

**MODEL GAYA KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN  
TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN  
JNE SUB AGEN KISARAN**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Ihsan Prayogi**

**1803110088**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**

**Konsentrasi Humas**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2023**

## PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **IHSAN PRAYOGI**  
N P M : 1803110088  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pada hari, tanggal : Kamis, 31 Agustus 2023  
W a k t u : Pukul 08.00 WIB s/d selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Dr.FAUSTYNA,S.Sos.,M.M.,M.I.Kom**

(.....)

PENGUJI II : **CORRY NOVRICA AP SINAGA, S.Sos., M.A**

(.....)

PENGUJI III : **Dr. FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom, M.I.Kom**

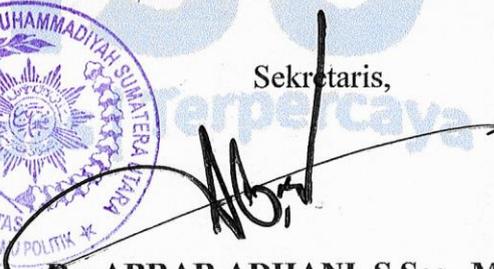
(.....)

### PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

  
Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP

  
Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : **IHSAN PRAYOGI**  
N.P.M : 1803110088  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : **MODEL GAYA KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN JNE SUB AGEN KISARAN**

Medan, 24 Agustus 2023

Dosen Pembimbing



**Dr. FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom**

**NIDN : 0110099401**

Disetujui Oleh  
Ketua Program Studi



**AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom**

**NIDN : 0127048401**

Dekan,



**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP.**

**NIDN: 0030017402**

## PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Ihsan Prayogi**, NPM **1803170088**, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kerjasama di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, Oktober 2023

Yang menyatakan,



**Ihsan Prayogi**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillah* rabbil'alamin, puji dan syukur ke hadirat Allah Subhanalla wa taala atas segala kekuatan rahmat dan karunia-Nya serta telah memberikan kekuatan dan kesehatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“MODEL GAYA KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN JNE SUB AGEN KISARAN”**. Salam dan syalawat tercurah kepada Nabi Muhammad Shallallahu alaihi wassalam beserta keluarganya, para sahabatnya dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Ucapan terima kasih terdalam penulis persembahkan kepada kedua orang tua penulis, **Ayahanda Zainal Abidin** dan **Ibunda Elfiyani** yang telah membimbing untuk menyelesaikan perkuliahan selama ini. Terima kasih banyak telah memberikan banyak nasehat, dukungan moral, dukungan materiil serta do'a yang tidak putus-putusnya serta selalu mendukung hingga penulis bisa menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, nasihat serta dukungan dari banyak pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
2. Bapak Dr. Rudianto., S.Sos M.Si selaku Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

3. Bapak Dr. Arifin Saleh.,S.Sos.,MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
4. Bapak Dr. Abrar Adhani S.Sos.,M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Bapak Dra. Hj. Yurisna Tanjung,. M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Bapak Akhyar Anshori S.Sos,. M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Faizal Hamzah Lubis S.Sos.,M.I.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
8. Bapak Dr. Fadhil Pahlevi Hidayat, M.I.Kom Dosen Pembimbing penulis yang telah begitu banyak memberikan penulis ilmu, masukan, waktu, tenaga, pikiran, dan kesabarannya selama membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan Pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
10. Kepada bapak-bapak yang sudah membantu saya untuk menjadi narasumber dalam penelitian ini
11. Kepada teman-teman kelas Ilmu Komunikasi Humas dan seluruh keluarga besar Ilmu Komunikasi 2018 FISIP UMSU

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan hal-hal yang kurang berkenan di hati pembaca. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Medan, Agustus 2023

Penyusun,

Ihsan Prayogi  
1803110088

# **MODEL GAYA KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN JNE SUB AGEN KISARAN**

**IHSAN PRAYOGI**

**1803110088**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana model gaya komunikasi kepemimpinan terhadap peningkatan kinerja karyawan JNE Sub Agen Kisaran. Dalam memimpin perusahaan, pemimpin haruslah mempunyai wawasan luas, pengaruh, kepandaian, mampu memotivasi, mengelola seluruh karyawannya serta segala hal yang berhubungan dengan proses perkembangan perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkannya. Kepemimpinan di sebuah perusahaan mempunyai banyak implikasi, seperti keterlibatan orang atau pihak lain yakni karyawan serta kemauan karyawan untuk menjalankan arahan pemimpin. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Narasumber penelitian ini yaitu pimpinan, kepala cabang hingga karyawan dari JNE Sub Agen Kisaran. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan Reduksi Data , Pengumpulan Data, Penyajian Data, Penarikan kesimpulan, evaluasi. Hasil penelitian menemukan bahwa gaya komunikasi pimpinan JNE SUB Agen Kisaran baik, dapat dilihat dari cara pimpinan JNE Sub Kisaran dalam mengawasi dan mengarahkan kinerja karyawan JNE Sub Kisaran. Gaya komunikasi yang dilakukan pimpinan gaya komunikasi *The Equalitarian Style*. Aspek penting dalam metode komunikasi hal tersebut memiliki dasar persamaan aliran komunikasi dua arah, dan Komunikasi semacam ini bersifat terbuka dan sikap Kesadaran dan kemampuan yang tinggi untuk membangun hubungan dengan orang lain menjadi baik dalam konteks dan ruang lingkup pribadi serta hubungan pekerjaan. Seperti yang dilakukan Pimpinan JNE Sub Agen Kisaran dalam membangun hubungan dengan karyawan JNE.

**Kata Kunci : Gaya Komunikasi, Kinerja, Karyawan**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Pembatasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>7</b>
2.1 Komunikasi.....	7
2.1.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi .....	8
2.2 Komunikasi Organisasi.....	9
2.2.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Eektivitas Komunikasi Organisasi .....	10
2.3 Komunikasi Perusahaan/Korporat .....	13
2.4 Gaya Komunikasi .....	14
2.5 Kinerja Karyawan.....	17
2.6 Teori S-O-R .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	22
3.2 Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel .....	23
3.3 Kerangka Konsep .....	23
3.4 Defenisi Konsep .....	24
3.5 Kategorisasi Penelitian .....	25
3.6 Informan atau Narasumber .....	26
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.8 Teknik Analisis Data .....	27
3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
3.10 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian .....	29
<b>BAB IV HASIL WAWANCARA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	31
4.1.1 Hasil Wawancara .....	31
4.2 Pembahasan .....	34

4.3 Gaya Komunikasi .....	35
4.4 Teori S-O-R .....	36
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>38</b>
5.1 Simpulan .....	38
5.2 Saran .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>40</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1. Kategorisasi Penelitian.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabel 3.2. Daftar Narasumber.....</b>	<b>26</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 3.1. Kerangka Konsep.....</b>	<b>24</b>
---	-----------

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Setiap perusahaan membutuhkan pimpinan di masing-masing divisi yang mengatur kelancaran jalannya perusahaan. Kinerja karyawan dapat terpengaruhi oleh hubungan antara pemimpin perusahaan dan anggota timnya. Oleh karena itu, sumber daya manusia atau kualitas diri yang tinggi dibutuhkan pada diri pemimpin karena secara otomatis pemimpin dianggap sebagai orang pilihan yang mempunyai kelebihan nilai-nilai dibandingkan dengan para karyawannya. Ada banyak langkah yang perlu diambil oleh seorang pemimpin demi kesuksesan perusahaannya seperti memiliki visi, keberanian, kepedulian, integritas, kebijaksanaan, komitmen, ketulusan, dan semangat. Pemimpin perlu membuat tahapan dalam perencanaan misi yang bersinergi dengan visi perusahaan yang telah dibuat sebelumnya guna mencapai isi tersebut (Anggriawan, 2017)

Dalam memimpin perusahaan, pemimpin haruslah mempunyai wawasan luas, pengaruh, kepandaian, mampu memotivasi, mengelola seluruh karyawannya serta segala hal yang berhubungan dengan proses perkembangan perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkannya (Pidekso dan Harsiwi, 2003). Kepemimpinan di sebuah perusahaan mempunyai banyak implikasi, seperti keterlibatan orang atau pihak lain yakni karyawan serta kemauan karyawan untuk menjalankan arahan pemimpin.

Komunikasi merupakan bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia sebagai makhluk sosial. Komunikasi harus efektif dengan

memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman umpan balik seimbang dan melatih penggunaan bahasa non verbal secara baik (Hardiyanto & Pulungan, 2019) dalam (Rahmaya, 2021).

Komunikasi terjadi dalam hubungan antara pimpinan dan karyawan. Dalam hal ini, komunikasi akan membantu para pihak di dalam organisasi tersebut untuk meraih tujuan organisasi serta individu. Pada umumnya, komunikasi antar pihak dalam organisasi dikedepankan guna terciptanya hasil yang baik. Hubungan seluruh pihak di dalam perusahaan/organisasi ditentukan oleh iklim komunikasi yang menjadi aspek penting dalam keberhasilan hubungan kerja serta menjadi penghubung antara praktik pengelolaan sumber daya manusia dengan kinerjanya (Sholikhah, dkk, 2014). Kinerja sebagai keberhasilan dalam pekerjaan yang didapatkan dari pengimplementasian seluruh rencana kerja yang telah dirancang oleh perusahaan atau organisasi dan dilaksanakan oleh pemimpin dan seluruh sumber daya yang ada guna mencapai tujuan perusahaan/organisasi. (Abdullah Maruf, 2014)

Komunikasi yang efektif dibutuhkan oleh pemimpin dalam menyampaikan informasi atau perintah serta bawahan dalam melaporkan hasil pekerjaan secara tertulis atau pun lisan, sehingga keduanya dapat mempunyai persamaan persepsi. (Rahayu et al., 2013). Oleh karena itu, komunikasi adalah instrumen terkuat yang dapat didorong atau diletakkan oleh seorang pemimpin jika mereka tahu bagaimana menggunakannya. Dasar dari fungsi organisasi yang baik dan, secara umum, masyarakat adalah komunikasi. Komunikasi yaitu aspek terpenting yang perlu

dimiliki seorang pemimpin, manajer, atau pembicara agar berhasil. Jika manajer atau pemimpin tahu bagaimana berkomunikasi dengan bawahan atau dengan orang di sekitar, maka hasil dan kinerjanya tinggi. (Răducan & Răducan, 2014)

Gaya komunikasi berarti gaya bahasa dan cara penyampaian yang baik dan mencakup bentuk verbal (kata-kata) atau pun non-verbal seperti bahasa badan, vokalik, penggunaan waktu, jarak, dan ruang . Setiap pemimpin mempunyai gaya komunikasi yang berbeda dan masing-masing mempunyai ciri khasnya.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman adalah PT. JNE Express Across Nations JNE merupakan penyedia layanan logistik terbesar dan terlengkap di Indonesia dan pelanggan pengguna jasa JNE juga banyak dan cukup diperhitungkan oleh para pesaing bergerak di bidang yang sama. JNE menyediakan dokumen pengiriman, kendaraan, paket, dll. Di Indonesia, kantor perwakilan PT. JNE terdapat 75 unit, 53 unit kantor cabang dan sebanyak 2.073 agen dan sub-agennya.

Peneliti melihat komunikasi pimpinan JNE secara umum cenderung agresif yang didorong oleh komunikator bahwasanya lingkungan pekerjaan mempunyai orientasi tindakan. Guna mencapai tujuan perusahaan, kinerja yang baik dibutuhkan dari para karyawan JNE. Selain itu, perusahaan perlu memastikan bahwa seluruh karyawan menunjukkan gaya komunikasi yang baik dan memanfaatkan sarana dan fasilitas secara tepat, serta pemimpin dapat menunjukkan gaya kepemimpinan yang baik dan memotivasi kerja bawahannya secara efisien dan efektif.

Kinerja setiap karyawan di masing-masing divisi sangat tergantung pada gaya komunikasi pemimpin dari *branch head* tersebut. Perbedaan gaya komunikasi

pemimpin sering menimbulkan kecemburuan antar bagian. Selain itu, berdasarkan observasi yang dilakukan di JNE kinerja karyawan dinilai kurang. Hal ini terbukti dari adanya karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan *standard* yang telah ditentukan. Selain itu, berdasarkan keterangan salah satu karyawan bagian koord operasional lapangan diperoleh keterangan bahwa terdapat beberapa karyawan yang mengalami penurunan kinerja seperti dalam menyelesaikan pekerjaannya tidak tepat pada waktunya. Pihak *branch head* perusahaan juga tidak ada inisiatif untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk dapat lebih baik lagi dalam bekerja dan kurang adanya kesempatan untuk mengembangkan skill dalam bekerja pada masing-masing bagian yang ada di JNE Sub Agen Kisaran. Oleh karena itu sangat dibutuhkan gaya komunikasi pemimpin yang sangat baik dari *level top management* untuk dapat mengembangkan skill bekerja para karyawan menjadi semakin baik lagi kedepannya.

Hasil komunikasi yang baik akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi merupakan gambaran tentang hasil kerja organisasi dalam mencapai tujuannya yang pasti mempengaruhi sumber daya organisasi tersebut. (Kabu, 2020), Sumber daya yang dimaksud dapat berupa fisik seperti sumber daya manusia maupun nonfisik seperti peraturan, informasi, dan kebijakan. Konsep kinerja organisasi juga menggambarkan bahwa setiap organisasi publik memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat dilakukan pengukuran kinerjanya dengan menggunakan indikator-indikator kinerja yang ada untuk melihat apakah organisasi tersebut sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan untuk mengetahui tujuannya sudah tercapai atau belum.

Bertolak dari pemaparan diatas, dilakukan kajian mengenai **Model Gaya Komunikasi Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan JNE SUB Agen Kisaran.**

### **1.2 Pembatasan Masalah**

Untuk memperjelas penelitian ini, peneliti melakukan pembatasan masalah dimana objek penelitian dilaksanakan kepada karyawan JNE SUB Agen Kisaran.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimanakah gaya komunikasi pimpinan JNE SUB Agen Kisaran?”.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui gaya komunikasi pimpinan JNE SUB Agen Kisaran.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis:**

Hasil penelitian bisa menambah wawasan, pengetahuan, dan pengembangan dalam gaya komunikasi pemimpin di dalam organisasi.

#### **2. Manfaat Praktis:**

- a. Menjadi input bagi para pimpinan dan calon pemimpin khususnya di JNE SUB Agen Kisaran supaya mempertahankan serta meningkatkan pencapaian prestasi dengan menerapkan gaya komunikasi pemimpin yang beragam.

- b. Menjadi input bagi karyawan JNE SUB Agen Kisaran maupun dari institusi lainnya.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

- BAB I : Berisikan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.
- BAB II : Berisikan uraian Teoritis yang menguraikan tentang Model Gaya Komunikasi Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan JNE SUB Agen Kisaran
- BAB III : Berisi persiapan dan pelaksanaan penelitian yang menguraikan tentang metodologi penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, informan/narasumber, teknik pengumpulan data, waktu dan lokasi penelitian.
- BAB IV : Berisi hasil penelitian dan pembahasan
- BAB V : Berisikan penutup yang menguraikan tentang simpulan dan saran.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Komunikasi**

Komunikasi yaitu aktivitas dasar manusia. Dengan komunikasi, manusia dapat menjalin kontak satu sama lain keluarga, pekerjaan, pasar, kehidupan sehari-hari internal dimanapun dalam masyarakat atau kemanusiaan. Tidak ada yang tidak terlibat dalam komunikasi. Komunikasi sangat penting untuk kehidupan kemanusiaan. Perkembangan ilmu dan teknologi manusia tidak terlepas dari komunikasi. Komunikasi juga membentuk sistem sosial timbal balik saling membutuhkan, jadi baik komunikasi maupun masyarakat tidak bisa dipisahkan.

Furqon sebagaimana di kutip pada (Furqon, 2003) Pada dasarnya komunikasi memiliki pengertian yang begitu luas, baik sebagai suatu ilmu yang tersendiri maupun sebagai suatu proses. Terdapat beberapa definisi mengenai komunikasi, percaya bahwa komunikasi dapat dibedakan dari semua perilaku manusia dan organisasi, sebab melibatkan proses psikologis untuk memahami orang, benda, dan peristiwa. Dua bentuk umum perilaku yang membentuk komunikasi menekankan: 1) membuat pesan, atau lebih tepatnya, membuat tampilan; 2) menjelaskan pesan atau menjelaskan pertunjukan.

Komunikasi adalah elemen dasar dari interaksi manusia yang memungkinkan seseorang untuk menetapkan, meningkatkan serta mempertahankan kontak dengan orang lain. komunikasi yaitu proses yang rumit melibatkan perilaku dan hubungan, dan memungkinkan seseorang berinteraksi dengan orang lain dan lingkungannya. Komunikasi adalah masalah besar ini berlanjut secara dinamis, artinya dapat

dirangsang dan menyebar. Pada dasarnya yang mencakup unsur-unsur komunikasi yaitu keberadaan; komunikator, pesan yang disampaikan, media yang digunakan, komunikator/khalayak dan efek. Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa komunikasi yaitu kegiatan menyampaikan pesan, dengan tujuan menjadikan satu orang/organisasi (komunikator) sama dengan orang/pendengar lainnya (Furqon, 2003).

### **2.1.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi**

Faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah:

#### 1) Latar belakang budaya

Pola pikir individu dalam kebiasaannya akan membentuk bagaimana mereka menginterpretasikan sebuah pesan. Dengan demikian, semakin besar kesamaan latar belakang sosial dan budaya pemberi dan penerima pesan, maka akan semakin efektif pula proses komunikasi yang terjadi.

#### 2) Ikatan kelompok

Bagaimana sebuah kelompok memandang pesan yang diterimanya dipengaruhi oleh susunan nilai yang dipegang oleh setiap kelompok. Dengan kata lain, masing-masing kelompok mempunyai cara yang berbeda dalam memandang pesan yang diterimanya.

#### 3) Harapan

Individu atau kelompok dalam menerima pesan akan dipengaruhi oleh harapannya terhadap apa yang diharapkan dari pesan tersebut.

#### 4) Pendidikan

Tingkat pendidikan seseorang mempengaruhi kompleksitas individu dalam memandang atau menyikapi isi pesan yang diterimanya. Komunikasi akan lebih sulit ketika seseorang berinteraksi dengan orang lain yang memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda. Pesan akan menjadi tidak jelas jika kata-kata ataupun ungkapan yang digunakan tidak dikenal oleh penerima pesan.

#### 5) Situasi

Kondisi lingkungan dan sekitarnya mempengaruhi individu dalam berperilaku. Orang akan cenderung bisa berkomunikasi jika lokasi interaksi atau lingkungan mereka nyaman. Ruangan yang hangat, bebas dari kebisingan dan gangguan adalah lingkungan yang terbaik untuk berkomunikasi. Gangguan lingkungan dapat mengganggu pesan yang akan disampaikan (Feriyanto & Triana, 2015).

## **2.2 Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi suatu proses komunikasi di dalam organisasi formal maupun informal dalam bentuk komunikasi yang kompleks, komunikasi tersebut dapat menimbulkan pengertian yang sama, sehingga dapat mewujudkan tujuan organisasi tersebut. Komunikasi organisasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan dan interpretasi pesan antar unit komunikasi yang merupakan bagian dari organisasi tertentu. Definisi ini lebih menekankan pada aspek fungsional (target). Pada saat yang sama, dari perspektif penjas (subjektif), komunikasi organisasi dipandang sebagai proses menciptakan makna bagi interaksi organisasi (Furqon, 2003).

Cara agar tujuan komunikasi berjalan dengan baik dan efisien adalah dengan menggunakan strategi komunikasi communication Zamzami & Wili Sahana, dalam (Lubis et al., 2021)

Goldhaber sebagaimana dikutip (Muhammad Thariq, 2017) dalam Komunikasi Organisasi mengatakan bahwa komunikasi organisasi sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.

Ernika sebagaimana dikutip (Ernika, 2016) dari sudut pandang subjektif, komunikasi organisasi merupakan perilaku organisasi yang terjadi dan bagaimana orang-orang yang terlibat dalam proses melakukan transaksi dan memberi makna pada semua yang terjadi.

Dari perspektif ini, fokusnya adalah pada proses menciptakan makna untuk menciptakan, memelihara, dan mengubah interaksi organisasi. Pengertian tujuan adalah kegiatan yang berhubungan dengan pesan-pesan yang terkandung dalam batas-batas organisasi. Berdasarkan dari perspektif tersebut, fokusnya adalah menggunakan komunikasi sebagai alat untuk menyesuaikan orang dengan lingkungan mereka.

### **2.2.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Eektivitas Komunikasi Organisasi**

Kriyantono (2010) dalam (Rinaldy, 2016), terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi efektivitas komunikasi organisasi sebagai berikut:

## 1. Pertukaran iklim

Persepsi mengenai seberapa jauh anggota organisasi merasa bahwa organisasi dapat dipercaya, didukung, terbuka, peduli, secara aktif meminta pendapat mereka, dan menghargai standar kinerja yang baik. Indikator yang diukur, yaitu:

- a. Kepercayaan adalah pandangan dari kepercayaan anggota organisasi kepada atasan, bawahan dan rekan kerja.
- b. Pengambilan keputusan bersama adalah pandangan anggota organisasi tentang partisipasi mereka dalam proses pengambilan keputusan bersama.
- c. Pemberian dukungan mengacu pada pandangan anggota organisasi tentang perhatian atau dukungan organisasi kepada karyawan dan dukungan karyawan terhadap organisasi.
- d. Keterbukaan adalah persepsi tentang keterbukaan organisasi terhadap informasi oleh anggota organisasi, yang sangat penting bagi organisasi, kebebasan dan kemudahan anggota untuk memperoleh informasi.
- e. Berfokus pada tujuan kinerja tinggi adalah persepsi keinginan anggota organisasi agar anggota dan organisasi selalu memiliki tujuan kinerja tinggi.

## 2. Kepuasan organisasi

Persepsi tentang seberapa puas anggota organisasi dengan pekerjaan, pengawasan upah dan tunjangan, promosi, dan kolega mereka. indikator yang diukur, yaitu:

- a. Kepuasan kerja merupakan persepsi kepuasan anggota organisasi terhadap jenis pekerjaan dan lingkungan kerja yang disediakan.
- b. Kepuasan supervisi atau supervisi merupakan persepsi tingkat kepuasan anggota

organisasi terhadap sistem supervisi.

- c. Kepuasan terhadap gaji dan tunjangan merupakan persepsi kepuasan anggota organisasi terhadap gaji, tunjangan dan fasilitas yang diterima.
- d. Kepuasan penilaian kinerja, promosi jabatan dan kesempatan kerja merupakan pandangan tentang kepuasan anggota organisasi terhadap sistem penilaian, promosi jabatan dan kesempatan kerja.
- e. Kepuasan rekan kerja mengacu pada seberapa puas anggota dengan rekan kerja mereka.
- f. Aksesibilitas informasi adalah bagaimana anggota organisasi memikirkan sejauh mana mereka dapat memperoleh informasi dari berbagai sumber dalam organisasi (seperti atasan langsung, atasan, tim, bawahan, penerbitan dokumen, obrolan verbal).
- g. Kualitas media adalah persepsi anggota organisasi tentang sejauh mana publikasi, instruksi tertulis, laporan, dan media lain dianggap menarik, akurat, efisien, dan dapat diandalkan.

### 3. Penyebaran informasi

Pandangan anggota organisasi tentang sejauh mana pesan dikirim melalui organisasi. Penyebaran informasi merupakan salah satu isi penting dalam proses komunikasi organisasi. Apabila penyebaran informasi berjalan dengan baik, berarti informasi yang dibutuhkan untuk mendukung pekerjaan telah terpenuhi, sehingga alur kerja dalam organisasi dapat berjalan normal. Penyebaran informasi melibatkan penyebaran informasi dalam organisasi, penyediaan informasi kepada karyawan lain, dan informasi yang sampai ke pihak terkait.

#### 4. Beban informasi

Pandangan anggota organisasi tentang sejauh mana mereka merasa bahwa mereka telah menerima lebih banyak informasi daripada yang mereka butuhkan untuk diproses atau dibutuhkan secara efektif. Beban informasi berkaitan dengan kecukupan informasi, informasi yang berlebihan, kurangnya informasi dan ketidaktepatan informasi.

#### 5. Akurasi informasi

Persepsi informasi anggota organisasi pada pesan spesifik yang diketahui anggota organisasi dibandingkan dengan jumlah informasi sebenarnya dalam pesan. Menurut pesan saat ini, keakuratan komunikasi pesan yang memenuhi kebutuhan karyawan, kepercayaan pada pesan, dan distorsi pesan dibandingkan.

#### 6. Budaya organisasi

Pandangan anggota organisasi tentang nilai-nilai kunci dan konsep berbagi yang membentuk citra organisasi mereka. Budaya organisasi berkaitan dengan identitas karyawan, integrasi dalam organisasi, dan adanya inovasi yang mendorong perkembangan organisasi.

### **2.3 Komunikasi Perusahaan/Korporat**

Komunikasi perusahaan adalah kemampuan untuk menunjukkan kepada publik kepribadian dan identitas pemangku kepentingan perusahaan (Rosmala, 2021). Komunikasi perusahaan dalam suatu perusahaan bertujuan untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan melalui penggunaan strategi manajemen yang dapat meningkatkan sistem fungsi komunikasi perusahaan dengan tujuan yang jelas melalui penyebaran informasi.

Komunikasi perusahaan yaitu komunikasi dua arah yang asimetris, yang dilakukan melalui komunikasi dua arah yang jujur, saling memberi dan menerima, dengan tujuan untuk membujuk / meyakinkan audiens, seperti mengubah sikap terhadap pembelian barang dan jasa. Dari uraian tersebut dapat dipahami bahwa komunikasi perusahaan merupakan salah satu cara bagi perusahaan untuk mengirimkan pesan kepada publik.

Dalam literasi lain dikatakan bahwa komunikasi perusahaan adalah cara organisasi untuk berkomunikasi dengan berbagai kelompok orang. Komunikasi perusahaan dapat dijelaskan sebagai metode menjalin komunikasi dalam suatu organisasi, di mana komunikasi perusahaan menghubungkan penerapan teori komunikasi untuk menjalin hubungan komunikasi perusahaan dengan strategi perusahaan secara keseluruhan (Rosmala, 2021).

Komunikasi perusahaan meliputi komunikasi pemasaran, komunikasi organisasi dan komunikasi manajemen. Asal mula istilah komunikasi korporat mengadopsi pandangan "perusahaan", yang berasal dari bahasa latin "corpus", yang berarti "tubuh" atau "keseluruhan". Oleh karena itu, perusahaan mengkomunikasikan dan mendiskusikan pencapaian tujuan organisasi (Rosmala, 2021).

#### **2.4 Gaya Komunikasi**

Di dalam organisasi, komunikasi menjadi sebuah unsur vital yang memungkinkan aktivitas masing-masing individu atau pun kelompok dapat berjalan dengan baik. Banyak ahli yang telah mendefinisikan makna komunikasi.

“komunikasi berasal dari kata Latin *Communis* yang artinya *bersama*.” Romli mengatakan, Dalam hal ini, pengirim pesan (komunikator) berupaya untuk mendapatkan “kebersamaan” dengan orang yang menerima pesan tersebut. Dengan kata lain, komunikasi merupakan sebuah perpindahan informasi serta pemahaman menggunakan simbol verbal maupun non-verbal yang dipahami bersama oleh para individu atau kelompok dengan pihak lainnya.

Komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan nonverbal. Segala perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih (Muhammad Thariq, 2017).

Komunikasi antara pemimpin dan karyawan terbentuk dari atas dan bawah di antara keduanya. Adanya tiga prinsip utama dari interaksi pemimpin dan karyawan, yakni: keterbukaan pemimpin terhadap gagasan dari para karyawannya, kemauan pemimpin untuk mendengarkan serta memperhatikan apa yang disampaikan oleh para karyawannya, serta bagaimana seorang pemimpin memandu para karyawannya dalam menyelesaikan masalah yang mereka hadapi.

Beberapa gaya komunikasinya adalah sebagai berikut:

1. *The Controlling Style*

Ciri-ciri dari metode kendali komunikasi ini adalah Dalam batas kemauan atau niat, memaksakan dan mengatur pikiran, perilaku, serta reaksi yang ditunjukkan oleh orang lain. Dalam komunikasi, metode yang digunakan ini sering kali disebut dengan komunikator satu arah (*one-way communications*).

## 2. *The Equalitarian Style*

Aspek penting dalam metode komunikasi adalah bahwa hal tersebut memiliki dasar persamaan aliran komunikasi dua arah, dan Komunikasi semacam ini bersifat terbuka dan sikap Kesadaran dan kemampuan yang tinggi untuk membangun hubungan dengan orang lain menjadi baik dalam konteks dan ruang lingkup pribadi serta hubungan pekerjaan.

## 3. *The Structuring Style*

Dalam komunikasi yang terstruktur, pesan verbal baik yang tertulis atau pun lisan akan digunakan dengan baik untuk memungkinkan perintah struktur organisasi. Pesan yang kuat dikirimkan dengan mempertimbangkan tujuan untuk mempengaruhi pihak lain. Selain itu, komunikasi mempunyai fungsi untuk menyampaikan beragam informasi tentang tujuan, kemajuan, aturan, dan prosedur yang diterapkan di sebuah organisasi.

## 4. *The Dynamic Style*

Gaya komunikasi ini cenderung agresif yang didorong oleh pemahaman pengirim pesan bahwasanya lingkungan pekerjaannya mempunyai orientasi tindakan. Umumnya, gaya ini digunakan oleh para supervisor, manajer, atau juru kampanye yang mana mereka membawahi banyak anggotanya.

## 5. *The Relinquishing Style*

Gaya komunikasi ini merepresentasikan keterbukaan untuk menerima pendapat, gagasan, dan saran dari pihak lain; alih-alih memerintah yang pada dasarnya pengirim pesan berhak untuk membuat perintah atau memegang kontrol orang lain.

## 6. *The WithdrawStyle*

Gaya komunikasi ini mendorong pelemahan tindak komunikasi. Maksudnya adalah tidak muncul keinginan dari seluruh pihak untuk menggunakan gaya komunikasi ini disebabkan adanya kesulitan atau persoalan antar pribadi yang dihadapinya.

### **2.5 Kinerja Karyawan**

Setiap karyawan memiliki keterampilan dan kemampuannya sendiri untuk mencapai kinerja yang ditentukan. Itu tergantung pada seberapa besar tanggung jawab yang harus mereka ambil untuk melakukan tugas yang diberikan. Tugas atau tugas tertentu biasanya memiliki jumlah waktu tertentu untuk diselesaikan, dan karyawan harus menyelesaikannya. Kinerja adalah fondasi nyata dari perusahaan. Tanpa kinerja, tidak semua tujuan perusahaan dapat tercapai.

Kinerja sebagai “gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategis suatu organisasi.” Mashun (2006) dalam (Nursidah et al., 2019).

Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas”.Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan Sutrisno (2016) dalam (Tirtayasa, 2019).

Kinerja merupakan istilah umum yang digunakan untuk menunjukkan sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode seiring dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan suatu dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan sebagainya (Mulyadi, 2019).

Diskusi mengenai kinerja karyawan tidak dapat dilepaskan dari beragam faktor yang menyertainya, yakni:

a. Faktor kemampuan (*ability*)

Kemampuan karyawan mencakup kemampuan realitas (*knowledge* dan *skill*) serta kemampuan potensial (IQ). Apabila karyawan mempunyai IQ di atas rerata (110-120) dibarengi dengan pendidikan yang tepat untuk jabatannya serta ulet dalam menyelesaikan tugas, maka semakin mudah untuk mencapai kinerjanya. Dengan kata lain, karyawan harus diletakkan di posisi yang sesuai dengan kemampuan realitasnya.

b. Faktor motivasi

Motivasi mendorong terbentuknya sikap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya di situasi apa pun. Motivasi dapat didefinisikan sebagai keadaan yang mendorong karyawan menggapai tujuan kerja mereka. Mathis dan Jackson (2002) dalam (Nursidah et al., 2019).

Instrumen pengukuran kinerja yang ditunjukkan oleh para karyawan meliputi:

1. Loyalitas

Termasuk kemampuan untuk taat, melaksanakan dan mengamalkan hal-hal

yang disadari dan bertanggung jawab sepenuhnya. Loyalitas perusahaan sangat erat kaitannya dengan pengabdian, yaitu menyumbangkan ide dan tenaga kerja yang ikhlas dengan mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi.

## 2. Bertanggung jawab

Ini tentang penyelesaian tugas yang benar, tepat waktu, dan keberanian untuk mengambil tanggung jawab atas keputusan atau tindakan yang diambil.

### a. Mematuhi

Diantaranya kemampuan untuk mematuhi atau menerapkan peraturan, kemampuan untuk mematuhi perintah formal yang dikeluarkan oleh pimpinan, dan kemampuan untuk tidak melanggar peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

### b. Kerja sama

Dalam kerjasama semacam ini diharapkan kita dapat bekerjasama dengan orang lain untuk menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditentukan untuk mencapai kegunaan yang maksimal.

### c. Jujur

Dalam hal ini termasuk keikhlasan dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya, bukan menyalahgunakan wewenang dan kepercayaan yang telah diberikan.

### d. Prakarsa

Eksekutif dapat melaksanakan keputusan atau melakukan tindakan yang diperlukan untuk tugas utama tanpa menunggu perintah dan bimbingan.

### e. Kepemimpinan

Meliputi kemampuan pekerja untuk membujuk orang lain sehingga mereka

dapat dimobilisasi semaksimal mungkin untuk tugas utama mereka.

f. Prestasi kerja

Prestasi dipengaruhi oleh ketangkasan, keterampilan, pengalaman, dan keseriusan tenaga kerja terkait.

## **2.6 Teori S-O-R**

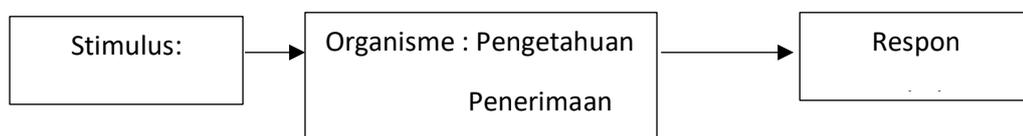
Teori S-O-R yaitu Stimulus-Organisme-Response. Prinsip dari teori ini adalah respon yang merupakan reaksi balik dari individu ketika menerima stimuli dari media. Seseorang dapat mengharapkan atau memperkirakan suatu kaitan efek antara pesan-pesan media massa dan reaksi audiens, dapat juga dikatakan efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus respon, sehingga seseorang dapat mengharapkan dan memperkirakan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikan. Teori ini semula berasal dari psikologi, yang kemudian menjadi teori dalam komunikasi. Hal ini merupakan hal yang wajar karena objek material dari psikologi dan ilmu komunikasi adalah sama, yaitu manusia yang jiwanya meliputi komponen-komponen: sikap, opini, perilaku, kognisi, afektif, dan konasi (Effendi, 2003).

Teori ini merupakan perkembangan dasar dari model Stimulus – Response (S-R) dengan asumsi dasar bahwa media massa menimbulkan efek yang terarah, segera dan langsung terhadap komunikan. Model ini menunjukkan bahwa komunikasi merupakan proses aksi dan reaksi. Teori ini mengasumsikan bahwa suatu stimulus (kata-kata verbal, isyarat non verbal, simbol-simbol) tertentu akan merangsang orang lain memberikan respon dengan cara tertentu juga.

Teori ini meliputi tiga unsur yang penting, yaitu:

- a. Pesan atau stimulus ( S )
- b. Komunikan atau organisme ( O )
- c. Efek atau respons ( R )

Teori ini mengatakan bahwa perilaku dapat berubah hanya apabila stimulus (rangsang) yang diberikan benar-benar melebihi dari stimulus semula. Stimulus yang dapat melebihi stimulus semula ini berarti stimulus yang diberikan harus dapat meyakinkan organisme. Dalam meyakinkan organisme ini, faktor reinforcement memegang peranan penting. Stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan mungkin diterima atau mungkin ditolak. Komunikasi akan berlangsung jika ada perhatian dari komunikan. Proses berikutnya komunikan mengerti. Kemampuan komunikan inilah yang melanjutkan proses berikutnya. Setelah komunikan mengolahnya dan menerimanya, maka terjadilah kesediaan untuk mengubah sikap. Jadi bisa dilihat bahwa perilaku dapat berubah hanya jika stimulus yang menerpa benar-benar melebihi dari apa yang didalamnya (Effendi, 2003) teori S-O-R dapat dirumuskan sebagai berikut:



Dari bagan diatas, bisa dijelaskan bahwa suatu stimulus atau pesan bisa memberikan perubahan perilaku kepada khalayak tergantung kepada individunya. Komunikasi akan berlangsung jika ada perhatian yang diberikan kepada komunikan, sehingga komunikan mengerti maksud dari pesan tersebut, hingga akhirnya tumbuh kesadaran dari komunikan untuk mengubah sikap.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang nampak atau sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha memaparkan situasi atau suatu peristiwa. (Anshori, 2018)

Tipe pendekatan penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan sifat deskriptif. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami.

Metode penelitian deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Usaha untuk mendeskripsikan fakta-fakta pada tahap permulaan tertuju pada usaha mengemukakan gejala secara lengkap dalam aspek yang diselidiki agar jelas keadaan ataupun kondisinya (Haji et al., 2014).

### **3.2 Subjek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel**

Subjek penelitian atau responden adalah pihak-pihak yang dijadikan sebagai sampel pada sebuah penelitian. Subjek ini bertujuan untuk memperoleh data penelitian yang berkaitan dengan persepsi masyarakat terkait dengan wacana pembelian pertalite menggunakan aplikasi Mypertamina. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di Desa Kedai Durian, Kecamatan Deli Tua, Kabupaten Deli Serdang.

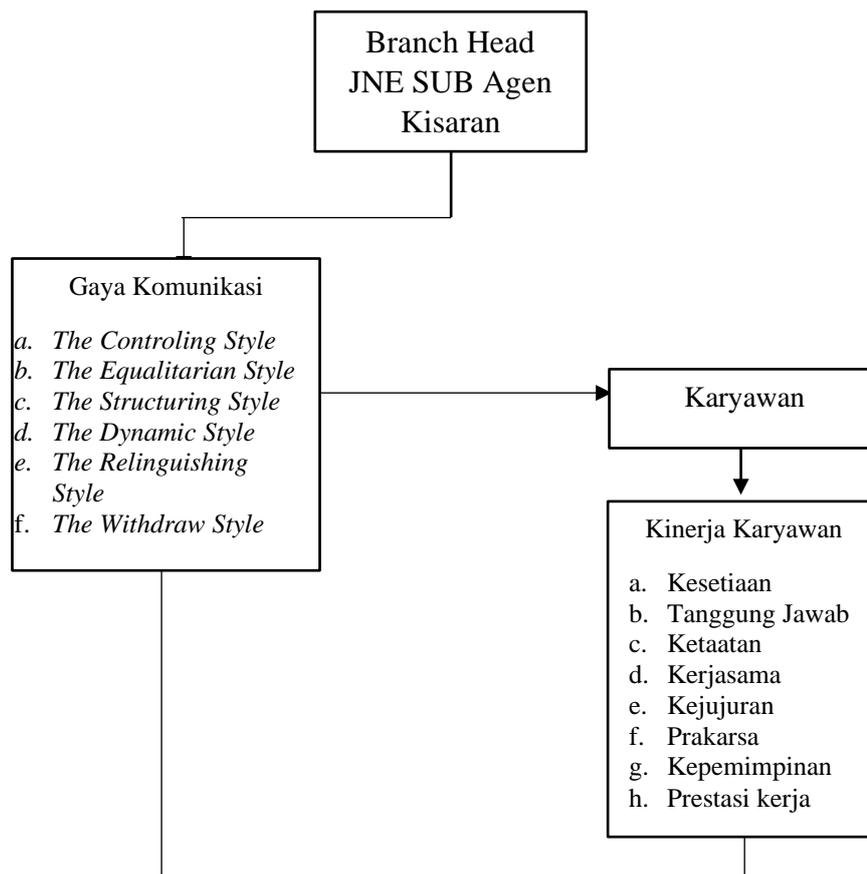
Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Penentuan sumber informasi secara *purposive* dilandasi tujuan atau pertimbangan tertentu terlebih dahulu. Pertimbangan tertentu yang dimaksud adalah informan yang memiliki karakteristik tertentu hingga memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data (Berliana, 2018)

### **3.3 Kerangka Konsep**

Dalam penelitian, seorang peneliti menggunakan istilah yang khusus untuk menggambarkan secara fenomena yang ditelitinya. Inilah yang disebut konsep, yakni istilah dan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Melalui konsep peneliti diharapkan dapat menyederhanakan pemikirannya. Kerangka konsep merupakan hasil pemikiran rasional yang bersifat kritis dalam memperkirakan kemungkinan hasil peneliti yang dicapai. Adanya kerangka konsep dapat menuntun peneliti pada rumus hipotesis (Nawawi, 2001).

Kerangka pemikiran dapat didefinisikan sebagai pola pikir yang digunakan oleh peneliti dalam membahas topik di sebuah penelitian dan melihat keterkaitan antar variabel. Kerangka pemikiran penelitian ditunjukkan pada Gambar 3.1.

**Gambar 3.1. Kerangka Konsep**



### 3.4 Defenisi Konsep

Konsep adalah istilah atau definisi yang akan digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat penelitian ilmu sosial. Adapun beberapa konsep yang perlu didefinisikan dalam peneltian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi adalah cara seseorang berinteraksi secara verbal dan paraverbal untuk memberi sinyal bagaimana makna sebenarnya dipahami atau perlu dipahami untuk memperoleh tanggapan atau reaksi tertentu dalam situasi tertentu. Situasi masing-masing mempengaruhi gaya komunikasi.

### 2. Karyawan

Karyawan adalah mereka yang bekerja pada suatu perusahaan atau lembaga untuk melakukan tugas-tugas operasional dan mengharapkan imbalan berupa komisi (uang). Sederhananya, definisi karyawan adalah orang yang bekerja untuk orang atau perusahaan lain dengan tujuan tertentu untuk mendapatkan bayaran.

## 3.5 Kategorisasi Penelitian

**Tabel 3.1. Kategorisasi Penelitian**

No.	Kategorisasi
1.	Perencanaan
2.	Penyusunan Formasi
3.	Memimpin
4.	Pengawasan

Sumber : Hasil olahan data, 2022

Disini peneliti akan turun langsung pada lokasi penelitiannya. Berdasarkan judul penelitian yang telah dipilih, maka penelitian ini akan berusaha memaparkan mengenai Model Gaya Komunikasi Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan JNE SUB AGEN KISARAN

### 3.6 Informan atau Narasumber

Informan adalah orang yang memberi informasi dan pengetahuan. Untuk mendapatkan informasi yang diinginkan maka peneliti menentukan dua orang sebagai informannya, yaitu 1 orang bagian branch head, 1 Koordinator Operasional, 1 Staf Support dan 3 karyawan JNE Sub Agen Kisaran. Maka dari itu, yang menjadi informan penelitian ini adalah :

1. Branch Head Ardiansyah Pasaribu
2. Koordinator Operasional Zimi Kusuma Pasaribu
3. Staf Support Fitri
4. Karyawan Febrian Betio, Yoza Andiba dan Rika Mongoni

**Tabel 3.2. Daftar Narasumber**

No	Nama Narasumber	Jabatan
1	Ardiansyah Pasaribu	Branch Head
2	Zimi Kusuma Pasaribu	Koordinator Operasional
3	Fitri	Staff Support
4	Febrian Betio	Karyawan
5	Yoza Andiba	Karyawan
6	Teddy	Karyawan

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Untuk kelancaran dalam pelaksanaan kegiatan penelitian, peneliti merasa perlu memperoleh data-data yang dapat memudahkan peneliti melakukan penelitian. Sumber data penelitian ini didapatkan melalui data primer dan data sekunder.

### **a. Data Primer**

Data primer yaitu data yang berdasarkan pada pemilihan langsung pada objek yang diteliti untuk memperoleh data primer dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Dokumentasi, yaitu pengumpulan data-data, berupa dokumen-dokumen yang ada pada instansi yang bersangkutan.
- 2) Wawancara yang mendalam (*Deep Interview*) yakni metode untuk mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan yang sudah disusun kepada informan-informan. Kemudian hasil jawaban yang diperoleh dari informan tersebut dikemas dalam tulisan yang tidak merubah makna dari inti jawaban dari setiap informan.

### **a. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan-bahan berupa: Dokumen, buku-buku, jurnal, makalah, artikel dan berbagai tulisan lainnya yang menyangkut dengan penulisan ini.

## **3.8 Teknik Analisis Data**

Data sekunder merupakan bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan-bahan berupa: Dokumen, buku-buku, jurnal, makalah, artikel dan berbagai tulisan lainnya yang menyangkut dengan penulisan ini.

### **1. Teknik Analisis Data**

Data dalam metode Kualitatif mencerminkan interpretasi yang dalam dan menyeluruh atas fenomena tertentu. Data dikelompokkan dalam kelas-kelas tidak menurut angka-angka. Maleong dalam (Nawawi, 2001) mendefinisikan analisis

data sebagai proses pengorganisasian dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap sebagai berikut (Nawawi, 2001):

- 1) Reduksi Data (*Data reduction*): Mereduksi data berarti merangkum memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.
- 2) Pengumpulan Data (*Data collection*): Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.
- 3) Penyajian Data (*Data Display*): Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti
- 4) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/verification*): Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian.
- 5) Evaluasi: Melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan sejumlah

informan yang dapat mengaburkan makna persoalan sebenarnya dari fokus penelitian.

### **3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini studi kasus ini adalah di JNE Sub Agen Kisaran yang beralamat Jl.Diponegoro No.4 Kisaran kota Kec.Kisaran Barat. Waktu penelitian dimulai pada Desember 2022 sampai dengan Agustus 2023.

### **3.10 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian**

JNE merupakan singkatan dari Jalur Nugraha Ekakurir dengan nama resminya adalah PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. JNE sendiri merupakan sebuah perusahaan pengiriman logistik terbesar yang mempunyai agen sebanyak 6.800 (pada tahun 2018) tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Tidak seperti jasa ekspedisi lainnya.

JNE didirikan pada tahun 1990. oleh Soeprapto Suparno bersama Johari Zein tepatnya pada tanggal 26 November. Perusahaan ini memulai kegiatannya dengan delapan karyawan dan bermodal awal 100 miliar rupiah. pada mulanya JNE hanya penanganan kegiatan *ekspor* dan *impor* seperti kepabeanan, jasa impor kiriman barang, dokumen eksport import serta pengirimannya dari luar negeri ke Indonesia. Pada satu tahun sejak berdirinya PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. JNE mulai memperluas jaringan ke tingkat internasional. Salah satunya dengan bergabung sebagai anggota assosiasi perusahaan kurir di beberapa negara Asia (ACCA / *Association Courier Conference of Asia*).

ACCA berpusat di Hongkong yang kemudian memberi kesempatan pada JNE untuk mengembangkan wilayah jangkauan hingga ke seluruh dunia. Namun,

selanjutnya JNE malah lebih berfokus pada pasar domestik dan berkembang dengan pesat. Sehingga di tahun 2002 JNE membeli gedung dan mendirikan JNE Operations Scoring Centers. Kemudian pada tahun 2004 JNE membeli Gedung baru sebagai kantor pusat JNE. Adapun kedua gedung ini berada di Jakarta.

Pada mulanya memang JNE hanya mengurus kegiatan kurir internasional. Namun pada tahun-tahun berikutnya malah ikut meramaikan persaingan jaringan logistik domestik dimana TIKI berada. Keduanya sama-sama berkembang dengan pesat yang pada akhirnya harus berhadapan (head to head) pada persaingan memperebutkan pelanggannya. Maka, dengan alasan itulah kemudian JNE memisahkan diri dari TIKI dengan menjadi perusahaan sendiri, manajemen sendiri dan logo sendiri untuk membedakannya dari TiKi.

Keduanya sama-sama berkembang dengan pesat yang pada akhirnya harus berhadapan pada persaingan memperebutkan pelanggannya. Maka, dengan alasan itulah kemudian JNE memisahkan diri dari TIKI dengan menjadi perusahaan sendiri, manajemen sendiri dan logo sendiri untuk membedakannya dari TiKi.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti mulai menjabarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara mendalam, yakni dengan menggunakan pedoman wawancara. Sesi wawancara dilakukan Januari 2023 pada waktu yang telah ditetapkan. Adapun deskripsi hasil wawancara dengan narasumber penelitian, antara lain sebagai berikut:

##### 4.1.1 Hasil Wawancara

Pada saat ditanyakan Siapakah yang bertanggung jawab atas pengawasan karyawan JNE Sub Kisaran, Ardiansyah Pasaribu selaku *branch head* menjawab :

“Kalau mengawasi sebenarnya seluruh progres karyawan sudah sistem semuanya, kalau progres harian terlihat semuanya lalu kita rekap bulanan itu untuk menjadi bahan evaluasi. Jadi semuanya sudah di awasi oleh sistem, terlihat semua dari target tercapai atau tidak berapa persen tercapai target dan sebagainya.”

Pertanyaan yang sama untuk narasumber Zimi Kusuma Pasaribu selaku Koord Operasional tentang bagaimana cara narasumber untuk mengawas JNE Sub Kisaran, beliau menjawab :

“Kalau kita dari sistem sudah ada apa saja yang dibawa oleh petugas *delivery* saat di lapangan, ketika petugas *delivery* saat di lapangan kita monitor melalui sistem yang sudah tertera”

Pertanyaan yang sama Pada saat ditanyakan Siapakah yang bertanggung jawab atas pengawasan karyawan JNE Sub Kisaran, narasumber Febrian menjawab:

“untuk mengawasi kinerja karyawan saya melakukan briefing, karena dalam briefing itu kita mendapati masalah di counter dan juga aduan dari tidak nyamannya costumer dan itulah coaching dan briefing itulah salah satu alat menjadikan tim kita di jalan yang benar”

Pertanyaan selanjutnya peneliti menanyakan kepada Ardiansyah Pasaribu yang memimpin JNE Sub Kisaran, maka gaya kepemimpinan apa yang Anda terapkan, beliau menjawab :

“kalau ditanyakan kepemimpinan saya lebih berbaur kepada karyawan, saya tidak membatasi antara saya dan tim JNE Sub Kisaran dan menciptakan suasa lebih kekeluargaan.”

Selanjutnya dengan pertanyaan Bagaimana Anda sebagai atasan dalam mengatur karyawan JNE Sub Kisaran, Ardiansyah Pasaribu selaku *brach head* menjawab :

“Saya pribadi komunikasi saya lebih fleksibel, pertama saya sampaikan target kedua ada proses evaluasi terkait hasil kinerja. Apakah karyawan tidak memahami dengan pekerjaan lalu kita *coaching* dan memberikan pembinaan.”

Pertanyaan selanjutnya Apakah ada perencanaan dalam mengatur karyawan JNE Sub Kisaran, Ardiansyah Pasaribu selaku *brach head* menjawab :

“Ada, kita semua sudah tersusun dari target semua sudah ditentukan di awal tahun. Target seperti apa, berapa minimum oprasional, baik dari sales dan semua divisi. awal tahun sudah di buat dan sudah di tentukan.”

Pertanyaan selanjutnya Bagaimana cara Anda sebagai pemimpin dalam menetapkan tanggung jawab dari setiap karyawan JNE Sub Kisaran, Ardiansyah Pasaribu selaku *brach head* menjawab :

“untuk meningkatkan individu kita ada training-training, bahkan untuk meningkatkan kinerja karyawan. paling sedikit 2 sampai 3 bulan sekali saya panggil karyawan saya ngobrol dan saya tanya mereka arahnya atau kedepannya mau bagaimana. misalkan karyawan ingin kedepannya menjadi bagian dari keuangan maka ada coaching ke arah yang mereka inginkan diberikan bimbingan dan sebagainya.”

Pada saat ditanyakan Bagaimana cara Anda menyusun formasi karyawan JNE Sub Kisaran, narasumber Zimmi menjawab:

“Jadi setiap hari kalau kurir mau berangkat mengantar paket itu sudah ada datanya, maksudnya wilayah yang dibawa ada berapa paket per wilayah jadi dari data tersebut itu kita evaluasi kembali”

Dengan pertanyaan yang sama Bagaimana cara Anda menyusun formasi karyawan JNE Sub Kisaran, narasumber Febrian menjawab :

“sebenarnya kami di JNE Sub Kisaran selain sales pengiriman kita juga ada bagian marketing, bagian costumer care ada juga bagian agen. Jadi kita memang untuk beberapa SCO kita bagikan selain job desk Sales Counter Officer dia juga mengemban jobdesk jobdesk yang lain”

Pertanyaan selanjutnya Bagaimana cara Anda sebagai pemimpin dalam menetapkan tanggung jawab dari setiap karyawan JNE Sub Kisaran, narasumber Febrian menjawab :

“sistem saya sebagai leader itu menjunjung secara kekeluargaan, kita breafing setiap satu bulan sekali untuk after breafing itu di akhir bulan, disitu lah kita bicara apa saja kendala, apa yang ingin dirubah. nanti jika ada masalah kita cari jalan keluarnya. Disini memang diminta tanggung jawab sebagai seorang karyawan sesuai jobdesk dan itu wajib di laporkan di setiap bulan”

#### **4.2 Pembahasan**

JNE Sub Kisaran cukup populer di kalangan masyarakat Kisaran, pengiriman paket, barang bahkan dokumen yang dapat dilakukan di JNE Sub Kisaran maka tidak sedikit masyarakat Kisaran yang menggunakan jasa JNE Sub Kisaran. Di dalam perusahaan tentu tidak mungkin berjalan mulus terus menerus, tentu ada karyawan yang bekerja sesuai atau tidak sesuai yang diinginkan pimpinan. Maka bagaimana gaya komunikasi kepemimpinan terhadap peningkatan kinerja karyawan JNE Sub Agen Kisaran.

Disini peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut (Biglen, 2010), penelitian kualitatif yaitu sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku dapat diamati.

Dalam penelitian kualitatif, penulis dituntut dapat menggali informasi dan data berdasarkan apa yang dikatakan, dirasakan, dan dilakukan oleh narasumber. Penelitian kualitatif bukan tentang apa yang dipikirkan oleh penulis tetapi

berdasarkan sebagaimana yang terjadi di lapangan. Baik itu yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh narasumber/informan.

### **4.3 Gaya Komunikasi**

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan pimpinan terhadap peningkatan kinerja karyawan JNE Sub Agen Kisaran yaitu dengan menggunakan atau menjunjung kekeluargaan di mana karyawan dapat berkomunikasi ke pimpinan atas masalah yang dihadapi dalam bekerja di JNE Sub Kisaran seperti yang sudah di katakan narasumber dalam penelitian ini.

Untuk pengawasan kinerja karyawan JNE Sub Kisaran sudah menggunakan sistem. Seperti yang sudah dikatakan narasumber dalam penelitian ini bahwa seluruh progres karyawan sudah sistem semuanya, progres harian terlihat semuanya lalu kita rekap bulanan itu untuk menjadi bahan evaluasi. Jadi semuanya sudah di awasi oleh sistem, terlihat semua dari target tercapai atau tidak berapa persen tercapai target dan sebagainya.

Tanggung jawab karyawan JNE Sub Kisaran juga sudah jelas dikatakan narasumber di dalam penelitian ini bahwa tanggung jawab narasumber harus bisa bertanggung jawab dalam pekerjaannya sesuai job desk masing-masing karyawan dan memberikan laporan di setiap bulannya.

Untuk meningkatkan kinerja individu pada karyawan JNE Sub Kisaran, narasumber mengatakan di JNE Sub Kisaran ada training-training, bahkan untuk meningkatkan kinerja karyawan. paling sedikit dua sampai tiga bulan sekali pimpinan memanggil karyawan dai di tanyakan mereka arahnya atau ke depannya

mau bagaimana. misalkan karyawan ingin ke depannya menjadi bagian dari keuangan maka ada bimbingan ke arah yang mereka inginkan.

Gaya komunikasi yang dilakukan pimpinan terhadap peningkatan kinerja karyawan yaitu gaya komunikasi *The Equalitarian Style* Aspek penting dalam metode komunikasi adalah bahwa hal tersebut memiliki dasar persamaan aliran komunikasi dua arah, dan Komunikasi semacam ini bersifat terbuka dan sikap Kesadaran dan kemampuan yang tinggi untuk membangun hubungan dengan orang lain menjadi baik dalam konteks dan ruang lingkup pribadi serta hubungan pekerjaan.

#### **4.4 Teori S-O-R**

Teori ini merupakan perkembangan dasar dari model Stimulus yang di berikan pimpinan JNE Sub Kisatan – Response yang diberikan karyawan JNE Sub Kisaran (S-R) dengan asumsi dasar bahwa media massa menimbulkan efek yang terarah, segera dan langsung terhadap komunikan. Model ini menunjukkan bahwa komunikasi merupakan proses aksi dan reaksi. Teori ini mengasumsikan bahwa suatu stimulus (kata-kata verbal, isyarat non verbal, simbol-simbol) tertentu akan merangsang orang lain memberikan respon dengan cara tertentu juga.

Suatu stimulus atau pesan bisa memberikan perubahan perilaku kepada khalayak tergantung kepada individunya. Komunikasi akan berlangsung jika ada perhatian yang diberikan kepada komunikan, sehingga komunikan mengerti maksud dari pesan tersebut, hingga akhirnya tumbuh kesadaran dari komunikan untuk mengubah sikap.

Berikut yang terjadi di dalam karyawan JNE Sub Kisaran di mana pimpinan

JNE Sub Kisaran sudah memberikan pesan/stimulus untuk memberikan coaching atau bimbingan kepada karyawan yang tidak mengerti akan pekerjaan atau jobdesk karyawan tersebut sehingga berharap karyawan mengerti sehingga akhirnya kinerja karyawan ke depannya lebih baik dan meningkat.

Dari pembahasan di atas dapat di simpulkan bahwa bagaimana gaya komunikasi pimpinan JNE SUB Agen Kisaran baik, dapat dilihat dari cara pimpinan JNE Sub Kisaran dalam mengawasi dan mengarahkan kinerja karyawan JNE Sub Kisaran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan, maka kesimpulan dari penelitian Model Gaya Komunikasi Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan JNE Sub Agen Kisaran yaitu:

Gaya komunikasi yang dilakukan pimpinan gaya komunikasi *The Equalitarian Style*. Aspek penting dalam metode komunikasi hal tersebut memiliki dasar persamaan aliran komunikasi dua arah, dan Komunikasi semacam ini bersifat terbuka dan sikap Kesadaran dan kemampuan yang tinggi untuk membangun hubungan dengan orang lain menjadi baik dalam konteks dan ruang lingkup pribadi serta hubungan pekerjaan. Seperti yang dilakukan Pimpinan JNE Sub Agen Kisaran dalam membangun hubungan dengan karyawan JNE.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dijabarkan, ada beberapa saran yang diajukan peneliti, yaitu:

1. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Gaya komunikasi kepemimpinan JNE Sub Agen Kisaran sangat efektif untuk kinerja karyawan.
2. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya tentang pembatalan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat. Peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber mau pun referensi yang terkait.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Maruf, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*.
- Anggriawan, F. (2017). Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada PT PERUSAHAAN Listrik Samarinda. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 5(4), 260–274.
- Anshori, A. (2018). Pengaruh Iklan Politik Terhadap Persepsi Pemilih Kota Medan Tahun 2018. *Jurnal Interaksi*, 2(2), 132–144.
- Berliana, N. (2018). Pemakaian Kosmetik Terhadap Kepercayaan Diri Remaja Putri. *Jurnal Aplikasi Ilmu-Ilmu*, 1–94.
- Effendi. (2003). *Ilmu Teori Dan Filsafat Komunikasi*. Bandung PT citra Aditya Bakti.
- Ernika, D. (2016). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. INTI TRACTORS Samarinda. *Ejournal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 87–101.
- Feriyanto, A., & Triana, E. S. (2015). *komunikasi bisnis : strategi komunikasi dalam mengelola bisnis untuk mahasiswa dan umum*. Yogyakarta Pustaka Baru Press 2015.
- Furqon, C. (2003). Hakikat Komunikasi Organisasi. *Hakikat Komunikasi Organisasi*, 2(15), 1–9.
- Haji, A., Hasan, S. H., Damayanti, R., & Hutari, F. (2014). *Paradikma dan model penelitian komunikasi / oleh H Ardian*. Jakarta : Bumi Aksara , 2014.
- Lubis, F. H., Pahlevi Hidayat, F., & Hardiyanto, S. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi PK IMM FISIP UMSU Dalam Melaksanakan Program Kerja di Masa Pandemi Covid-19. *SiNTESa CERED Seminar Nasional Teknologi Edukasi Dan Humaniora*, 2021, 1.
- Muhammad Thariq, A. A. (2017). Komunikasi Adaptasi Mahasiswa Indekos. *Jurnal Interaksi*, 1, 156–173.
- Mulyadi, M. (2019). Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya [Quantitative and Qualitative Research and Basic Rationale to Combine Them]. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 15(1), 128.
- Nawawi, H. (2001). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press.
- Nursidah, N., Suharto, B., & Rusmansyah, R. (2019). Penerapan Model Guided Discovery Learning Untuk Meningkatkan Keterampilan Berpikir Kritis Dan Hasil Belajar. *Vidya Karya*, 34(1), 26.  
<https://doi.org/10.20527/jvk.v34i1.6387>

- Răducan, R., & Răducan, R. (2014). Communication Styles of Leadership Tools. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 149, 813–818.  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.08.326>
- Rahayu, V. T., Ariyani, V., & Kurniawan, S. (2013). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. PLN Cabang Madiun. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 1(1), 89–95.
- Rinaldy, M. (2016). *Efektivitas Komunikasi Organisasi di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bekasi*. November, 1–186.  
[http://eprints.untirta.ac.id/762/1/EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI DI DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI - Copy.pdf](http://eprints.untirta.ac.id/762/1/EFEKTIVITAS_KOMUNIKASI_ORGANISASI_DI_DINAS_PENDAPATAN_DAERAH_KOTA_BEKASI_-_Copy.pdf)
- Rosmala, R. (2021). Fungsi komunikasi korporat Humas PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. *PRofesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 5(2), 143. <https://doi.org/10.24198/prh.v5i2.28329>
- Tirtayasa, A. dan. (2019). The Influence of Leadership, Organizational Culture, and Motivation on Employee Performance. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 45–54.  
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/3367>

## LAMPIRAN

### PEDOMAN WAWANCARA

Judul : MODEL GAYA KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN  
TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN JNE SUB AGEN  
KISARAN

Nama Peneliti : Ihsan Prayogi

Npm : 1803110088

Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Ilmu Komunikasi

#### 1. Identitas Informan

Nama : .....

Jenis Kelamin : .....

Umur : .....

Pekerjaan : .....

#### 2. Daftar Pertanyaan

- 1) Apakah Anda sebagai atasan yang memimpin karyawan JNE Sub Kisaran?
- 2) Siapakah yang bertanggung jawab atas pengawasan karyawan JNE Sub Kisaran?
- 3) Bagaimana Anda sebagai atasan dalam mengatur karyawan JNE Sub Kisaran?
- 4) Anda yang memimpin JNE Sub Kisaran, maka gaya kepemimpinan apa yang Anda terapkan?
- 5) Apakah ada perencanaan dalam mengatur karyawan JNE Sub Kisaran?
- 6) Bagaimana cara Anda menyusun formasi karyawan JNE Sub Kisaran?

- 7) Model Komunikasi yang seperti apa yang Anda gunakan sebagai atasan dalam meningkatkan kinerja karyawan JNE Sub Kisaran?
- 8) Bagaimana cara Anda sebagai pemimpin dalam menetapkan tanggung jawab dari setiap karyawan JNE Sub Kisaran?
- 9) Menurut Anda pentingkah pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan?
- 10) Untuk kedepan ini apakah karyawan JNE Sub Kisaran dalam peningkatan atau menurun kinerjanya?

## DOKUMENTASI



Narasumber 1 : Ardiansyah Pasaribu



Narasumber 2 : Zimi Kusuma Pasaribu



Narasumber 3 : Febrían Betío



Narasumber 4 : Fitri



Narasumber 5 : Yoza Andiba



Narasumber 6 : Teddy

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Ihsan Prayogi  
Tempat, Tanggal Lahir : Kisaran, 01 Juni 1999  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Pendidikan Terakhir : SMA  
Alamat : Jalan Batu Delima No.10 Sidodadi  
Email : [ihsanprayogi17@gmail.com](mailto:ihsanprayogi17@gmail.com)

### Jenjang Pendidikan

2006-2011 : SD Negeri 1 Kisaran  
2011-2015 : SMP Negeri 3 Kisaran  
2015-2018 : SMA Negeri 1 Kisaran



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila menulis surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
https://fisip.umsu.ac.id fisip@umsu.ac.id umsumedan @umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN  
JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth.  
**Bapak/Ibu**  
**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**  
**FISIP UMSU**  
di  
Medan.

Medan, 21 April 2022

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : IHSAN PRAYOGI  
N P M : 18031100088  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Tabungan sks : 12.61.e. sks, IP Kumulatif 2,56

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Model gaya komunikasi kepemimpinan terhadap Peningkatan kinerja karyawan JNE Sub Agen Kisaran	
2	Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan KP Prosas Keshimah	
3	Pengaruh Kebijakan Pemerintah terkait Kepuasan dan terhadap Produktifitas Karyawan PT JNE	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik / Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi :  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 21 April 2022

Ketua,

( AKHAB ANSHORI, S. Sos, M. Kom )  
NIDN:

Pemohon

( IHSAN PRAYOGI )

Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
Program Studi.....

( Radhil Rahlevi )  
NIDN:



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Ita mengabdikan diri ke agar diabdikan nomor oleh tanggahnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
DAN PEMBIMBING**  
Nomor : 600/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **21 April 2022**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **IHSAN PRAYOGI**  
N P M : 1803110088  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2021/2022  
Judul Skripsi : **MODEL GAYA KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN JNE SUB AGEN KISARAN**

Pembimbing : **FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 164.18.311 tahun 2022.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 21 April 2023.**

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 19 Ramadhan 1443 H  
21 April 2022 M



**Dr. ARIKIN SALEH, S.Sos., MSP.**  
NIDN. 0030017402



Tembusan

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan.
2. Pembimbing ybs. di Medan.
3. Peringgal.





Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 14 Juni 2022

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Ihsan Prayogi  
N P M : 1803110088  
Jurusan : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor. 1231.../SK/II.3/UMSU-03/F/2021... tanggal 19. K. ahul. awal. 1943. 11 / 26 oktober 2021 M.... dengan judul sebagai berikut :

Model Gaya Komunikasi Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja  
Karyawan JNE Sub Agen Kisaran

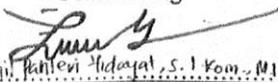
Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir ASLI;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

  
(Fadhil, Khairi Hidayat, S. I Kom. M Ilkom)

Pemohon,

  
(Ihsan Prayogi)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : 860/UND/II.3.AU/UMSU-09/F/2022

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Jumat, 17 Juni 2022  
Waktu : 09.00 WIB s.d. 12.00 WIB  
Tempat : Online/Daring  
Pemimpin Seminar : AKHYAR ANSHORI, S.Soc., M.I.Kom.



SK-4

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMEMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
11	SURYA EGA PRASETYO	1803110079	FAZAL HAMZAH LUBIS, S.Soc., M.I.Kom.	Dr. FAUSTYIA, S.Soc., M.M., M.I.Kom.	KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEDAGANG TRADISIONAL DALAM MENGELOLA KELUHAN PELANGGAN DI PASAR PEMBANGUNAN DEU SERDANG
12	HANDRAMAN SYAPUTRA	1803110024	AKHYAR ANSHORI, S.Soc., M.I.Kom.	ELVITA YENNI, SS., M.Hum	PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG TRADISI MARIANJIR DALAM MENYAMBUUT RAMADHAN DI KECAMATAN NATAL
13	HARTIKA W.ZAMI	1803110141	FAZAL HAMZAH LUBIS, S.Soc., M.I.Kom.	Dr. PUJI SANTOSO, S.S., M.SP.	ANALISIS SEMIOTIKA PROGRAM ANJAY WENGENDUS 84U MAFIA MINYAK GORENG DI KOMPAS TV
14	GARIN ENSRI HIDAYAT	1803110086	AKHYAR ANSHORI, S.Soc., M.I.Kom.	NURHASANAH NASUTION, S.Soc., M.I.Kom.	ANALISIS SEMIOTIKA IKLAN DJARUM 76 EDISI DIRGAHAYU INDONESIA KE 76*
15	HISAN PRAYOGI	1803110088	FAZAL HAMZAH LUBIS, S.Soc., M.I.Kom.	FADHIL PAHLEMI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	MODEL GAYA KOMUNIKASI KEPIMPINAN TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN JNE SUB AGEN KISARAN

Medan, 15 Desember 2022 M  
15.11.2022  
Dekan  
(Dr. Arifin Saieih, S.Soc., M.SP.)

*Lmy* Acc  
28/12/22

## LAMPIRAN

### PEDOMAN WAWANCARA

Judul : MODEL GAYA KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN  
TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN JNE SUB AGEN  
KISARAN

Nama Peneliti : Ihsan Prayogi

Npm : 1803110088

Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Ilmu Komunikasi

#### 1. Identitas Informan

Nama : .....

Jenis Kelamin : .....

Umur : .....

Pekerjaan : .....

#### 2. Daftar Pertanyaan

- 1) Apakah ada perencanaan dalam mengatur karyawan JNE Sub Kisaran?
- 2) Bagaimana Anda sebagai atasan dalam mengatur karyawan JNE Sub Kisaran?
- 3) Bagaimana cara Anda menyusun formasi karyawan JNE Sub Kisaran?
- 4) Apakah Anda sebagai atasan yang memimpin karyawan JNE Sub Kisaran?
- 5) Anda yang memimpin JNE Sub Kisaran, maka gaya kepemimpinan apa yang Anda terapkan?
- 6) Selama menjadi pemimpin, bagaimana Anda mengawasi kinerja karyawan?

- 7) Bagaimana Anda memandu karya JNE Sub Kisaran untuk meningkatkan atau mengembangkan keterampilan individu karyawan JNE Sub Kisaran?
- 8) Bagaimana cara Anda sebagai pemimpin dalam menetapkan tanggung jawab dari setiap karyawan JNE Sub Kisaran?
- 9) Bagaimana cara komunikasi Anda dalam mengawas karyawan JNE Sub Kisaran?
- 10) Dalam menjadi pengawas karyawan JNE Sub, apa yang Anda lakukan jika berurusan dengan kinerja karyawan yang buruk?



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila mendapat nilai di atas rata-rata  
maka itu tanggapan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 1927/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2022  
Lampiran : --  
Hal : **Mohon Diberikan izin  
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 05 Jumadil Akhir 1444 H  
29 Desember 2022 M

Kepada Yth : Pimpinan JNE Sub Agen Kisaran Kota  
di-

Tempat.

Bissmillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama mahasiswa : **IHSAN PRAYOGI**  
N P M : 1803110088  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : IX (Sembilan) / Tahun Akademik 2022/2023  
Judul Skripsi : **MODEL GAYA KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN TERHADAP  
PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN JNE SUB AGEN  
KISARAN**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Dekan,  
  
**DR. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**  
NIDN. 0030017402



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SK-10



**UMSU**  
"Inggil | Cerdas | Terpercaya"

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 1601/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Kamis, 31 Agustus 2023  
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai  
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2



No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
16	IHSAN PRAYOGI	1803110088	Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	CORRY NOVRICA AP. SINAGA, S.Sos., M.A.	Dr. FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	MODEL GAYA KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN JNE SUB AGEN KISAPAN
17	MUHAMMAD PUTRA PRATAMA HALAWA	1903110087	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom.	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	CORRY NOVRICA AP. SINAGA, S.Sos., M.A.	PEMAKNAAN TPADISI MANGAIN ADAT BATAK TOBA PADA MASYARAKAT BANDA ACEH (TINJAUAN SEMIOTIKA FERDINAND DE SAUSSURE)
18	MUHAMMAD MARSHALL GIBRAN	1903110053	Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI MANAGER PUBLIC RELATION DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF PADA HOTEL NIVIA DI KOTA MEDAN
19	MUKHLARIDIN MUSLIM	1903110226	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. SIGIT HARDIYANTO S.Sos., M.I.Kom.	Dr. RIBUT FRIADI, S.Sos., M.I.Kom.	ANALISIS SEMIOTIKA TENTANG DISKRIMINASI ANAK YANG TERPAPAR HIV DALAM FILM RIO THE SURVIVOR KARYA YUDIE OKTAY
20	SILVIA RISKI SYAFITRI	1903110236	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	STRATEGI KOMUNIKASI CSR PERTAMINA ACEH TAMIANG DALAM MEWUJUDKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT

Medan, 11 Safar 1445 H  
28 Agustus 2023 M

Ditetapkan oleh :  
a.n. Rektor  
Wakil Rektor I

Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Ketua,  
Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom.