ada yang di pengaruhi. Dalam organisasi, seorang pemimpin harus mampu mempengaruhi karyawannya untuk memaksimalkan kinerja mereka demi mencapai target yang maksimal. Organisasi perlu menerapkan sistem komunikasi yang baik untuk menghasilkan kinerja yang baik. Dalam memimpin sebuah organisasi atau perusahaan, seorang pemimpin mempunyai cara atau gaya komunikasi tersendiri dalam upaya pencapaian tujuan dan target perusahaan. Selain itu, gaya atau cara komunikasi pimpinan akan mempengaruhi perilaku seseorang untuk mencapai tujuan atau target organisasi.

Salah satu unsur penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan, baik itu organisasi berskala kecil maupun besar adalah sumber daya manusia (SDM), yang meliputi pegawai yang terdiri dari bawahan dan atasan, yang terbagi dalam bagian-bagian menurut fungsi dan tugasnya. Adapun kesuksesan sebuah

organisasi sangat dipengaruhi oleh produktifitas dan efektifitas dari para pegawai dan atasannya, dimana produktifitas dan efektifitas tersebut dipengaruhi juga oleh keefektifan komunikasi di kalangan para pegawai yang akhirnya dapat tercipta motivasi kerja yang tinggi, sehingga dapat mewujudkan tujuan dan target organisasi.

Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain sedemikian rupa sehingga orang lain itu mau melakukan kehendak pemimpin meskipun secara pribadi hal itu mungkin tidak di senangnya (Siagian, 2002 : 62).

Tantangan penting dalam kepemimpinan adalah membangun citra, gaya hidup, dan gaya kerja dimana pemimpin mengendalikan orang dan peristiwa. Selain memberi inspirasi, tujuannya agar menjadi pemimpin proaktif. Dengan memainkan sifat dasar dan alur tugas, pemimpin menciptakan lingkungannya. Pemimpin efektif merancang rutinitas dan mengatur tugas harian serta jangka panjang yang berhubungan dengan misi. Pemimpin efektif ditentukan oleh kepribadian dan tindakannya. Penciptaan karakter pribadi di antara lain dengan membangun kehangatan dan kepercayaan (Sedermayanti, 2011 : 44).

Pegawai merupakan salah satu faktor penentu dalam mensukseskan suatu organisasi dipemerintahan atau swasta, karena kualitas pegawai menentukan keberhasilan suatu organisasi. Untuk itu, Pimpinan dalam suatu perusahaan wajib memperhatikan karyawan, mengarahkan serta memberikan motivasi yang bersifat membangun untuk meningkatkan kinerja karyawan.

PT. Arara Abadi merupakan perusahaan swasta yang bergerak sebagai afiliasi dari Sinar Mas Group yang didirikan pada tahun 1996 dan bergerak di bidang Hutan Tanaman Industri (HTI). Perusahaan yang berpusat di wilayah Riau ini memiliki lahan seluas 300.000 ha. Dalam menjalankan operasinya, PT Arara Abadi bergerak di bawah naungan Sinar Mas Forestry. Sinar Mas Forestry sendiri berkomitmen dalam menjadi manajemen perkebunan yang menjamin keberlangsungan produksi, ekologi dan fungsi sosial dari lingkungan sekitar. PT Arara Abadi juga memiliki lahan sebesar 49.000 ha di daerah kabupaten pelalawan dimana pada lahan tersebut ditanami *Acasia Crasicapa*, *Acasia Mangium* dan *Acasia Eucalyptus SPP*.

PT. Arara Abadi merupakan perusahaan yang sudah Go Internasional karena sudah memakai ISO(*Internasional Organization for Standardzation*) dengan adanya ISO ini sayap kembang perusahaan juga luas karena perusahaan sudah Go Internasional secara otomatis perusahaan menjual produk dipasaran tidak hanya didalam negeri namun juga luar negeri. Dengan adanya ISO maka standarisasi dari suatu produk itu sudah diakui dunia jadi secara otomatis produk perusaha tidak perlu melakukan *quality control* lagi dan langsung bisa dipasarkan ke luar negeri.

Gambar 1.1 Sertifikasi ISO



(Sumber : PT.Arara Abadi)

Komunikasi yang dilakukan pimpinan kepada karyawan di PT. Arara Abadi ini yaitu secara lisan maupun tulisan untuk meningkatkan kinerja karyawan, pimpinan memberikan contoh yang baik kepada para karyawan, mampu menciptakan suasana yang kondusif, hubungan yang terjalin dengan baik antara pimpinan dengan karyawan maupun karyawan dengan karyawan.

Seperti pada hari senin apel pagi dilakukan oleh kepala distrik atau pimpinan perusahaan kepada karyawan untuk memberikan arahan mengenai program-program kerja selama seminggu berjalan, sedangkan apel pada akhir minggu tepatnya hari Jumat pagi sebelum bekerja karyawan *briefing* untuk mengevaluasi kendala-kendala di lapangan satu minggu berjalan. Dan kegiatan seperti ini rutin tiap minggu dilaksanakan agar setiap permasalahan yang dihadapi bisa dipecahkan.

Untuk mencapai tujuan perusahaan sangat diperlukannya visi dan misi agar proses pelaksanaan kegiatan betul-betul dalam mencapai sasaran. Guna mencapai visi dan misi tersebut haruslah adalah keseimbangan anatara pimpinan dan karyawan. Dalam hal ini keseimbangan dalam melaksanakan suatu proses tidak akan dapat berjalan dengan lancar apabila terjadi kesenjangan atau ada jarak antara level jabatan, Peranan seorang pimpinan sangat di butuhkan untuk mampu menciptakan iklim organisasi yang bersifat kondusif sehingga hubungan antara pimpinan dan bawahan, hubungan antara karyawan dengan karyawan harus tetap terjalin dengan baik. Keberadaan situasi yang kondusif dapat menimbulkan semangat kerja serta nyaman bekerja bagi setiap karyawan.

Sejalan dengan itu diharapkan seorang pimpinan mampu memotivasi dan menciptakan kondisi sosial yang menguntungkan setiap pegawai sehingga dapat meningkatkan kkerja pegawai. Kepemimpinan di PT. Arara Abadi mementingkan pelaksaaan kerjasama. Pimpinan menaruh perhatian yang besar dengan cara menjadikan bawahan seperti keluarga, sering melakukan komunikasi,

saling menghargai dan respek. Pimpinan mau menerima setiap kritikan dan saran yang bersifat membangun selama itu masih dalam ruang lingkup kerja.

Permasalahan yang terdapat didalam perusahaan adalah keterlambatan pegawai saat masuk kantor. Apalagi pada saat apel pagi dilakukan yaitu pada hari senin dan hari jumat. Dalam mengatasi persoalan karyawan yang tidak taat pada aturan, pimpinan memberikan teguran-teguran sesuai dengan pelanggaran dan tingkat kesalahan dan kelalaian pegawainya, agar kedepannya tidak terjadi kesalahan yang sama, apabila pelanggaran dilakukan sudah mencapai tiga kali maka pimpinan akan memberikan sanksi kepada pegawai yang melanggar aturan. Pimpinan PT.Arara Abadi selalu melakukan pengawasan terhadap laporan-laporan lisan dan gambar-gambar kerja pegawainya di lapangan dan juga akan melakukan evaluasi terkait dengan kedisiplinan tugas tanggung jawab yang diberikan kepada bawahan.

Sikap keterbukaan dalam komunikasi sangat mendukung komunikasi pimpinan. Dengan adanya komunikasi yang bersifat positif maka akan menimbulkan suatu perasaan dihargai diantara sesama karyawan ataupun pimpinan, Menciptakan hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan, dilakukan dengan memulai Komunikasi yang baik, karena dengan adanya komunikasi yang baik maka akan terjalin hubungan yang baik pula sehingga karyawan akan merasa lebih nyaman saat bekerja.

Hasil pra survey peneliti ialah bahwasanya gaya komunikasi pimpinan PT.Arara Abadi mengedepankan asas kekeluargaan namun dalam bekerja pimpinan bersifat tegas dan sangat professional, Terbuka dan ramah, hal ini terlihat dari cara pimpinan berbicara dan memberikan jawaban dari setiap pertanyaan yang di berikan peneliti. Bahkan peneliti di berikan sebuah saran dan motivasi yang bersifat membangun.

Alasan mengapa memilih meneliti di PT. Arara Abadi Distrik Sorek adalah perusahaan sudah Go Internasional, selain itu PT. Arara Abadi Distrik Sorek selalu menjadi perwakilan dari distrik yang lain pada saat adanya para peneliti baik dari dalam negeri maupun luar negri. PT. Arara Abadi Distrik sorek mendapatkan sebuah sertifikasi ISO(*Internasional Organization for Standardzation*) 1400 tentang manajemen lingkungan dimana Air yang digunakan untuk menyiram tanaman aman atau bisa untuk di konsumsi dan limbah dari perusahaan tidak berbahaya sehingga tidak merusak lingkungan. PT. Arara Abadi juga memiliki kepedulian yang tinggi terhadap Desa yang berada di sekitar areal perusahaan, hal ini bisa di lihat dari program CSR (*corporate social responsibility*) yang berbentuk lahan “Tanaman Kehidupan” untuk masyarakat sekitar 200-300 ha, yang pengelolaan lahan tersebut diserahkan sepenuhnya kepada masyarakat, memberikan bantuan infrastruktur dalam bidang pengembangan peternakan,pertanian serta budi daya ikan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan membahas masalah ini dalam bentuk proposal yang berjudul “GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. ARARA ABADI DISTRIK SOREK KABUPATEN PELALAWAN”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan perumusan masalah yang telah di kemukakan, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Komunikasi yang terjalin antara pimpinan dengan karyawan yang bawahan tidak intens
2. Karyawan yang tidak disiplin terhadap aturan perusahaan
3. Kurangnya pelayanan terhadap orang-orang yang memiliki keperluan pada perusahaan

C. Fokus Penelitian

Agar penelitian ini tidak beralih dari tujuan yang semula direncanakan sehingga mempermudah mendapatkan data dan informasi yang di perlukan, maka penulis menetapkan Penelitian ini berfokus pada Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Arara Abadi Distrik Sorek Kabupaten Pelalawan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Apa Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Arara Abadi Distrik Sorek Kabupaten Pelalawan?
2. Apa Faktor yang mempengaruhi Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Arara Abadi Distrik Sorek Kabupaten Pelalawan?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Arara Abadi Distrik Sorek Kabupaten Pelalawan.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Arara Abadi Distrik Sorek Kabupaten Pelalawan.

F. Manfaat Penelitian

1. Akademis
 - a. Untuk menambah wawasan penulis dalam mengembangkan dan mengamalkan ilmu pengetahuan di bidang ilmu komunikasi yang di peroleh selama kuliah.
 - b. Untuk mengembangkan ilmu komunikasi pimpinan dalam menjalin hubungan baik dengan karyawan.
2. Praktis

- a. Penelitian dapat menjadi bahan masukan dan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Arara Abadi Distrik Sorek kabupaten pelalawan.
- b. Penelitian ini sebagai masukan informasi kepada pimpinan PT.Arara Abadi Distrik Sorek kabupaten pelalawan bagaimana tanggapan karyawan terhadap peran komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

Dalam melakukan sebuah penelitian, diperlukan adanya teori-teori untuk mendukung penyelesaian masalah-masalah yang diteliti. Adapun teori merupakan Himpunan Konstruk (Konsep), definisi dan proposisi yang menggunakan pandangan sistematis tentang gejala dengan menjabarkan relasi antara variabel untuk menjelaskan gejala tersebut (Rahmat, 1996:6). Oleh karena itu peneliti akan menjabarkan berbagai definisi mengenai teori-teori yang memiliki korelasi pada penelitian ini.

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi berasal dari kata Latin *cum*, yaitu kata depan yang berarti dengan dan bersama dengan, dengan *unus* yaitu kata bilangan yang berarti satu. Dari kedua kata itu berbentuk kata benda *communio* yang dalam bahasa Inggris menjadi *communion* dan berarti kebersamaan, persatuan, persekutuan, gabungan, pergaulan dan hubungan. Untuk ber-*communio*, diperlukan usaha dan kerja, dari kata itu dibuat kata kerja *communicare* yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang memberikan sebagian kepada seseorang, tukar menukar, membicarakan sesuatu dengan seseorang, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungan dan berteman. Kata kerja *communicare* itu pada akhirnya dijadikan kata kerja benda *communication*, atau bahasa Inggris *communication*, dan dalam bahasa Indonesia diserap menjadi Komunikasi, berdasarkan berbagai arti *communicare* yang menjadi asal kata komunikasi, secara

harfiah komunikasi berarti pemberitahuan, pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran atau hubungan (Munir, 2012 : 5).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, komunikasi adalah hubungan, kontak. Sementara menurut Mequail dan Windhal (dalam Ruslan 2003:90) komunikasi adalah pengiriman pesan, media saluran, pesan-pesan, penerima dan terjadi hubungan antara pengirim dan penerima yang menimbulkan efek tertentu, atau kaitannya dengan kegiatan komunikasi dan suatu hal dalam pengkaitan penyampaian pesan.

2. Iklim Komunikasi Organisasi

Iklim komunikasi merupakan gabungan dari persepsi-persepsi suatu evaluasi makro mengenai peristiwa komunikasi, perilaku manusia, respons pegawai terhadap pegawai lainnya. Harapan-harapan, konflik-konflik antarpersona, dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi tersebut. Iklim komunikasi berbeda dengan iklim organisasi dalam arti iklim komunikasi meliputi persepsi-persepsi mengenai pesan yang terjadi dalam organisasi (Pace dan Don, 2010:147).

Iklim komunikasi penting karena mengaitkan konteks organisasi dengan konsep-konsep, perasaan-perasaan dan harapan-harapan anggota organisasi dan membantu menjelaskan perilaku anggota organisasi (Pace dan Don, 2010:148).

3. Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi adalah perilaku komunikasi yang dilakukan seseorang dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mendapatkan *feedback* dari orang lain terhadap pesan organisasi yang disampaikan (dalam Sendjaja, 1994:7).

Menurut Mulyasa (2002:165) Gaya Komunikasi (*communication style*) didefinisikan sebagai seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam suatu tertentu (*a specialized set of interpersonal behaviors that are used in a given situation*). Menurut Steward L. Tubbs dan Selvia Moss (dalam Ruliana, 2014:31) gaya komunikasi didefinisikan sebagai seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam situasi tertentu.

Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai untuk mendapatkan respons atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan, tergantung pada maksud pengiriman (*sender*) dan harapan dari penerima (*receiver*).

Sedangkan gaya komunikasi pimpinan adalah perilaku komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan terhadap bawahannya, dengan kata lain cara atau bagaimana seorang pimpinan/atasan berkomunikasi dalam suatu kelompok atau organisasi tertentu. Gaya komunikasi pimpinan pada suatu kelompok tertentu dapat diterapkan dan bisa juga tidak dapat diterapkan pada kelompok lain tergantung karakteristik kelompok yang dipimpinnya.

Menurut Sutarto (dalam Tohardi,2002), pendekatan tingkah laku (*Behaviour Theory*) atau perilaku seorang pemimpin di tentukan oleh gaya bersikap dan bertindak seorang pemimpin yang bersangkutan. Gaya bersikap dan bertindak akan terlihat dari:

- a. Cara memberikan perintah
- b. Cara memberikan tugas
- c. Cara komunikasi
- d. Cara membuat keputusan
- e. Cara mendorong semangat bawahan
- f. Cara memberikan bimbingan cara menegakkan kedisiplinan
- g. Cara mengawasi pekerjaan bawahan
- h. Cara memberikan bimbingan
- i. Cara meminta laporan dari bawahan
- j. Cara memimpin rapat
- k. Cara menegur kesalahan bawahan, dan lain-lain (Tohardi, 2002).

Menurut Sutarto (dalam Tohardi,2002:300) ukuran keberhasilan dari pemberian komunikasi pimpinan yang efektif terhadap peningkatan kinerja pegawai perlu di dukung adanya kerjasama yang harmonis antara pimpinan dan pegawai. Maka yang dijadikan kriteria untuk mengukur keberhasilan komunikasi pimpinan antara lain:

- a. Kejelasan perintah dan petunjuk kerja.
- b. Keterbukaan (komunikasi terbuka).

- c. Penghargaan dan perhatian pimpinan bagi pegawai.
- d. Bimbingan dari pimpinan bagi pegawai.
- e. Kerjasama

4. Macam – Macam Gaya Komunikasi Kepemimpinan

Menurut Steward L. Tubb dan Selvia Moss (dalam Ruliana,2014:31)

dalam melakukan komunikasi, pemimpin memiliki cirri khas masing- masing dalam memimpin organisasinya. Ada enam gaya komunikasi yang dilakukan oleh seorang pimpinan yaitu gaya komunikasi (1) *the controlling style*, (2) *the equalitarian style*, (3) *the structuring style*, (4) *the dynamic style*, (5) *the relinquishing style*, (6) *the withdrawal style*, dengan penjelasan sebagai berikut :

a. *The controlling style*

Gaya komunikasi *the controlling style* ini bersifat mengendalikan, hal ini ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini dikenal dengan komunikator satu arah atau *one way communicators*. Para komunikator satu arah tersebut tidak khawatir dengan pandangan negatif orang lain, tetapi justru berusaha menggunakan kewenangan dan kekuasaan untuk memaksa orang lain mematuhi pandangan-pandangannya.

Pesan pesan yang berasal dari komunikator satu arah ini, tidak berusaha menjual gagasan agar dibicarakan bersama, namun lebih pada usaha menjelaskan kepada orang lain apa yang dilakukannya. *The controlling style of*

communications ini sering di pakai untuk mempersuasi orang lain supaya bekerja dan bertindak efektif dan pada umumnya dalam bentuk kritik. Namun demikian, gaya komunikasi yang bersifat mengendalikan ini tidak jarang bernada negatif sehingga menyebabkan orang lain member respons atau tanggapan yang negatif pula.

b. *The equalitarian style*

Aspek penting *the equalitarian style* ini ialah adanya landasan kesamaan. *The equalitarian style communications* ini ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun yang bersifat dua arah (*two way traffic of communications*). Gaya komunikasi ini, tindak komunikasi dilakukan secara terbuka. Artinya, setiap anggota organisasi dapat mengungkapkan gagasan ataupun pendapat dalam suasana yang rileks santai dan informal. Dalam suasana yang demikian, memungkinkan setiap anggota organisasi mencapai kesepakatan dan pengertian bersama.

Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi yang bermakna kesamaan ini, adalah orang-orang yang memiliki sikap kepedulian yang tinggi serta kemampuan membina hubungan baik dengan orang lain, baik dalam konteks pribadi maupun dalam lingkup hubungan kerja. *The equalitarian style* ini akan lebih memudahkan tindak komunikasi dalam organisasi, sebab gaya ini efektif dalam memelihara empati dan kerja sama, khususnya dalam situasi untuk mengambil keputusan terhadap suatu permasalahan yang kompleks. Gaya komunikasi ini pula yang menjamin berlangsungnya tindak berbagi informasi di antara para anggota dalam suatu organisasi.

c. *The structuring style*

Gaya komunikasi yang terstruktur ini, memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan, penjadwalan tugas dan pekerjaan serta struktur organisasi. Pengirim pesan lebih memberi perhatian kepada keinginan untuk mempengaruhi orang lain dengan jalan berbagai informasi tentang tujuan organisasi, jadwal kerja, aturan dan prosedur yang berlaku dalam organisasi tersebut.

Stogdill dan Coons dari *The Bureau of Business Research of Ohio State University*. Menemukan dimensi dari kepemimpinan yang efektif yang mereka beri nama Struktur Inisiasi atau *Initiating Structure*. Stogdill dan Coons menjelaskan bahwa pemrakarsa (*Initiator*) struktur yang efisien adalah orang-orang yang mampu merencanakan pesan-pesan verbal guna lebih memantapkan tujuan organisasi, kerangka penugasan dan memberikan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang muncul.

d. *The dynamic style*

Gaya komunikasi yang dinamis ini memiliki kecenderungan yang agresif, karena pengirim pesan atau *sender* memahami bahwa lingkungan pekerjaannya berorientasi pada tindakan (*action-oriented*). *The dynamic style of communications* ini sering dipakai oleh para juru kampanye ataupun supervisor yang membawahi para wiraniaga (*salesmen atau saleswomes*).

Tujuan utama gaya komunikasi yang agresif ini adalah menstimulasi atau merangsang pekerja. Pegawai untuk bekerja dengan lebih cepat dan lebih

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

e. *The relinquishing style*

Gaya komunikasi ini lebih mencerminkan kesediaan untuk menerima saran, pendapat atau gagasan orang lain, daripada keinginan untuk member perintah meskipun pemberi pesan mempunyai hak untuk member perintah dan mengontrol orang lain. Pesan pesan dalam gaya komunikasi ini akan efektif ketika pengirim pesan atau *sender* sedang bekerjasama dengan orang-orang yang berpengetahuan atas semua tugas atau pekerjaan yang dibebankannya.

f. *The withdrawal style*

Akibat yang muncul jika gaya ini digunakan adalah melemahnya tindak komunikasi, artinya tidak ada keinginan dari orang-orang yang memakai gaya ini untuk berkomunikasi dengan orang lain, Karena ada beberapa persoalan ataupun kesulitan antar pribadi yang dihadapi oleh orang-orang tersebut.

Dari enam gambaran gaya komunikasi diatas dapat disimpulkan bahwa *The equalitarian style* merupakan gaya komunikasi yang ideal. Sementara tiga gaya komunikasi lainnya seperti *The structuring style*, *The dynamic style* dan *The relinquishing style* bisa digunakan secara strategis untuk menghasilkan efek yang bermanfaat bagi organisasi. Adapaun gaya komunikasi yang terakhir yaitu *The*

controlling style dan *The withdrawal style* mempunyai kecenderungan menghalangi berlangsungnya interaksi yang baik.

5. Komunikasi Organisasi

Istilah komunikasi organisasi berasal dari bahasa latin *organizare*, yang secara harfiah berarti paduan dari bagian-bagian yang satu sama lainnya saling bergantung. Di antara para ahli ada yang menyebut paduan itu sistem, ada juga yang menamakannya sarana.

Everet M. Rogers dalam bukunya *Communication in Organization*, mendefinisikan organisasi sebagai suatu sistem yang mapan dari mereka yang mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui jenjang kepangkatan, dan pembagian tugas. Robert Bonnington dalam buku *Modern Business: A Systems Approach*, mendefinisikan organisasi sebagai sarana dimana manajemen mengoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang.

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi didalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiryanto, 2005). Komunikasi formal adalah komunikasi yang di setuju oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Misalnya: memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

Conrad (dalam Tubbs dan Moss, 2005) mengidentifikasi tiga komunikasi organisasi sebagai berikut: Fungsi perintah, fungsi relasional, fungsi manajemen ambigu.

- a. Fungsi perintah berkenaan dengan anggota-anggota organisasi mempunyai hak dan kewajiban membicarakan, menerima, menafsirkan, dan bertindak atas suatu perintah. Tujuan dari fungsi perintah adalah koordinasi diantara sejumlah anggota yang bergantung dalam organisasi tersebut.
- b. Fungsi relasional berkenaan dengan komunikasi memperbolehkan anggota-anggota menciptakan dan mempertahankan bisnis produktif hubungan personal dengan anggota organisasi lain. Hubungan dalam pekerjaan mempengaruhi kinerja pekerjaan (*job performance*) dalam berbagai cara. Misal: kepuasan kerja, aliran komunikasi ke bawah maupun ke atas dalam hirarki organisasi, dan tingkat pelaksanaan perintah. Pentingnya dalam hubungan antar-personal yang lebih baik lebih terasa dalam pekerjaan ketika anda merasa bahwa banyak hubungan yang perlu dilakukan tidak anda pilih, tetapi diharuskan oleh lingkungan organisasi, sehingga hubungan menjadi kurang stabil, lebih memacu konflik, kurang di taati, dan sebagainya.
- c. Fungsi manajemen ambigu berkenaan dengan pilihan dalam situasi organisasi sering dibuat dalam keadaan yang sangat ambigu. Misal: motivasi berganda muncul karena pilihan yang di ambil akan mempengaruhi rekan kerja dan organisasi, demikian juga diri sendiri: tujuan organisasi tidak jelas dan konteks yang mengharuskan adanya pilihan tersebut mungkin tidak jelas. Komunikasi adalah alat untuk mengatasi dan mengurangi ketidakjelasan (*ambiguity*) yang

melekat dalam organisasi. Anggota berbicara satu dengan lainnya untuk membangun lingkungan dan memahami situasi baru, yang membutuhkan perolehan informasi bersama.

6. Bentuk-Bentuk Komunikasi Organisasi

Dilihat dari arah komunikasi, ada dua macam komunikasi yaitu komunikasi vertical dan komunikasi horizontal. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

a. Komunikasi Vertikal

Dalam komunikasi vertical dapat dibagi menjadi dua arah yaitu komunikasi ke bawah dan komunikasi keatas. Adapun komunikasi kebawah dan keatas sebagai berikut :

1. Komunikasi ke bawah (*Downward Communication*)

Proses komunikasi yang berlangsung dari tingkatan tertentu dalam suatu kelompok atau organisasi ketingkatan yang lebih rendah disebut komunikasi kebawah. Ketika para manager berkomunikasi dengan bawahannya, komunikasi dengan pola kebawah merupakan pola yang pada umumnya diperkirakan. Pola tersebut digunakan oleh para pemimpin untuk mencapai tujuannya seperti memberikan instruksi kerja, menginformasikan sesuatu peraturan dan prosedur-prosedur yang berlaku kepada anak buahnya. Akan tetapi komunikasi dalam bentuk ini tidak selalu dilakukan dengan cara lisan karena bisa saja menggunakan secara tulisan.

Dalam banyak organisasi, komunikasi kebawah seringkali tidak mencukupi dan tidak lengkap. Hal tersebut kadang dikarenakan pernyataan yang

di utarakan kepada anggotanya tidak terpahami anggota dengan baik mengenai keadaan yang sesungguhnya. Adapun informasi-informasi dari atasan kebawahannya meliputi :

- a) Informasi tentang bagaimana melakukan pekerjaan.
- b) Informasi tentang dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan.
- c) Informasi tentang kebijakan dan praktik organisasi.
- d) Informasi tentang kinerja pegawai.
- e) Informasi untuk mengembangkan rasa tanggung jawab.

Sebuah organisasi yang baik membutuhkan komunikasi keatas sama banyak dengan komunikasi kebawah. Dalam situasi seperti itu, komunikator berada pada tingkat yang lebih rendah dalam hierarki organisasi daripada penerima pesan. Beberapa bentuk komunikasi ke atas yang paling umum melibatkan dalam pemberian saran, pertemuan kelompok dan protes terhadap hal yang dianggap salah. Ketika komunikasi ke atas tidak muncul, orang terkadang mencari jalan lain untuk menciptakan komunikasi ke atas yang tidak formal.

Menurut Soekardi, komunikasi keatas merupakan kegiatan bawahan untuk menyampaikan informasi, keterangan, ide, pendapat dan pernyataan lainnya kepada pimpinan dengan maksud mempengaruhi tingkah laku dan perbuatan pimpinan.

7. Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi

Adapun fungsi komunikasi dalam organisasi sebagai berikut:

a. Fungsi Informatif

Fungsi informatif yaitu seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih tepat. Dengan demikian semua anggota yang telah mendapatkan informasi bisa menjalankan tugasnya masing-masing. Pada dasarnya, informasi dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam tatanan manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan dalam organisasi ataupun untuk menyelesaikan suatu konflik yang terjadi didalam organisasi tersebut. Tidak hanya ditatanan manajemen saja, tapi bawahan juga membutuhkan informasi tentang jaminan kesehatan, prosedur perizinan dan lain-lainnya.

b. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif yaitu berkaitan dengan regulasi atau peraturan-peraturan yang mengatur jalannya roda organisasi. Ada dua hal yang berpengaruh dalam fungsi regulatif ini. Atasan atau orang-orang yang berada dalam tatanan manajemen memiliki wewenang untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan . mereka juga mempunyai wewenang untuk memberikan perintah/intruksi sehingga dalam struktur organisasi memungkinkan mereka ditempatkan pada lapisan atas supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sesuai instruksi.

Akan tetapi dalam proses menjalankan instruksi, bawahan akan memperhatikan beberapa sebagai berikut :

- 1) Keabsahan pimpinan dalam menyampaikan perintah
- 2) Kekuatan pimpinan dalam member sanksi
- 3) Kepercayaan bawahan terhadap atasan sebagai seorang pimpinan sekaligus sebagai pribadi.
- 4) Tingkat kredibilitas pesan yang diterima bawahan.

Berkaitan dengan pesan-pesan yang bersifat regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh atau tidak bolehnya untuk dilakukan.

c. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi tidak cukup hanya mengandalkan kewenangan dan kekuasaan. Dengan adanya kenyataan ini maka pimpinan sebaiknya melakukan upaya persuasi daripada memberikan perintah. Sebab karena suatu pekerjaan secara sukarela akan lebih menghasilkan kepedulian yang lebih besar jika dibandingkan dengan pimpinan yang sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

d. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal yang terjadi diorganisasi yaitu seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut dan laporan kemajuan organisasi.

Selain itu ada juga saluran komunikasi informasi seperti perbincangan antarpribadi selama jam istirahat kerja, kegiatan pertandingan olahraga ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

8. Kepemimpinan

Menurut Soekanto (1996:318) pimpinan merupakan suatu kombinasi dari serangkaian perilaku yang memungkinkan seseorang mampu mendorong orang lain untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu. Kata kepemimpinan tidak lepas dari pimpinan (*leadership*), adapun yang di maksud dengan pimpinan adalah kemampuan seorang pemimpin untuk mempengaruhi orang lain sehingga orang tersebut bertingkah laku sebagaimana di kehendaki oleh pemimpin. Menurut Steger kepemimpinan merupakan suatu kemampuan yang lebih tinggi dari manajemen, karena pemimpin adalah ahli strategi yang menentukan tujuan organisasi, sedangkan manager memusatkan perhatian pada cara-cara pencapaian tujuan itu. Perubahan social, inovasi teknologi, dan persaingan yang ketat dewasa ini, menghadapkan pemimpin bisnis kepada tantangan yang sulit. Keberhasilan dalam menghadapi semua itu di tentukan oleh bakat kepemimpinan perusahaan. Satu aspek pemimpin yang menonjol, yaitu kewibawaan (Timpe, 2002:238-239).

Definisi kepemimpinan, menurut Saiman(2011:105) “kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain atau sekelompok orang ke arah tercapainya suatu tujuan organisasi yang telah disepekatinya sebelumnya”. Masih menurut saiman pada halaman yang sama “seorang pemimpin harus menguasai teori karakter kepemimpinan”

Adapun teori tersebut sebagai berikut :

- a. Mencari karakter kepribadian
- b. Mempelajari ilmu tentang sosial lingkungan
- c. Memahami perbedaan intelektual seorang pemimpin dan bukan pemimpin.

Menurut Rivai (2004:2), kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi dan mencetuskan tujuan organisasi dan memotivasi perilaku pegawai untuk mencapai tujuan. Kepemimpinan melibatkan hubungan pengaruh yang mendalam, yang terjadi di antara orang-orang yang menginginkan perubahan signifikan, dan perubahan tersebut mencerminkan tujuan yang dimiliki bersama oleh pemimpin dan pengikutnya (bawahan).

Adapun fungsi kepemimpinan diselenggarakan dalam aktivitas kepemimpinan secara integral. Ada beberapa item pelaksanaannya menurut Rivai (2007:55) yaitu sebagai berikut :

- a. Pemimpin berkewajiban menjabarkan program kerja.
- b. Pemimpin harus memberikan petunjuk yang jelas.
- c. Pemimpin harus berusaha mengembangkan kebebasan berpikir dan mengeluarkan pendapat.
- d. Pemimpin harus mengembangkan kerjasama yang harmonis.
- e. Pemimpin harus dapat memberikan solusi dalam pemecahan masalah dan harus dapat mengambil keputusan sesuai dengan batas tanggung jawab masing-masing.
- f. Pemimpin harus bertanggung jawab.

g. Pemimpin harus mendayagunakan pengawasan sebagai control.

Dari fungsi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pemimpin harus bisa besinergi dengan orang-orang yang di pimpinnya agar tujuan organisasi bisa tercapai. Dengan adanya hubungan antara pimpinan dengan bawahan yang baik dan harmonis dan segala gaya kepemimpinan yang di cintai pegawainya maka kinerja pegawai bisa dimaksimalkan.

9. Model-Model Kepemimpinan

Menurut Siagian (2002) ada lima model kepemimpinan yaitu sebagai berikut :

a. Kepemimpinan Otoriter/Authoritarian

Gaya kepemimpinan Otoriter/Authoritarian adalah gaya pemimpin yang memusatkan segala keputusan dan kebijakan yang diambil dari dirinya secara penuh. Segala pembagian tugas dan tanggung jawab dipegang oleh si pemimpin yang otoriter tersebut, sedangkan para bawahan hanya melaksanakan tugas yang telah di berikan.

Adapaun kelebihan dari model ini adalah terletak pada pencapaian prestasinya. Model ini, tidak ada satu tembokpun yang mampu menghalangi langkahnya. Ketia dia memutuskan suatu tujuan maka itu adalah harga mati, tidak ada alasan, yang ada adalah hasil. Langkah-langkah yang digunakannya sistematis dan penuh perhitungan.

Dingin dan kejam adalah kelemahan pemimpin yang berkepribadian merah ini. Mereka sangat mementingkan tujuan sehingga tidak pernah peduli dengan cara. Makan atau dimakan adalah prinsip hidupnya.

b. Gaya Kepemimpinan Demokratis

Gaya Kepemimpinan Demokratis adalah gaya kepemimpinan yang memberikan wewenang secara luas kepada para bawahan. Setiap ada permasalahan, pemimpin ini selalu mengikutsertakan bawahannya sebagai suatu tim yang utuh. Dalam gaya kepemimpinan demokratis, pemimpin banyak memberikan informasi tentang tugas dan tanggung jawab para bawahannya :

c. Kepimpinan Militeristik

Gaya pemimpin ini biasanya pemimpin yang memiliki sifat-sifat :

- 1) Dalam mengerakkan bawahan sistem perintah yang banyak digunakan.
- 2) Dalam mengerakkan bawahan senang bergantung pada tingkat dan jawaban.
- 3) Senang kepada formalitas yang berlebih-lebihan.
- 4) Menuntut disiplin yang tinggi dan kaku dari bawahannya.

d. Gaya Pemimpin Paternalistik

Adapun pemimpin ini memiliki karakteristik sebagai berikut :

- 1) Menganggap bahwa sebagai manusia yang tidak dewasa.
- 2) Jarang memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengambil keputusan.
- 3) Jarang memberikan kesempatan untuk mengembangkan daya kreasi dan fantasi.
- 4) Rasa ingin tahunya sangat tinggi.

e. Pemimpin Kharismatik

Gaya pimpinan Kharismatik memiliki kekuatan energi, daya tarik berwibawa sehingga mudah meyakinkan orang lain sehingga pemimpin gaya ini memiliki pengikut yang banyak. Memang harus diakui bahwa pemimpin jenis ini sangat diperlukan meskipun negatif yang dimilikinya bisa tertutupi dengan charisma kepemimpinannya.

Dari berbagai penjelasan dan penjabaran diatas, maka dapat disimpulkan bahwa setiap gaya kepemimpinan yang ada memiliki kelemahan dan kelebihan masing-masing. Dan gaya antara pemimpin atau setiap pemimpin memiliki perbedaan tersendiri dalam menjalankan kepemimpinannya.

10. Indikator-Indikator Pemimpin

Kepemimpinan dengan kekuatan dalam posisinya untuk menciptakan pengaruh yang kuat pada pegawai atau staff lainnya dari terlalu menekankan pada wewenang formulanya dapat menanggung resiko kehilangan sebagian atau seluruh kemampuannya adalah memimpin. Adapun indikator-indikator yang dapat membantu keberhasilan pemimpin (dalam Kartono,2002:85) yaitu:

a. Cara Berkomunikasi

Komunikasi sangat penting demi berjalannya kelancaran suatu organisasi, komunikasi yang lancar antara pemimpin dengan bawahan akan memudahkan informasi yang di dapat di beritahukan kepada yang bersangkutan. Pemimpin harus bisa meluangkan waktunya untuk pegawai, hal ini guna agar

hubungan pemimpin bisa mendengar keluhan, saran dan pendapat pegawai mengenai perkembangan dan hal yang terjadi di dalam organisasi.

b. Pemberian Motivasi

Adanya pemberian motivasi pimpinan kepada pegawainya untuk bekerja sehingga dengan adanya dorongan motivasi dapat meningkatkan produktivitas kerja seperti yang di inginkan.

c. Kemampuan dalam Menyelesaikan Tugas

Pemimpin harus bisa menunjukkan kemampuannya didalam menyelesaikan tugas dan ia tak segan-segan untuk memberikan petunjuk kepada bawahannya mengenai cara menyelesaikan tugas dengan baik.

d. Pengambilan Keputusan

Pemimpin harus bisa mengambil keputusan yang berakibat bagi dirinya, pegawai bahkan organisasinya. Pimpinan harus dapat bersikap bijak memberikan sesuatu yang terbaik untuk kepentingan bersama dan tujuan organisasi. Serta melibatkan pegawainya dalam pengambilan keputusan karena apapun keputusan yang di ambil akan mempengaruhi produktivitas.

e. Pengawasan

Pemimpin harus bisa memberikan pengawasan terhadap kerja pegawainya sehingga pegawai pun bekerja dengan baik tetapi bukan pengawasan

yang terlalu mengakibatkan pegawai sulit bergerak dalam melaksanakan kegiatannya serta menyelesaikan pekerjaannya karena merasa diawasi.

Uraian diatas mengenai indikator-indikator seorang pemimpin, merupakan pola pikir yang mendasar dari seorang pemimpin yang dimana akan berakibat baik bila pimpinan atau atasan dapat bersikap atau berkomunikasi dengan baik kepada seluruh pegawai, dapat bekerjasama, bijaksana dalam pengambilan keputusan serta pemberian dukungan/dorongan atau sebuah motivasi yang akan dapat meningkatkan tujuan dari organisasi atau perusahaan itu sendiri.

11. Konsep Pegawai/Karyawan

Menurut pendapat Hamzah, (2012:97), “Pegawai/Karyawan adalah kata benda yang berupa orang-orang atau sekelompok orang yang mempunyai status tertentu karena pekerjaannya”. Pada hakikatnya, karyawan merupakan unsur-unsur manusia atau komponen-komponen dalam suatu organisasi atau lembaga yang sekaligus menjadi sumber daya manusia yang menyebabkan organisasi bisa menjalankan roda organisasi dalam mencapai sebuah tujuan.

Pegawai merupakan kekayaan utama perusahaan, tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan berjalan. Pegawai berperan aktif dalam menetapkan rencana, system, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Dalam hubungan dengan perusahaan, melayu hasibuan berpendapat pegawai adalah penjual jasa, baik pikiran maupun tenaga dan mendapat kompensasi dari perusahaan yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu.

Pegawai/karyawan merupakan motor penggerak dari semua kegiatan yang berlangsung di perusahaan, lembaga swasta ataupun pemerintahan. Tanpa kehadiran pegawai/tenaga kerja sebagai sumber daya manusia kegiatan di dalam lembaga atau perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik.

Pegawai merupakan salah seorang yang berperan penting dalam suatu lembaga baik swasta ataupun pemerintahan yang telah diangkat menjadi tenaga kerja pada perusahaan swasta atau pemerintah. Menurut pasal 1 UU No. 14 tahun 1969, tenaga kerja adalah tiap orang yang mampu melakukan pekerjaan di dalam maupun di luar hubungan kerja, guna menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

12. Kinerja

Menurut Whitmore dalam Uno dan Nina (2012; 59-60) “Kinerja

- 1) Adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut seseorang
- 2) Adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, atau apa yang diperlihatkan seseorang melalui keterampilan yang nyata.

Menurut King dalam Hamzah (2012;61) “Kinerja adalah aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya”

Menurut Simamora dalam Hamzah (2012:62) “Kinerja adalah keadaan atau tingkat perilaku seseorang yang harus dicapai dengan persyaratan tertentu”.

Menurut Mahmudi (2013:6) “Kinerja merupakan suatu konstruk (*construct*) yang bersifat multidimensional, pengukurannya juga bervariasi tergantung pada kompleksitas faktor-faktor yang membentuk kinerja”. Kinerja mestinya didefinisikan sebagai hasil kerja karena hasil kerja memberikan

keterkaitan yang kuat terhadap tujuan-tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, dan kontribusi ekonomi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain adalah:

- 1) Faktor personal/individu, meliputi: pengetahuan, keterampilan(*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- 2) Faktor kepemimpinan meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*.
- 3) Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja, atau instruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi.
- 4) Faktor kontekstual (*situasional*), meliputi: tekanan perubahan lingkungan eksternal dan internal(Mahmudi,2013:20)

B. Definisi Operasional

Untuk mengarah penelitian agar tepat pada sasaran. Maka diperlukan sebuah konsep operasional. Berdasarkan kerangka teoritis, peneliti merumuskan beberapa konsep yaitu.

- a. Komunikasi merupakan suatu interaksi dalam penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim ke penerima baik secara lisan maupun secara tulisan atau dengan alat komunikasi lainnya.
- b. Gaya komunikasi merupakan perilaku/cara atau model berkomunikasi yang dilakukan seseorang dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk mendapatkan respons dari orang lain terhadap pesan operasional yang telah disampaikan.

- c. Pimpinan adalah orang memiliki tanggung jawab dan peran yang besar dalam berjalannya suatu organisasi dan dalam pencaipan target organisasi. Pemimpin bertindak sebagai orang yang memberikan perintah dan orang yang harus mampu mempengaruhi orang lain agar bisa bekerjasama dengannya untuk tujuan-tujuan tertentu.
- d. Pegawai adalah pihak pekerja dalam hal ini adalah bawahan yang menjalankan kewajiban dan tugas-tugasnya sesuai keahlian/bidangnya, yang dimana perintah penugasan datangnya dari pihak pimpinan atau atasan.
- e. Kinerja adalah hasil atau prestasi dari seseorang yang mampu melaksanakan tugas dan mencapai target yang ditentukan.
- f. PT. Arara Abadi adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang HTI (Hutan Tanaman Industri), dengan komoditi utamanya adalah Kayu Akasia Karpa, Akasia Mangeum dan Akaliptus. Dalam melakukan aktivitasnya perusahaan ini mempunyai areal kebun yang sangat luas sekitar 49.000 Ha. PT.Arara Abadi merupakan perusahaan yang sudah GO Internasional karna sudah memakai ISO(*Internasional Organization for Standardzation*).

C. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu Yang Relevan

NO	Nama Penelitian dan Universitas	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Putri Wulandari (2015), Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau	Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. White And Blue Di Pekanbaru	Gaya komunikasi pimpinan pada PT. White and Blue menggunakan gaya komunikasi kekeluargaan dan fleksibel yang lebih mengarah pada <i>The equalitarian style</i> . Dimana gaya <i>the equalitarian style</i> ini tindak komunikasi dilakukan secara terbuka. Gaya komunikasi pimpinan perusahaan ini berjalan dengan baik dalam penerapannya tetapi kurang berpengaruh terhadap karyawan.
2.	Muhammad Alfindra Universitas Islam Riau	Gaya Komunikasi Pimpinan SUB. Bagian Pencarian Dan Pelestarian Donor Darah Sukarela (P2D2S) Dengan Pegawai Di Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Pekanbaru	Berdasarkan hasil penelitian komunikasi yang digunakan oleh pimpinan Sub. Bagian pencarian dan pelestarian Donor Darah sukarela (P2D2S) di unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Pekanbaru Mengarah pada gaya komunikasi : <i>the equalitarian style</i> dan <i>the structuring style</i> ". Dimana komunikasi terjadi dua arah, akrab, hangat, saling menghargai satu sama lain, pemimpin memberikan tugas kepada orang yang ahli di bidangnya, pimpinan menekankan pengertian bersama sehingga mencapai kesepakatan bersama.
3.	Retni Arindi (2014), Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau	Gaya Komunikasi Mandor dengan Buruh Dalam Meningkatkan Kinerja Buruh Pupuk Di PT. Surya Agrolika Reksa Kebun Sei. Singingi Desa Kotobaru	Berdasarkan hasil penelitian gaya komunikasi yang digunakan oleh mandor dengan buruh dalam meningkatkan kinerja buruh pupuk di PT. Surya Agrolika Reksa Kebun Sei Singingi Desa Koto Baru yaitu <i>aggressive stlye</i> dan <i>assertive style</i>

Persamaan dan Perbedaan Penelitian

Persamaan

Persamaan peneliti dengan Putri Wulandari yakni sama-sama meneliti tentang gaya komunikasi pimpinan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif.

Persamaan peneliti dengan Muhammad Alvindra yakni sama-sama mengenai gaya komunikasi pimpinan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif.

Persamaan peneliti dengan Retni Arindi sama-sama mengenai gaya meneliti tentang gaya komunikasi pimpinan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif.

Perbedaan

Perbedaan peneliti dengan Putri Wulandari ialah meneliti Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. White And Blue Di Pekanbaru. Sedangkan peneliti mengenai Gaya Komunikasi Pimpinan dengan Karyawan Dalam menjalin hubungan baik pada PT.Arara Abadi Distrik Sorek Kabupaten Pelalawan.

Perbedaan peneliti dengan Muhammad Alfindra ialah meneliti Gaya Komunikasi Pimpinan SUB. Bagian Pencarian dan Pelestarian Donor Darah Sukarela (P2D2S) dengan Pegawai di Unit Transfusi Darah (UTD) PMI kota Pekanbaru. Sedangkan peneliti mengenai Gaya Komunikasi Pimpinan dengan

Karyawan Dalam menjalin hubungan baik pada PT.Arara Abadi Distrik Sorek Kabupaten Pelalawan.

Perbedaan peneliti dengan Retni Arindi ialah meneliti Hubungan antara Gaya Komunikasi dengan Motivasi Kerja Karyawan Rsup. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar(Studio Komunikasi Organisasi). Sedangkan peneliti mengenai Gaya Komunikasi Pimpinan dengan Karyawan Dalam menjalin hubungan baik pada PT.Arara Abadi Distrik Sorek Kabupaten Pelalawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, karena metode ini dapat menggambarkan, menjelaskan dan membangun hubungan dari kategori-kategori dan data yang ditemukan (Kuswarno, 2008:86).

Penelitian Kualitatif pada hakekatnya ialah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2011:6).

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dimana untuk menggambarkan Gaya Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT.Arara Abadi Distrik Sorek Kabupaten Pelalawan. Di harapkan dalam ini dapat memberikan gambaran Gaya Komunikasi Pimpinan dengan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja pada PT.Arara Abadi Distrik Sorek Kabupaten Pelalawan.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek adalah informan yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian tersebut (Bungin, 2007: 78).

Subjek dalam penelitian ini adalah;

NO	Nama	Jabatan
1.	Bagio Raharjo	Kepala District
2.	Dirnes Saragih	Kepala Perkebunan
3.	Arnold GA	Kepala Panen
4.	Syahrozi	Kepala Nursery
5.	Toto Triono	HRD
6.	Syafrita	Damkar

Adapun teknik pengambilan subjek dalam penelitian ini dengan menggunakan (*Purposive Sampling*). *Purposive sampling* peneliti menetapkan lebih awal siapa saja yang menjadi sampelnya, dan menyebutkan statusnya masing masing sesuai dengan keinginan atau tujuan peneliti (Mukhtar, 2013: 94).

Sedangkan yang menjadi objek dari penelitian ini adalah Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pada PT. Arara Abadi Distrik Sorek Kabupaten Pelalawan.

C. Struktur Organisasi PT.Arara Abadi Distrik Sorek

Gambar 3.1



D. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor PT. Arara Abadi Distrik Sorek yang berlokasi di desa Dundangan Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau.

Adapun rencana waktu penelitian dapat dijadwalkan sebagai berikut



No	JenisKegiatan	Tahun 2018-2019																											
		Okto-Des				Februari				April-Mei				Juni-Juli				Agust-Okt				November				Desember			
		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	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan UP	x	x																										
2	Bimbingan dan Revisi UP			x	x																								
3	Seminar UP						x																						
4	Revisi UP												x	x	x														
5	Penelitian Lapangan															x	x	X											

Tabel 3.2 Waktu Penelitian



Sumber Data

Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah:

a Primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan ya

Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan yang termasuk data primer adalah transkrip hasil wawancara, yang dilakukan Pada PT. Arara Abadi kabupaten pelalawan saat proses pelaksanaan penelitian.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer yang bersumber dari buku, jurnal, dan dokumen lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif membutuhkan teknik-teknik kualitatif pula, untuk memperoleh data yang di perlukan dalam penelitian ini di lakukan dengan menggunakan, wawancara dan dokumentasi. Dipenelitian ini tidak dilakukannya observasi dikarenakan sulitnya perizinan yang diberikan oleh perusahaan sehingga peneliti memutuskan tidak melakukan observasi.

a. Wawancara

Teknik melalui wawancara adalah teknik memperoleh informasi secara langsung melalui permintaan keterangan-keterangan kepada pihak pertama yang dipandang dapat memberikan keterangan atau jawaban terhadap pernyataan yang diajukan mereka yang memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang dilakukan melalui wawancara ini disebut responden. Datanya berupa jawaban-jawaban atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Untuk memperoleh informasi itu biasanya diajukan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan yang tersusun dalam suatu daftar. (Mukhtar,2013:101)

b. Dokumentasi

Dokumen yaitu data yang di perlukan melalui dokumen-dokumen yang didapat dari lapangan yang di anggap perlu dan memiliki hubungan dengan penelitian. Dokumen sudah lama di gunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data di manfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan (Moleong,2012:217).

G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Adapun teknik pemeriksaan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Triangulasi

Menurut Moleong (2012:330) menyatakan bahwa triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Adapun caranya, antara lain dengan pengecekan data melalui sumber yang lain.

Moleong menjelaskan dapat di lakukan dengan jalan sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil data wawancara.
2. Membandingkan apa yang di katakan di depan umum dengan apa yang dilakukan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang di katakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan orang sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan persektif seorang dengan orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang yang berada, orang pemerintah.

Denzin (1978) dalam bungin (2011:264) menyatakan pelaksanaan teknis dari langkah pengujian akan memanfaatkan, peneliti, sumber, metode, dan teori.

a. Triangulasi Kejujuran Penelitian

Cara ini dilakukan untuk menguji kejujuran, subjektivitas, dan kemampuan merekam data oleh peneliti di lapangan. Hal ini dilakukan dengan cara meminta bantuan peneliti lain melakukan pengecekan langsung, wawancara ulang, serta merekam data yang sama di lapangan.

b. Triangulasi dengan Sumber Data

Dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang di peroleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang dilakukan dengan (paton,1978): (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, (2) membandingkan apa yang dikatakan di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu, (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan orang pemerintahan, (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Hasil dari perbandingan yang diharapkan adalah berupa kesamaan atau alasan-alasan terjadinya perbedaan (moleong, 2006:330, Bardiansyah, 2006:145) dalam bungin (2001:265)

c. Triangulasi dengan Metode

Dilakukan untuk pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode *interview* sama dengan metode observasi, atau apakah hasil observasi sesuai dengan informasi yang di berikan ketika di-*interview*. Apakah ketika di observasi dan diwawancarai memiliki kesamaan atau tidak.

d. Triangulasi dengan Teori

Dilakukan dengan menguraikan pola, hubungn dan menyertakan penjelasan yang muncul dari analisis untuk mencari tema atau penjelasan

pembandingan dalam hal ini teori berperan sebagai penjelasan pembandingan(*rival explanation*).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi data. Dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang di peroleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang dilakukan.

H. Teknik Analisis Data

Penelitian Gaya Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Arara Abadi Distrik Sorek Kabupaten Pelalawan. ini menggunakan metode kualitatif di dalam pencarian data. Penelitian kualitatif sifatnya deskriptif, data yang di peroleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, analisis dokumen, dan catatan lapangan, disusun penulis dilokasi penelitian dan tidak di tuangkan dalam bentuk angka-angka.

Analisis data kualitatif berjalan melalui proses sebagai berikut:

- a. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu di beri kode agar sumber datanya tetap di telusuri.
- b. Mengumpulkan, memilah-milah, mengkalisifikasikan, mensistesisikan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksinya.
- c. Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, data membuat temuan-temuan umum.

Berdasarkan uraian di atas dapat di jelaskan bahwa alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara, observasi, yang di lengkapi analisis dokumen. Adapun setelah data terkumpul maka selanjutnya di analisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu analisis dengan menggunakan kalimat-kalimat yang di padukan dengan teori-teori yang ada.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah PT. Arara Abadi Distrik Sorek

PT. Arara Abadi adalah anak perusahaan Sinar Mas Grup yang merupakan salah satu dari perusahaan-perusahaan terbesar di Indonesia. PT. Arara Abadi mengelola hutan tanaman secara berkelanjutan untuk memasok bahan baku

kayu kepada perusahaan satu grupnya yaitu PT. Indah Kiat *Pulp and Paper* di Perawang. Sesuai dengan komitmen perusahaan untuk mengelola hutan berwawasan lingkungan, sejak tahun 1996 PT Arara Abadi Telah menjalankan Sistem Manajemen Lingkungan (SML). Sehingga pada bulan desember 1998 telah berhasil mendapatkan sertifikat SML-ISO 14001. Pada tahun 1984 PT Arara Abadi mendapatkan areal Konsesi hutan tanaman dan sejalan dengan keberhasilan pembangunan hutan tanaman, maka PT Arara Abadi memperoleh izin perluasan.

Kondisi lahannya terdiri dari hutan sekunder bekas areal logging sampai dengan areal terbuka/tanah kosong yang terlantar, lokasinya tersebar pada beberapa kabupaten di Provinsi Riau dengan jangka pengusahaan hutan selama 35 tahun di tambah satu daur. Jenis tanaman terdiri dari *Acasia Mangium* dan *Acasia Crasscarpa*. Jenis yang di tanam dalam skala terbatas adalah *Acasia Hybrid*, *Gmelina Arborea*, *Eucalyptus spp*, jenis-jenis tanaman lokal dan tanaman kehidupan.

Pemanenan hutan tanan 48 ngan daur 6 tahun telah dilaksanakan sejak tahun 1993. Kegiatan penataan dan pemantapan areal yang telah dilaksanakan, meliputi pembuatan tata batas luar hutan tanaman, pembagian wilayah kerja *Disrtic* dan *Resort* serta penataan petak sebagai unit pengelolaan terkecil yang mengacu pada prinsip tata ruang Hutan Tanaman Industri (HTI). Penataan areal dititikberatkan kepada kelestarian fungsi produksi dan fungsi lingkungan sehingga terjadi keseimbangan untuk memenuhi prinsip pengelolaan hutan lestari.

Kegiatan pengelolaan dan pemantauan lingkungan juga dilaksanakan dengan mengacu kepada dokumen AMDAL PT Arara Abadi dan Sistem Manajemen Lingkungan SML-ISO 14001. Pengawasan dan pemantauan kegiatan yang dilaksanakan antara lain *Quality Check* untuk kualitas penanaman dan perawatan tanaman serta kebersihan lahan/kelulusan areal pemanenan. Selain itu dilakukan pemantauan terhadap pertumbuhan tanaman melalui *Forest Inventory* dan *Permanent Sample Plot* dan pemantauan kesuburan tanah.

Kegiatan pemanenan dilakukan dengan teknik-teknik pemanenan yang efisien dan berwawasan lingkungan antara lain dengan semi mekanis dan manual untuk mengurangi efek pemadatan tanah. Kegiatan penelitian dan pengembangan telah dilaksanakan sejak tahun 1988 meliputi kegiatan penelitian kesesuaian lahan, pemulihan pohon, pengendalian hama dan penyakit tanaman serta pengembangan jenis tanaman lokal. Hasil-hasil penelitian berfungsi untuk meningkatkan kualitas tiap tanaman dan pemilihan tanaman. Penggunaan pupuk telah diterapkan dalam skala operasional.

Kegiatan pengelolaan hutan tanaman melibatkan banyak tenaga kerja, baik tenaga teknis kehutanan dan non kehutanan maupun tenaga terlatih dalam jumlah besar. Untuk mendukung kegiatan pengelolaan hutan tanaman, perusahaan telah menyusun program pendidikan dan pelatihan bagi pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) karyawan untuk meningkatkan standar dan kualitas kerja. PT Arara Abadi menetapkan standar Keselamatan dan Kesehatan (K3) dan menyediakan alat-alat K3 terutama bagi kegiatan dengan resiko kecelakaan yang

tinggi.

2 . Visi dan Misi PT. Arara Abadi

PT. Arara Abadi berada dibawah manajemen Sinarmas Forestry memiliki komitmen yang kuat dalam rangka pengelolaan hutan tanaman secara lestari. Komitmen ini terlihat dari Visi, Misi dan Kebijakan Perusahaan seperti disampaikan dibawah ini.

Visi

Menjadi perusahaan berkelas dunia yang mempraktekkan pengelolaan hutan lestari, dengan mengembangkan hubungan sosial yang harmonis, layak secara ekonomi dan ramah lingkungan.

Misi

Mengelola dan mengembangkan Sumber Daya Hutan (SDH) secara professional guna meningkatkan manfaat bagi para pemangku-kepentingan, dengan cara;

1. Mengembangkan hutan tanaman industry yang lestari dan berkualitas tinggi sebagai sumber bahan baku *pulp*, dengan harga terbaik dan rendah resiko.
2. Menyediakan lapangan kerja dan kesempatan usaha bagi masyarakat dan industry terkait, yang dapat meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat sekitar.
3. Melindungi areal hutan yang mempunyai nilai konservasi dan meningkatkan kelestarian lingkungan hutan.
4. Menghasilkan keuntungan yang memadai, untuk ikut berkontribusi dalam penerimaan pajak Negara.

3. Kebijakan-kebijakan yang dimiliki Perusahaan

a. Kebijakan Kelestarian Lingkungan

PT. Arara Abadi menyadari dan memahami bahwa aspek lingkungan merupakan komponen penting dalam mendorong usaha yang lestari. Oleh karena itu, PT. Arara Abadi berkomitmen menjalankan kebijakan lingkungan sebagai berikut;

1. Melakukan perlindungan lingkungan dengan mematuhi perundang-undangan dan peraturan lingkungan serta persyaratan lingkungan lainnya yang berlaku.
2. Melakukan pemantauan kinerja lingkungan secara terus menerus
3. Meningkatkan efisiensi pemakaian sumber daya
4. Meningkatkan kesadaran lingkungan pada semua karyawan melalui pendidikan dan pelatihan secara terus menerus dan memberikan informasi mengenai lingkungan kepada masyarakat dan pemerintah.
5. Memelihara kesiapsiagaan dan tanggap terhadap situasi darurat.
6. Meningkatkan partisipasi dan kontribusi bagi kesejahteraan masyarakat setempat melalui program-program pembinaan masyarakat desa hutan.
7. Mendukung kelestarian ekosistem pada kawasan lindung di areal konsesi perusahaan
8. Mendukung pelestarian satwa langka yang dilindungi dan terancam punah seperti gajah dan harimau sumatera sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

9. Mendukung kelestarian ekosistem lansekap Hutan Kerumutan, Giam Siak Kecil, Danau Besar Pulau Bawah dan lansekap Tesso-Nilo.
10. Memelihara dan meningkatkan nilai konservasi pada kawasan yang teridentifikasi sebagai HCV dan HCS sesuai prinsip kehati-hatian.

b. Kebijakan Kelestarian Produksi

1. Mematuhi semua peraturan perundangan dan persyaratan lainnya yang relevan ditingkat lokal dan nasional, termasuk berbagai konvensi internasional yang sudah diratifikasi oleh Pemerintah Republik Indonesia.
2. Membangun kemandirian kawasan yang didasarkan pada sistem zonasi yang menjamin keberlangsungan fungsi produksi, lingkungan dan sosial.
3. Membangun hutan tanaman industri yang didukung oleh sistem silvikultur yang tepat dan perlindungan hutan yang efektif untuk mencapai produktifitas lahan.
4. Pengaturan hasil didasarkan pada daur produktif dan etat (luas dan volume).
5. Menerapkan sistem pemanenan yang efektif, ramah lingkungan dan prinsip keterlacakan bahan baku kayu.
6. Menghasilkan bibit siap tanam yang berasal dari material genetik yang unggul dan bebas *Genetically Modified Organism* (GMO) sesuai dengan perencanaan.

c. Kebijakan Kelestarian Sosial

1. Mematuhi seluruh peraturan perundangan dan persyaratan lainnya yang relevan ditingkat lokal dan nasional, termasuk berbagai konvensi internasional yang sudah diratifikasi oleh Pemerintah Republik Indonesia.

2. Mengakui dan menghormati hak-hak masyarakat lokal dan masyarakat adat (*indigenous people*) di dalam dan sekitar wilayah konsesi, dengan menerapkan asas keterbukaan, kesetaraan dan keadilan dalam proses pengambilan keputusan.
3. Melaksanakan program-program pemberdayaan masyarakat baik masyarakat adat maupun masyarakat lokal yang didesain secara terbuka dan partisipatif bersama para pihak penerima manfaat (*beneficiaries groups*).
4. Mengambil langkah-langkah strategis dalam memberdayakan tenaga kerja lokal.
5. Menyelesaikan konflik dan keluhan secara bertanggung jawab dan tanpa kekerasan.
6. Bekerjasama secara aktif dan konstruktif dengan semua pemangku kepentingan ditingkat lokal, nasional dan internasional yang berkaitan dengan operasional perusahaan.
7. Menerapkan prinsip-prinsip *Free Prior Informed Consent* (FPIC) dalam pengambilan keputusan terhadap hak-hak masyarakat adat/lokal.

d. Kebijakan Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Sebagai perusahaan HTI yang memiliki visi menjadi perusahaan kehutanan berkelas dunia, perusahaan dan mitra kerja berkomitmen untuk menghasilkan dan menyediakan bahan baku kayu secara berkelanjutan dengan memperhatikan aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku untuk mencapai tujuan tersebut, kami berkomitmen:

1. Menjamin kegiatan K3 seluruh karyawan termasuk kontraktor, supplier dan pengunjung (pihak lain yang terkait).
 2. Memenuhi semua ketentuan perundang-undangan dan peraturan yang terkait dengan K3.
 3. Melaksanakan K3 di lingkungan perusahaan termasuk perbaikan yang berkelanjutan.
 4. Menjadikan K3 sebagai salah satu budaya kerja di perusahaan dan mitra kerja.
 5. Turut berpartisipasi aktif dalam penanggulangan dan pencegahan kecelakaan dan penyakit akibat kerja serta penanggulangan dan pencegahan HIV/AIDS.
- untuk mencapai tujuan tersebut, PT Arara Abadi akan:

Untuk mencapai tujuan tersebut, PT. Arara Abadi akan;

6. Menyusun dan memelihara sistem manajemen K3 secara berkelanjutan.
7. Membentuk organisasi Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja (P2K3) di lingkungan perusahaan.
8. Mengidentifikasi dan mengendalikan sumber bahaya di lingkungan perusahaan untuk mencapai *zero accident*.
9. Menetapkan program dan sasaran K3.
10. Melakukan sosialisasi, pelatihan, monitoring dan evaluasi terhadap penerapan system dan prosedur K3.
11. Memastikan penerapan K3 di lingkungan perusahaan dilaksanakan sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan.
12. Melibatkan seluruh karyawan dan pihak lain yang terkait dalam pelaksanaan K3 di lingkungan perusahaan.

e. Kebijakan Prinsip-Prinsip Dasar Tenaga Kerja

1. Mematuhi seluruh peraturan perundangan dan persyaratan lainnya yang relevan ditingkat lokal dan nasional, termasuk berbagai konvensi internasional yang telah diratifikasi oleh Pemerintah Republik Indonesia.
2. Dalam keadaan dan kondisi apapun untuk tidak melakukan, menggunakan atau dengan cara lain memanfaatkan segala bentuk kerja paksa atau wajib kerja dalam bentuk apapun terhadap pekerjanya di seluruh aktivitas bisnisnya sesuai dengan Konvensi ILO No. 29 tentang Kerja Paksa dan Konvensi ILO No. 105 tentang Penghapusan Kerja Paksa.
3. Mengakui, menghormati dan merealisasikan hak-hak pekerja termasuk memberikan hak kebebasan dalam berserikat dan perundingan bersama sesuai dengan Konvensi ILO No. 87 tentang Kebebasan Berserikat dan Konvensi ILO No. 98 tentang Hak Berorganisasi dan Melakukan Perundingan Bersama.
4. Menjamin perlakuan yang adil dan setara dan tidak melakukan diskriminasi antara pekerja laki-laki dan wanita termasuk dalam proses perekrutan, pemberian upah, pekerjaan dan jabatan dengan cara menerapkan standar yang sama tentang perlakuan yang adil dan setara sesuai dengan Konvensi ILO No. 100 tentang Pemberian Upah yang Sama Bagi Pekerja Pria dan Wanita dan Konvensi ILO No. 111 tentang Diskriminasi dalam Pekerjaan dan Jabatan.
5. Tidak menggunakan tenaga kerja anak-anak di bawah umur dan menghindari serta tidak melakukan bentuk-bentuk pekerjaan terburuk untuk anak sesuai usia minimal yang telah dituangkan dalam Konvensi ILO No. 138 tentang Usia

Minimal dan Konvensi ILO No. 182 tentang Penghapusan Bentuk-Bentuk Pekerjaan Terburuk untuk Anak.

6. Mengakui, menghormati dan merealisasikan hak-hak pekerja seperti mendapatkan akomodasi yang layak dan berhak untuk menyampaikan keluhan sesuai dengan aturan yang berlaku.
7. Membayar upah/gaji tidak di bawah standar upah minimum yang telah ditetapkan dan diatur sesuai undang-undang, peraturan pengupahan dan daerah setempat dan perjanjian bersama termasuk yang terkait dengan kerja lembur.
8. Membayar upah/gaji tidak di bawah standar upah minimum yang telah ditetapkan dan diatur sesuai undang-undang, peraturan pengupahan dan daerah setempat dan perjanjian bersama termasuk yang terkait dengan kerja lembur.
9. Memastikan bahwa jam kerja dan hari istirahat sesuai dengan semua undang-undang yang berlaku terkait jam kerja reguler, dan jam lembur termasuk istirahat, waktu istirahat dan setiap pekerjaan lembur harus bersifat sukarela dan dikompensasi sesuai aturan perundangan yang berlaku.
10. Menyediakan fasilitas bagi karyawan sesuai dengan yang tertuang dalam perjanjian kerja
11. Menentang keras segala bentuk perbuatan yang mengarah pada perbuatan pelecehan seksual dan kekerasan dalam bentuk apapun.
12. Menentang segala bentuk penyalahgunaan wewenang.



4. Stuktur Organisasi

Gambar 4.1

Struktur Organisasi

PT. ARARA ABADI



5. Profil Informan/ Subjek

a. Distric Manager

Nama : Bagiyo Raharjo

Umur : 49 tahun

Mulai Bekerja : 1995

Tingkat Pendidikan : SLA

b. Kepala Perkebunan

Nama : Dirnes Saragih

Umur : 28 tahun

Mulai Bekerja : 2015

Tingkat Pendidikan : S1

c. Kepala Pemanenan

Nama : Arnorld G

Umur : 29 tahun

Mulai Bekerja : 2015

Tingkat Pendidikan : S1

d. Kepala Nursery

Nama : Syahrozi

Umur : 30 tahun

Mulai Bekerja : 2013

Tingkat Pendidikan : S1

e. HRD

Nama : Toto Triono

Umur : 51 Tahun

Mulai Bekerja : 1997

Tingkat Pendidikan : SLTA

f. Damkar

Nama : Syafrita
 Umur : 50 Tahun
 Mulai Bekerja : 1995
 Tingkat Pendidikan : SLTA

B. Hasil Penelitian

Isi pada bab IV ini merupakan hasil penelitian yang didapatkan Peneliti pada PT. Arara Abadi Distrik Sorek Kabupaten Pelalawan Desa Dundangan. Peneliti telah melakukan observasi atau pengamatan, wawancara, dan dokumentasi untuk mengetahui jenis Gaya Komunikasi apa yang diterapkan oleh Pimpinan Perusahaan dengan Karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Hasil dari wawancara mendalam dengan Pimpinan dan Karyawan sesuai dengan judul penelitian yaitu '**Gaya Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Arara Abadi Distrik Sorek Kabupaten Pelalawan**'. Gaya Komunikasi adalah bagaimana cara berperilaku ketika kita mengirim dan menerima pesan. Berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Pimpinan perusahaan dan Karyawan PT. Arara Abadi Distrik Sorek dalam menerapkan gaya komunikasi.

a. Gaya Komunikasi Pimpinan Perusahaan dengan Karyawan di PT. Arara Abadi Distrik Sorek

Ada dua cara gaya komunikasi yang digunakan Pimpinan kepada Karyawan dalam berinteraksi yakni ;

1. Cara Memberikan Perintah

Pimpinan Haruslah memberikan perintah dan tugas yang jelas dan terarah agar dapat dipahami oleh karyawan yang diperintahkan. Disini pimpinan memberikan perintah dan arahan dengan sangat jelas kepada karyawan dan selalu berusaha menganggap karyawan sebagai keluarga agar komunikasi yang terjalin harmonis sehingga karyawan tidak merasa terpaksa dalam menjalani perintah pimpinan. Dengan begitu maka karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Berikut hasil wawancara Peneliti dengan Pimpinan tentang bagaimana cara memberikan perintah.

“Saya memberikan arahan atau perintah itu pada hari senin pagi dan pada hari jumat , kita sama-sama melakukan *briefing* terlebih dahulu sebelum jam kerja dimulai dan ini wajib di ikuti oleh seluruh divisi yang ada diperusahaan, hal ini dilakukan agar membahas program kerja yang akan dilaksanakan selama seminggu berjalan, target yang harus dicapai, menjelaskan bagaimana kondisi perusahaan serta mampu mengevaluasi permasalahan yang dihadapi baik dalam kantor maupun dilapangan. Dalam memberikan arahan, tentunya harus jelas arah dan tujuannya dan benar-benar yang bersangkutan atau karyawan paham sama apa yang kita sampaikan, jika ada sesuatu yang diluar kemampuan karyawan dalam menerima arahan atau intruksi harus segera memberikan *feedback* agar bisa dievaluasi progress atau hasilnya” (Pimpinan Perusahaan: Bagio Raharjo Senin 8 Juli 2019 pukul 08.30).

Dari hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan tentang cara memberikan perintah memang pimpinan langsung memberikan arahan kepada seluruh divisi atau karyawan yang ada di perusahaan tentang program kerja dan target yang harus dicapai selama seminggu berjalan.

2. Cara Berkomunikasi

Komunikasi merupakan suatu aktivitas dasar dalam berorganisasi yang berpengaruh terciptanya suatu kondisi atau situasi ataupun iklim didalam organisasi. Oleh karena itu didalam organisasi baik skala kecil ataupun besar diperlukan gaya komunikasi yang baik dan tepat antara atasan dan bawahan agar roda organisasi bisa berjalan sebagaimana yang diharapkan. Komunikasi yang baik dan tepat akan menciptakan rasa nyaman dalam bekerja sehingga kinerja organisasi bisa maksimal. Adapun hasil wawancara Peneliti dengan Pimpinan mengenai cara komunikasi pimpinan dan karyawan adalah sebagai berikut.

“Komunikasi adalah bagian penting dari suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan jadi dalam berkomunikasi harus dengan cara yang baik dan elegan supaya apa yang kita inginkan atau target yang ingin dicapai dimengerti oleh semua bagian perusahaan, saya berkomunikasi dengan karyawan bersifat terbuka, antusias dengan karyawan, rispek, menganggap mereka seperti keluarga sendiri dan saling menghargai serta mau menerima kritikan dan saran yang diberikan supaya kedepan bisa diperbaiki” (Pimpinan Perusahaan: Bagio Raharjo Senin 8 Juli 2019 pukul 08.30).

Dari hasil wawancara dengan Pimpinan di PT. Arara Abadi Distrik Sorek Kabupaten Pelalawan diketahui bahwa komunikasi yang dilakukan pimpinan dengan karyawan adalah komunikasi secara lisan, komunikasi yang terjadi secara langsung atau bertatap muka dan bersifat terbuka serta saling menghargai. Dibawah ini penulis lampirkan hasil wawancara dengan karyawan di divisi (Kepala Divisi Produksi) yang ada di PT. Arara Abadi Distrik Sorek Kabupaten Pelalawan tentang gaya komunikasi Pimpinan dalam memberikan arahan kepada karyawan sebagai berikut:

“Pimpinan perusahaan bersifat terbuka, dalam memberikan arahan sangat tegas dan bijaksana begitu juga dalam pengambilan keputusan, pimpinan juga mau menerima setiap saran dan kritikan yang diberikan oleh karyawan, arahan diberikan berdasarkan pada isu yang berkembang, seperti hal-hal perubahan yang dilakukan oleh management membutuhkan pengambilan kebijakan yang tepat” (Kepala Perkebunan: Dirnes Saragih Senin 8 Juli 2019 pukul 09.30).

Karyawan yang bernama Dirnes Saragih mengatakan bahwasanya pimpinan perusahaan dalam memberikan arahan sangat tegas dan bijaksana dalam pengambilan keputusan, namun tak puas dengan jawaban satu orang peneliti melanjutkan wawancara dengan satu orang lagi karyawan di divisi (Kepala Bagian Perkebunan) dengan hasil sebagai berikut:

“Pimpinan perusahaan memberikan perintah atau arahan dengan baik kepada karyawan dengan menjelaskan tujuan, fungsi dan manfaat dari kegiatan atau arahan yang diperintahkan secara jelas dan detail, pimpinan juga selalu terbuka dalam menerima laporan, masukan dan saran bahkan menerima kritikan yang karyawan berikan.” (Kepala Bagian Pemanenan: Arnold G Senin 8 Juli pukul 09.45).

Karyawan yang bernama Arnold G mengatakan bahwasanya pimpinan perusahaan dalam memberikan arahan dengan baik, jelas dan detail, peneliti melanjutkan wawancara dengan satu karyawan lagi di divisi (Kepala Nursery) dengan hasil sebagai berikut:

“Pimpinan perusahaan memberikan arahan dengan sangat tegas dan jelas sering memberikan motivasi, pimpinan sering memonitor pekerjaan karyawan sudah sesuai atau belum serta mengevaluasi atau memberikan bimbingan apabila pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan SOP (*standart Operational Prosedur*) perusahaan” (Kepala Nursery: Syahrozi Senin 8 Juli pukul 10.00).

Karyawan yang bernama Syahrozi mengatakan bahwasanya pimpinan perusahaan dalam memberikan arahan dengan sangat tegas dan jelas pimpinan juga sering memberikan motivasi, memonitoring pekerjaan karyawan serta mengevaluasinya. Selanjutnya wawancara dengan karyawan jabatan HRD dengan hasil sebagai berikut:

“Pimpinan dalam memberikan arahan tegas dan bijaksana, disiplin serta prinsip pada peraturan perusahaan kadang pada saat penyampaian arahan beliau memberikan semangat untuk lebih meningkatkan kinerja” Via Telpn Jabatan HRD, Toto Triono, Minggu 30 November 2019 Pukul 10.00.

Karyawan yang bernama Toto Triono menyampaikan bahwa pimpinan dalam memberikan arahan tegas dan bijaksana, pimpinan orangnya juga disiplin serta memberikan semangat kepada karyawan.

‘Pimpinan dalam memberikan arahan sangat terarah dengan jelas, pimpinan juga mau menerima saran yang kami sampaikan dan meresponnya dengan baik, beliau orangnya mau menegur terlebih dahulu kalau bertemu’ Via Telpn Jabatan Damkar, Syafrita Minggu 30 November Pukul 14.00.

Dari hasil wawancara dengan karyawan di Divisi Produksi yaitu Pimpinan perusahaan orang komunikatif, orang yang mau membuka kesempatan untuk pegawainya sehingga hal ini berdampak positif dalam membangun kekompakan kerja, menjaga hubungan baik dan kerjasama dalam organisasi. Pimpinan disini memahami pentingnya komunikasi dalam menciptakan kondisi organisasi yang kondusif serta dengan memperhatikan pegawainya akan memberi nilai tambah yang baik dalam berorganisasi yang terintegrasi.

b. Meningkatkan Kinerja Karyawan

Seorang yang ditunjuk untuk mengawasi harus dapat memikirkan bagaimana cara untuk meningkatkan kinerja karyawan, selain dengan menentukan gaya komunikasi yang dilakukan dalam perusahaan. Karena kinerja karyawan merupakan hal yang sangat mempengaruhi keberhasilan tujuan suatu perusahaan. Adapun hasil wawancara peneliti tentang Meningkatkan Kinerja Karyawan adalah sebagai berikut;

“Untuk meningkatkan kinerja karyawan, saya melakukan pendekatan-pendekatan secara lisan kepada anggota atau karyawan. Untuk membangkitkan semangat kerja karyawan yang saya lakukan adalah dengan cara menjalin hubungan baik dengan karyawan, selalu berkomunikasi, saling bertukar informasi, saling menghargai, memberikan semangat dan memotivasi karyawan terakhir memberikan apresiasi ke karyawan yang berprestasi dalam pekerjaan yang dilakukan” (Pimpinan Perusahaan: Bagio Raharjo Senin, 8 Juli Pukul 08.30).

Dari hasil wawancara peneliti dengan Pimpinan Perusahaan bagaimana cara meningkatkan kinerja karyawan telah dijelaskan diatas namun ada beberapa bagian dari cara meningkatkan kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Pemberian Informasi

Informasi merupakan suatu hal yang penting dalam suatu organisasi. Jika informasi sulit didapatkan maka ini akan menjadi sebuah permasalahan. Ketika informasi mudah didapatkan maka akan berdampak positif pada hubungan

antara pemberi dan penerima informasi. Informasi yang mudah didapatkan akan menjalin hubungan yang baik. Dibawah ini penulis akan memaparkan kembali hasil wawancara terhadap Pimpinan PT. Arara Abadi Distrik Sorek terkait gaya komunikasi dalam pemberian informasi yang dilakukannya sebagai berikut:

“Penyampaian informasi saya lakukan biasanya secara langsung pada saat *briefing* dilapangan yaitu pada pagi senin dan pagi jumat sebelum jam kerja dimulai, saya akan memberitahukan kondisi perusahaan sebenar-benarnya agar seluruh karyawan mengetahui hal tersebut” (Pimpinan Perusahaan: Bagio Raharjo, Senin 8 Juli 2019 pukul 08.30)

Dari hasil wawancara peneliti dengan pmpinan tentang cara pemberian informasi yakni disampaikan secara langsung dilapangan, apa yang disampaikan oleh pimpinan saat wawancara dengan dilapangan memang benar, karena peneliti melihat sendiri bagaimana cara pimpinan memberikan informasi kepada karyawan dilapangan.

2. Cara Membuat Keputusan

Pengambilan keputusan pada dasarnya penentuan yang matang dari berbagai permasalahan yang dihadapi dan mengambil tindakan-tindakan yang menurut perhitungan merupakan tidakan yang paling tepat. Sebelum mengambil keputusan, hendaknya mencari terlebih dahulu akar permasalahannya, lalu menentukan sikap terhadap permasalahan tersbut. Di PT. Arara Abadi Distrik Sorek ini Pimpinan selalu terbuka dalam hal pemberian masukan terhadap permasalahan yang terjadi. Permasalahan yang ada selalu didiskusikan selalu dengan karyawan agar dapat menentukan jalan keluar terbaik demi kelancaran pekerjaan kecuali dalam kondisi yang mendesak dan harus diputuskan secara cepat barulah pimpinan mengambil keputusan sendiri. Adapun dibawah ini

peneliti paparkan hasil wawancara dengan Pimpinan PT. Aarara Abadi Distrik Sorek:

‘Tindakan yang dilakukan oleh pimpinan apabila ada karyawan yang melakukan kesalahan adalah diberikan peringatan dengan dijatukannya sanksi jika kesalahan yang dilakukan sudah mencapai 3 kali sepanjang itu urusan pekerjaan maka akan disesuaikan dengan prosedur perusahaan, keputusan diambil tentunya supaya organisasi tetap berjalan dan memperoleh hasil yang terbaik dengan tingkat resiko yang sekecil-kecilnya’ (Pimpinan Perusahaan: Bagio Raharjo, Senin 8 Juli 2019 pukul 08.30).

Dari hasil wawancara dengan Pimpinan disini apabila ada yang melanggar aturan diberi peringatan, jika masih diulangi juga kesalahan yang sama maka perusahaan akan mengambil tindakan sesuai dengan prosedur perusahaan. Selama peneliti melakukan pengamatan dilapangan tidak ada karyawan yang melakukan kesalahan.

3. Cara Mendorong Semangat Kerja Karyawan

Semangat karyawan merupakan salah satu penentu dari keberhasilan tujuan suatu perusahaan. Setiap pimpinan harus memperhatikan semangat kerja karyawan dan menentukan kebijakan mengenai peningkatan kinerja karyawan tersebut. Beberapa kebijakan seperti memberi motivasi, melakukan pendekatan dan memberi bonus atau *reward* berupa premi bagi karyawan yang memiliki prestasi dan kerjanya bagus.

4. Cara Menegakkan Kedisiplinan

Pada PT.Arara Abadi Distrik Sorek, pimpinan memberikan beberapa sanksi kepada karyawan yang tidak disiplin dan yang tidak mematuhi aturan yang berlaku dalam perusahaan.

Setelah melakukan wawancara dengan pimpinan peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan mengenai cara menegakkan kedisiplinan. Dibawah ini peneliti lampirkan juga hasil wawancara dengan karyawan PT. Arara Abadi Distrik Sorek tentang meningkatkan kinerja dengan menegakkan kedisiplinan:

“Cara saya menegakkan kedisiplinan adalah saya harus datang tepat waktu ke kantor, dan tidak melanggar aturan perusahaan. Karna perusahaan akan memberikan *reward* kepada karyawan yang dapat mengikuti peraturan perusahaan dan memberikan sanksi kepada yang melanggar aturan dan terpenting adalah kesadaran diri kita sendiri” (Kepala Bagian Perkebunan: Dirnes Saragih, Senin 8 Juli 2019 pukul 09.30).

Disini Dirnes Saragih mengatakan mengenai dalam suatu pekerjaan memang harus kesadaran diri sendirilah yang lebih utama, karena apabila tidak ada kesadaran dari diri sendiri maka kedisiplinan itu akan susah untuk dilakukan.

“Cara saya menegakkan kedisiplinan yakni dengan selalu ingat dampaknya pada saya apabila saya tidak disiplin saya akan diberikan sanksi oleh perusahaan, jika disiplin pasti akan membawa dampak positif sehingga efeknya baik terhadap saya”(Kepala Bagian Pemanenan: Arnold G , Senin 8 Juli 2019 pukul 09.45).

Arnold G menegakkan kedisiplinan agar tidak berdampak buruk padanya seperti mendapat sanksi dari perusahaan. Dengan demikian S.A selalu menaati peraturan dan salah satu yang dilakukannya yaitu dengan disiplin.

“Kedisiplinan sudah diatur didalam PKB yaitu perjanjian kerja bersama, untuk hal-hal tertentu yang terkait dengan kedisiplinan atas peraturan bersama dan sudah disepakati, jadi saya sudah berkomitmen untuk disiplin terhadap aturan yang diberikan perusahaan”(Kepala Nursery: Syahrozi, Senin 8 Juli 2019 pukul 10.00).

Syahrozi disini menegakkan kedisiplinan dengan komitmen terhadap kesepakatan yang sudah disetujui bersama baik dari pihak perusahaan maupun dari dirinya sendiri.

‘Saya sudah bekerja diperusahaan jadi saya wajib disiplin dan taat pada setiap aturan yang sudah diterapkan oleh perusahaan karna apabila saya melanggar maka saya sendiri yang akan menanggung akibatnya’ Via Telpn Jabatan HRD; Toto Triono Minggu 30 November 2019 pukul 10.00.

Toto Triono mengatakan bahwa kedisiplinan memang sudah sewajibnya dia taati berdasarkan peraturan perusahaan.

‘Disiplin memang harus dijaga terlebih lagi tugas kami sebagai Damkar merupakan hal yang memiliki tanggung jawab yang besar, harus melakukan survey kelapangan setiap hari memantau ada atau tidak titik api dilahan perusahaan’ Via Telpn Jabatan Damkar; Syafrita 30 November 2019 Pukul 14.00.

Dari setiap karyawan memiliki cara tersendiri untuk menegakkan kedisiplinan, karena semua untuk kebaikan dan juga tujuan pekerjaan perusahaan.

Hasil wawancara dengan karyawan PT. Arara Abadi Distrik Sorek diperoleh hasil bahwa cara karyawan dalam menegakkan kedisiplinan itu adalah dengan selalu tepat waktu datang dalam bekerja dan memotivasi diri agar disiplin, dan juga selaluningat dampaknya apabila tidak disiplin dalam bekerja. Karyawan disini memang pada saat peneliti melakukan penelitian memang disiplin, tidak ada yang datang terlambat.

5. Cara Mengawasi Pekerjaan Karyawan

Dalam mengawasi pekerjaan karyawan pimpinan memberbaskan karyawan dalam berkomunikasi asalkan dapat melihat situasi dan kondisinya dan selama itu masih dalam situasi bekerja.

‘Pekerjaan karyawan sangat perlu diawasi karna sudah sesuai atau belum, saya selalu turun kelapangan untuk memonitoring pekerjaan karyawan sudah berapa hektar ditanam, dipupuk, berapa hektar yang sudah ditebang untuk dipanen serta mengevaluasi atau memberikan bimbingan apabila ada pekerjaan karyawan yang dilakukan tidak sesuai dengan SOP *Standart Operasional Prosedur* perusahaan’ Pimpinan Perusahaan; Bagio Raharjo, Senin 8 Juli 2019, pukul 08.30.

Dari hasil wawancara peneliti dengan pimpinan tentang Apakah setiap hari pekerjaan karyawan selalu diawasi, telah dijelaskan diatas bahwa memang pimpinan setiap hari melakukan pengawasan, karena dengan melakukan pengawasan disitulah akan tahu kendala-kendala yang dialami oleh karyawan.

6. Cara Menegur Kesalahan Karyawan

Cara menegur karyawan pertama yang dilakukan pimpinan adalah ditegur atau memberikan peringatan dan dijatukan sanksi namun apabila kesalahan sudah dilakukan sampai tiga tahap, maka pimpinan akan mengambil tindakan yang sesuai dengan prosedur perusahaan.

7. Saling Terbuka

Antara pimpinan dengan karyawan harus saling terbuka dalam berkomunikasi. Hal ini dilakukan agar segala masalah dapat terselesaikan dengan baik. Dengan adanya sifat yang saling terbuka antara pimpinan dengan karyawan maka dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan dan kelancaran perusahaan dalam menyelesaikan masalah.

c. Pembahasan Penelitian

Suatu proses menganalisis hasil penelitian yang didiskusikan untuk mencari hubungan anatar konsep atau teori yang digunakan dengan penelitian, sehingga diperoleh suatu hubungan dari konsep atau teori dengan hasil penelitian yang dilakukan, dengan adanya analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai gaya komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Arara Abadi Distrik Sorek Kecamatan Pangkalan kuras Kabupaten Pelalawan.

Gaya komunikasi pimpinan dilihat berdasarkan perilaku komunikasi. Dengan kata lain gaya komunikasi adalah perilaku komunikasi yang dilakukan seseorang dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mendapatkan umpan balik dari orang lain terhadap pesan yang disampaikan.

Pimpinan disini menentukan sikap saling menghargai sesama karyawan. Hal ini bisa dilihat dari hubungan antara pimpinan dengan karyawan yang terjalin dengan baik. Hubungan kerja yang baik maka akan memperoleh hasil kerja yang baik pula dan akan mencapai tujuan yang diinginkan bersama sesuai dengan diterapkan oleh perusahaan.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai pimpinan perusahaan selalu berkomunikasi dengan anggotanya baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam pengambilan keputusanpun akan melibatkan karyawan agar mencapai tujuan atau target yang diinginkan kecuali jika dalam keadaan yang memaksa untuk mengambil keputusan secara cepat.

Pemberian perintah dilakukan langsung oleh pimpinan dilapangan pada saat melakukan *briefing* yaitu pada hari senin dan jumat pagi. Pimpinan juga melakukan pengawasan terhadap kerja karyawan dengan baik, dan memberikan arahan apabila karyawan tidak maksimal. Karyawan melakukan pekerjaanya mulai dari pukul 07.00 sampai dengan 16.00 wib. Sanksi akan diberikan kepada karyawan yang melakukan kesalahan dan tidak taat pada peraturan perusahaan. Tindakan yang dilakukan oleh pimpinan apabila ada yang melakukan kesalahan adalah pertama akan diberikan peringatan beserta sanksinya namun apabila kesalahan yang dilakukan sudah mencapai tiga tahap maka pimpinan akan mengambil keputusan berdasarkan dengan prosedur perusahaan.

Komunikasi yang dilakukan pimpinan dengan karyawan yaitu secara lisan, untuk meningkatkan kinerja karyawan, pimpinan akan memberikan contoh yang baik dalam bekerja dan melakukan pendekatan-pendekatan secara lisan, memberikan semangat kerja dan motivasi. Agar terjalin hubungan kerja yang baik pimpinan selalu menerima setiap kritikan dan saran yang diberikan oleh karyawan kepadanya, saling menghargai, menganggap karyawan seperti keluarga, terbuka dan rispek serta tahu tanggung jawab masing-masing agar bekerja lebih baik lagi dan kenyamanan dalam bekerja.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Pimpinan dan Karyawan PT. Arara Abadi Distrik Sorek, maka diperoleh hasil bahwa dalam menjalankan tugas sebagai Pimpinan mengacu kepada gaya komunikasi *The Equalitarian Style* dan *The Controlling Style*. Pimpinan PT. Arara Abadi lebih dominan menggunakan gaya komunikasi *The Equalitarian Style* dalam berkomunikasi sehari-hari,

terutama pada saat melakukan *breffing* dilapangan karena orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi yang bermakna kesamaan ini, adalah orang-orang yang memiliki sikap kepedulian yang tinggi serta kemampuan membina hubungan baik dengan orang lain, baik dalam konteks pribadi maupun dalam lingkup kerja. *The Equalitarian Style* ini akan memudahkan tindak komunikasi dalam organisai, sebab gaya ini efektif dalam memelihara empati dan kerja sama, khususnya dalam situasi untuk mengambil keputusan terhadap suatu permasalahan yang kompleks. Gaya komunikasi ini pula menjamin berlangsungnya tindak berbagi informasi diantara para anggota dalam suatu organisasi.

Dan penggunaan gaya *The Equalitarian Style* ini hanya digunakan pada saat tertentu seperti pada kondisi yang membutuhkan pengambilan keputusan secara cepat.

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Gaya Komunikasi

Saphiere 2005 menyebutkan factor yang mempengaruhi gaya komunikasi seseorang antara lain:

1. Kondisi fisik

Kondisi fisik saat melakukan komunikasi sangat mempengaruhi gaya komunikasi, seperti halnya ketika kegiatan komunikasi itu dilakukan dengan kapasitas minim dalam bertatap muka, hal tersebut akan berakibat pada ketidaknyamanan dan kurangnya kepastian antara pengirim dan si penerima pesan.

2. Peran

Persepsi akan peran yang dilakukan sendiri dan peran komunikator lainnya mempengaruhi bagaimana gaya kita berinteraksi. Setiap orang memiliki harapan bagaimana kita berinteraksi. Setiap orang memiliki gaya yang berbeda dari peran mereka sendiri dan orang lain dan dengan demikian mereka akan sering melakukan komunikasi antara satu dengan yang lainnya.

3. Konteks Histori

Sejarah mempengaruhi sikap berinteraksi. Tradisi spiritual masyarakat dapat dengan mudah mempengaruhi bagaimana kita memandang satu sama lain, dengan demikian dapat mempengaruhi gaya komunikasi.

4. Kronologi

Bagaimana interaksi itu cocok menjadi serangkaian peristiwa yang mempengaruhi pemilihan gaya komunikasi seseorang. Hal tersebut akan membuat perbedaan, jika itu adalah pertama kalinya seseorang berinteraksi tentang sesuatu atau kesepuluh kalinya, jika interaksi masa lalu seseorang telah berhasil atau tidak menyenangkan. Maka akan, membuat suatu perbedaan terhadap gaya komunikasi seseorang.

5. Bahasa

Bahasa yang kita gunakan dapat memainkan peran dalam gaya komunikasi seseorang. Kemampuan berbahasa seseorang dapat memberikan batasan pada seseorang untuk sepenuhnya berpartisipasi dan mempengaruhi arah pembicaraan.

6. Hubungan

Seberapa baik kita tahu orang lain, dan seberapa banyak kita suka percaya pada orang lain atau sebaliknya, hal ini akan mempengaruhi bagaimana kita berkomunikasi.

7. Kendala

Metode yang sering kita gunakan untuk berkomunikasi(misalnya: berbicara melalui telephon) dan waktu yang kita miliki hanya tersedia untuk berinteraksi dengan metode diatas. Jenis kendala tersebut akan mempengaruhi cara kita berkomunikasi.



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

A. Kesimpulan

Dari hasil wawancara peneliti dengan Pimpinan dan Karyawan PT. Arara Abadi Distrik Sorek, maka diperoleh hasil bahwa dalam menjalankan tugas sebagai Pimpinan mengacu kepada gaya komunikasi *The Equalitarian Style* dan *The Controlling Style*. Pimpinan PT. Arara Abadi lebih dominan menggunakan gaya komunikasi *The Equalitarian Style* dalam berkomunikasi sehari-hari, terutama pada saat melakukan *briefing* lapangan karena orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi yang bermakna kesamaan ini, adalah orang-orang yang memiliki sikap kepedulian yang tinggi serta kemampuan membina hubungan baik dengan orang lain, baik dalam konteks pribadi maupun dalam lingkup kerja. *The Equalitarian Style* ini akan memudahkan tindak komunikasi dalam organisasi, sebab gaya ini efektif dalam memelihara empati dan kerja sama, khususnya dalam situasi untuk mengambil keputusan terhadap suatu permasalahan yang kompleks. Gaya komunikasi ini pula menjamin berlangsungnya tindak berbagi informasi diantara para anggota dalam suatu organisasi.

Dan penggunaan gaya *The Controlling Style* ini hanya digunakan pada saat tertentu seperti pada kondisi 76 ; membutuhkan pengambilan keputusan secara cepat.

Dua cara yang Pimpinan lakukan dalam berinteraksi dengan Karyawan yakni;

1. Cara Memberikan Perintah
2. Cara Berkomunikasi

Dalam meningkatkan kinerja karyawan terbagi atas beberapa bagian pula yakni;

1. Pemberian Informasi
2. Cara Membuat Keputusan
3. Cara Mendorong Semangat Kerja Karyawan
4. Cara Menegakkan Kedisiplinan
5. Cara Mengawasi Pekerjaan Karyawan
6. Cara Menegur Kesalahan Karyawan
7. Saling Terbuka

B. Saran

Setelah meneliti dan membalas Gaya Komunikasi Pimpinan dengan Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Arara Abadi Distrik Sorek Kecamatan Pangkalan Kuras Pelalawan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya peneliti mencoba memberikan beberapa saran.

Adapun saran yang akan diberikan penulis sebagai berikut;

a. Saran Praktis

1. Sebagai seorang pimpinan perusahaan harus terlibat secara aktif dalam aktivitas karyawan untuk memberikan arahan, masukan, motivasi dan semangat kepada karyawannya. Pimpinann juga harus memberikan contoh yang baik kepada karyawan bagaimana pekerjaan dengan baik sehingga pimpinan tidak hanya sebatas melakukan pengawasan atau sebagai *controller*.

2. Demi kemajuan perusahaan salah satu yang perlu dibangun adalah komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan agar hubungan berjalan dengan harmonis dan pekerjaan lancar.
3. Dalam melakukan pekerjaan, tugas dan perintah yang diberikan kepada karyawan agar dapat lebih meningkatkan kinerjanya lagi untuk mencapai target perusahaan.

b. Saran Akademis

Dengan adanya penelitian ini, sekiranya mendorong pihak akademis untuk bisa membantu mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau melakukan penelitian serupa sehingga menambahkan kekurangan-kekurangan yang didapati dalam penelitian ini bahkan memperluaskan kajian penelitian dan hendaknya pada penelitian selanjutnya menggunakan metode lainnya serta membandingkan gaya komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Kencana: Jakarta.
- Cangara, Hafeid. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Hamzah, Nina Lamatenggo. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Kartono, Kartini. 2002. *Psikologi Umum*. Sinar Baru Algeis Indonesia: Bandung
- Khomsahrial, Romli. 2011. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. PT. Gramedia: Jakarta.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UUP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN: Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Mukhtar, 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Referensi: Jakarta.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Mulyasa. 2002. *pimpinandan kepemimpinan*. PT. Raja Grafindo Perkasa: Jakarta.
- Munir. 2012. *Multimedia konsep dan aplikasi dalam pendidikan*. Alfabeta: Bandung.
- Pace, wayne dan Don F. Faules. 2010. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Remaja Rosdakarya; Bandung.

Rivai, Veithzal. 2004. *Kepemimpinan dan kepemimpinan*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Ruliana Popy. 2014. *Komunikasi Organisasi*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Ruslan, Rosady. 2003. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Sendjaja Sasa Djuarsa. 1996. *Teori Komunikasi*. Universitas Terbuka: Jakarta

SP, Siagian. 2002. *Organisasi Kepemimpinan dan Prilaku Administrasi*. Gunung Agung: Jakarta.

Sondang P. Siagian. 2002. *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Bumi Aksara: Jakarta.

Soerjono, Soekanto. 1996. *Sosiologi Suatu Pengantar*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Stewart. Tubbs dan Sylvy Moss. 2005. *Human Communication Konteks-Konteks Komunikasi*. PT. Rosda Karya: Jakarta.

Timpe, Dale. 2002. *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia Kepemimpinan*. Elex Media Komputindo: Jakarta.

Tohardi, Ahmad. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mandar Maju: Bandung.

Ubaedy, An. 2008. *Interpersonal Skill*. Bee Media : Jakarta.

Uno, Hamzah B dan Nina Lematenggo. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Bumi Aksara: Jakarta.

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

Wiryanto. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Grasindo: Jakarta.

Referensi Internet:

-<https://id.wikipedia.org/wiki/Kota-Pekanbaru>

Referensi Jurnal/Skripsi :

Putri, Wulandari, 2015. *Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. White And Blue Di Pekanbaru*. Jurusan Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau.

Muhammad, Alfindra. 2016. *Gaya Komunikasi Pimpinan SUB. Bagian Pencarian Dan Pelestarian Donor Darah Sukarela (P2D2S) Dengan Pegawai Di Unit Transfusi Darah (UTD) PMI Kota Pekanbaru*. Jurusan Ilmu Komunikasi. Universitas Islam Riau.

Retni, Arindi. 2014. *Gaya Komunikasi Mandor Dengan Buruh Dalam Meningkatkan Kinerja Buruh Pupuk Di PT. Surya Agrolika Reksa Kebun Sei. Singingi Desa Koto Baru*. Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Riau.

Skripsi :

Harahap, Anry Budi. 2016. *Peran Komunikasi Pimpinan Dalam Memotivasi Kerja Pegawai Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa (BPMPD) Di Kabupaten Indra Giri Hilir*. Skripsi. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.

Sitorus, Andrianto. 2010. *Efektifitas Pelaksanaan Komunikasi Antar Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Desa Intan Jaya Kecamatan Kunto Darusalam Kabupaten Rokan Hulu*. Skripsi. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.

Mardiansyah, Manahan. 2015. *Peran Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dengan Karyawan Pada PT. Sari Lembah Subur Kabupaten Pelalawan*. Skripsi. Fakultas Ilmu Komunikasi Unuversitas Islam Riau.