

GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DI NEW'S FRIED CHICKEN
(Studi Deskriptif Kualitatif Gaya Komunikasi Pimpinan New's Fried Chicken
Di Kendari, Sulawesi Tenggara)

SKRIPSI

OLEH :

ZAHIRAH NADHIRA SINAGA

20 853 0084



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/11/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repositorv.uma.ac.id)18/11/24

GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DI NEW'S FRIED CHICKEN

(Studi Deskriptif Kualitatif Gaya Komunikasi Pimpinan
New's Fried Chicken Di Kendari, Sulawesi Tenggara)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

OLEH :

ZAHIRAH NADHIRA SINAGA
20 853 0084

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/11/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repositorv.uma.ac.id)18/11/24

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Gaya Komunikasi Pimpinan Di New's Fried Chicken**
(Studi Deskriptif Kualitatif Gaya Komunikasi Pimpinan
New's Fried Chicken Di Kendari, Sulawesi Tenggara)

Nama : Zahirah Nadhira Sinaga

NPM : 208530084

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing



Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si

Pembimbing



Dr. Wand Musthafa S, S.Sos, M.IP

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos, MAP

Ka. Program Studi Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus : 27 September 2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

CS Dipindai dengan CamScanner

Document Accepted 18/11/24

Access From (repository.uma.ac.id)18/11/24

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari beberapa hasil karya tulis orang lain yang telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 05 Oktober 2024



Zahirah Nadhira Sinaga

20.853.0084

TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zahirah Nadhira Sinaga
NPM : 208530084
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Akhir / Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non- Exclusive Royalty- Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DI NEW'S FRIED CHICKEN (Studi Deskriptif Kualitatif Gaya Komunikasi Pimpinan New's Fried Chicken Di Kendari, Sulawesi Tenggara)** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/ skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 05 Oktober 2024

Yang menyatakan



(Zahirah Nadhira Sinaga)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

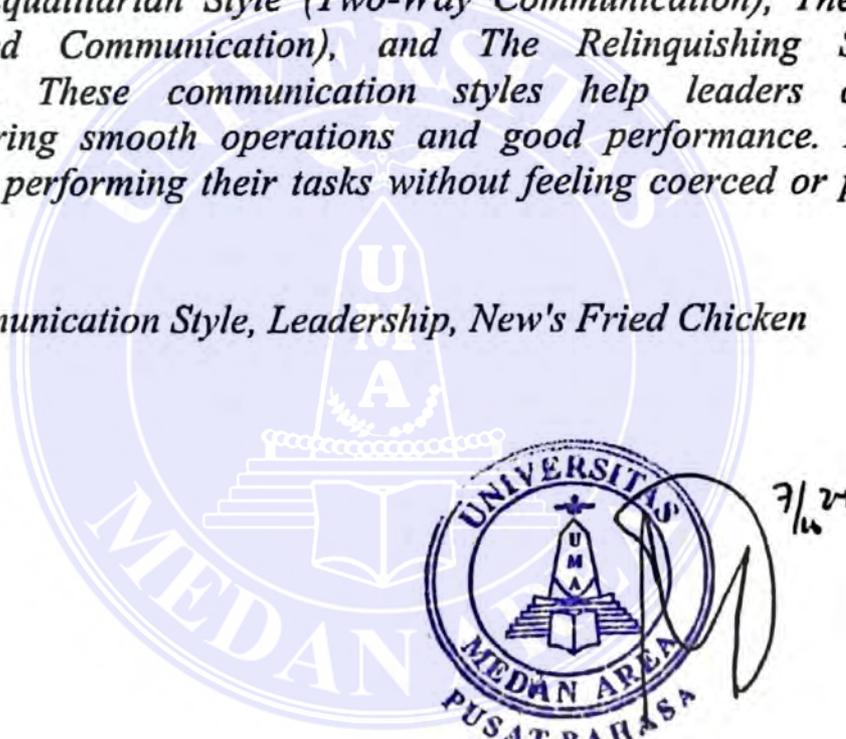
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

ABSTRACT

Leadership communication style plays a vital role in influencing employee performance to achieve good results. This research aimed to understand the leadership communication style at New's Fried Chicken Kendari, Southeast Sulawesi, and to identify communication barriers faced by the leadership. The theory used, according to Tubbs and Moss (2008), includes The Controlling Style, The Equalitarian Style, The Structuring Style, The Dynamic Style, The Relinquishing Style, and The Withdrawal Style. This study used a descriptive qualitative research method with interviews. The informants in this study amounted to 14 people. The research results showed that three communication styles were used by the leadership at New's Fried Chicken Kendari, Southeast Sulawesi: The Equalitarian Style (Two-Way Communication), The Structuring Style (Structured Communication), and The Relinquishing Style (Open Communication). These communication styles help leaders communicate effectively, ensuring smooth operations and good performance. As a result, employees enjoy performing their tasks without feeling coerced or pressured by their leaders.

Keywords: *Communication Style, Leadership, New's Fried Chicken*



ABSTRAK

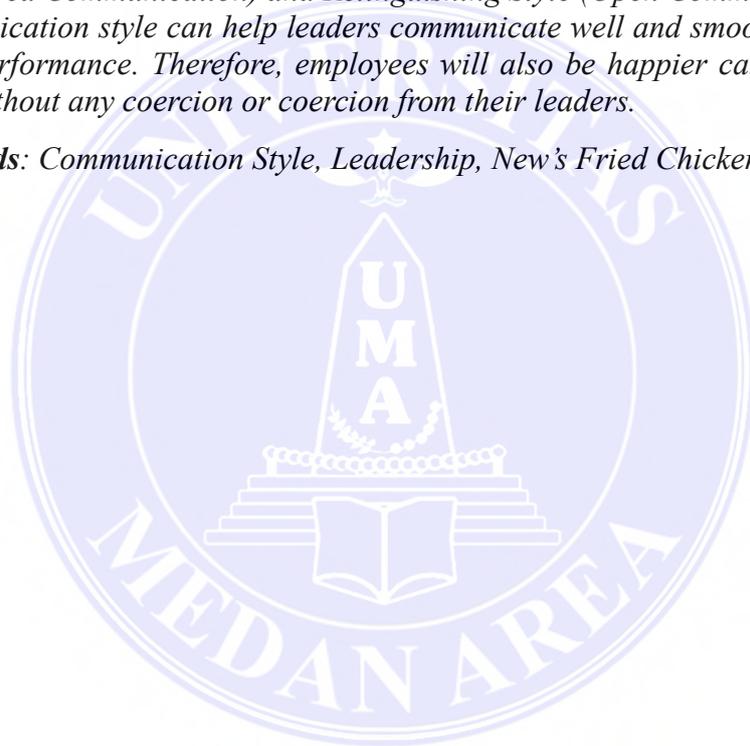
Gaya komunikasi pimpinan memiliki peran penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan untuk menghasilkan kinerja yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gaya komunikasi pimpinan di New's Fried Chicken Kendari, Sulawesi Tenggara serta mengetahui hambatan komunikasi yang dilakukan pimpinan New's Fried Chicken. Teori yang digunakan menurut Tubbs dan Moss (2008) yaitu *The Controlling Style*, *The Equalitarian Style*, *The Structuring Style*, *The Dinamic Style*, *The Relinquishing Style* and *The Withdrawal Style*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan metode wawancara. Informan dalam penelitian ini berjumlah 14 Orang. Hasil penelitian ini terdapat tiga gaya komunikasi yang di gunakan oleh pimpinan di New's Fried Chicken Kendari, Sulawesi Tenggara yaitu *The Equalitarian Style* (Komunikasi Dua Arah), *The Structuring Style* (Komunikasi Terstruktur) dan *Relinquishing Style* (Komunikasi Bersifat Terbuka). Gaya komunikasi ini dapat membantu pimpinan dalam berkomunikasi agar berjalan dengan baik dan lancar untuk menghasilkan kinerja berlangsung dengan baik. Maka dari itu pegawai juga akan lebih senang menjalankan sebuah kerjanya tanpa adanya paksaan dan juga paksaan dari pimpinannya.

Kata Kunci: Gaya Komunikasi, Pimpinan, New's Fried Chicken

ABSTRACT

Leadership communication style has an important role in influencing employee performance to produce good performance. This research aims to find out the communication style of the leadership at New's Fried Chicken Kendari, Southeast Sulawesi and to find out the communication barriers faced by the leadership of New's Fried Chicken. The theories used according to Tubbs and Moss (2008) are The Controlling Style, The Equalitarian Style, The Structuring Style, The Dynamic Style, The Relinquishing Style and The Withdrawal Style. This research uses descriptive qualitative research methods with interview methods. There were 14 informants in this study. The results of this research show three communication styles used by leaders at New's Fried Chicken Kendari, Southeast Sulawesi, namely The Equalitarian Style (Two-Way Communication), The Structuring Style (Structured Communication) and Relinquishing Style (Open Communication). This communication style can help leaders communicate well and smoothly to produce good performance. Therefore, employees will also be happier carrying out their work without any coercion or coercion from their leaders.

Keywords: *Communication Style, Leadership, New's Fried Chicken*



RIWAYAT HIDUP

Penulis dengan nama lengkap Zahirah Nadhira Sinaga dilahirkan di Medan Pada tanggal 06 Februari 2002 dari ayah Sulung Sanusi Sinaga, Ir dan Ibu Yenni Farra Widya. Penulis merupakan Putri Kedua dari 3 bersaudara.

Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis antara lain yaitu SD Negeri 064999 pada tahun 2008 dan selesai pada tahun 2014. Selanjutnya penulis menempuh pendidikan di SMP Negeri 1 Pekanbaru pada tahun 2014 hingga 2015 dilanjutkan pada tahun 2015-2017 pindah ke Medan di SMP Negeri 16 Medan. Kemudian penulis pada tahun 2017-2019 meneruskan pendidikannya di SMK Negeri 1 Medan. Penulis setelah tamat belajar ke kampung Inggris *Language Center* di Kediri selama 6 Bulan lamanya. Selanjutnya penulis pada tahun 2020 berkuliah di Universitas Medan Area sebagai mahasiswi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan prodi Ilmu Komunikasi.

Selama mengikuti perkuliahan penulis aktif dan bergabung di dalam Organisasi Internal yaitu IMAJINASI FISIP UMA pada periode 2023-2024 dan menjabat sebagai Bendahara Umum. Pada tahun ajaran 2023 tepatnya di semester 6 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Di Kejaksaan Tinggi Sumatera Utara yang beralamat di Jl. Jenderal Besar A.H. Nasution No. 1 C, Pangkalan Mansyur, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara 20146.

Dengan perjalanan panjang dan petunjuk jalan dari Allah SWT serta doa kedua orang tua dalam menjalankan kegiatan selama berkuliah di Universitas Medan Area, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhirnya dengan judul skripsi yaitu “Gaya Komunikasi Pimpinan Di New’s Fried Chicken (Studi Deskriptif Kualitatif Gaya Komunikasi Pimpinan New’s Fried Chicken Di Kendari, Sulawesi Tenggara)”.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi penulis kekuatan, membekali dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Segala perjuangan penulis hingga dititik ini, penulis persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, menjadi alasan penulis tetap kuat sehingga terselesaikan skripsi ini, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak **Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.IP** , selaku dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak **Dr. Selamat Riadi, M.I.Kom** , selaku Wakil bidang penjamin mutu akademik dan selaku dosen pembimbing akademik penulis, Terima kasih telah banyak memberi semangat dan nasihat kepada penulis.
3. Bapak **Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos, MAP** , selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi. Terima kasih atas dukungan dan nasihat untuk penulis bisa menyelesaikan tugas akhirnya dengan tepat waktu.
4. Ibu **Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si** , selaku dosen pembimbing. Terima kasih telah banyak memberi ilmu, arahan, semangat, dorongan, waktu dan nasihat sehingga skripsi yang telah ditulis ini selesai dengan tepat waktu.

5. Ibu **An Nisa Dian Rahma, S.I.Kom, M.I.Kom** , selaku sekretaris skripsi, yang telah memberikan masukan-masukan yang bermanfaat kepada penulis.
6. Bapak/Ibu **Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik** yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan arahan selama perkuliahan.
7. Para **Staff administrasi program studi Ilmu Komunikasi** yang telah memberikan banyak bantuan dan kemudahan untuk penulis dalam menyelesaikan administrasi selama perkuliahan.
8. Ibu Riesca Mulya Ditya S selaku Direktur utama dan **staff New's Fried Chicken** terima kasih telah bersedia dan memberikan izin untuk terlibat menjadi informan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Dua orang hebat yang berjasa dalam hidup penulis , **Ayah dan Ibu**. Terima kasih telah banyak mengajarkan apapun mendidik serta membesarkan penulis hingga saat ini dalam limpahan kasih sayang. Untuk ayah terimakasih penulis sampaikan karena usaha dan kerja keras mu untuk penulis walaupun kita terlibat jarak. Untuk mama terima kasih atas dukungan dan doanya serta mendengar keluh kesah dari penulis. Terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada saya segala keputusan dan pilihan dalam hidup saya, serta pengorbanan, cinta, doa, motivasi, semangat dan juga nasihat. Kalian sangat berarti bagi saya, semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan aamiin.
10. Dua saudara kandung penulis tercinta untuk kakak dan adik penulis terima kasih telah memberi dukungan, doa dan candaan kepada penulis .
11. **The author favorite person**, Terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penyusunan tugas akhir ini, telah menjadi *support system* dan sosok pendamping

dalam segala hal, meluangkan waktu, menemani, mendengarkan keluh kesah penulis, memberi dukungan, menghibur, dan memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal kata menyerah dalam meraih mimpi penulis.

12. Sahabat SMP penulis **Widya Pratiwi Hrp** terima kasih atas doa, dukungan, mendengarkan keluh kesah penulis dan candaan yang diberikan kepada penulis.
13. Teman-teman **IMAJINASI FISIP UMA**, Terima kasih khususnya kepada inti IMAJINASI FISIP UMA yaitu **M. Abir Siddiq** selaku ketua umum, **Agatha Syafitri** selaku sekretaris umum, Dan keempat kepala divisi yaitu **M. Agung Bey, Widya Lianty, Dhea Pricila, dan Tonggo Tuti E. Sinaga**. Terima kasih atas semangat, dukungan, bantuan dan diskusi-diskusi yang menjadi sumber inspirasi dan motivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Teruntuk teman pejuang toga kelas A2 angkatan 2020 Ilmu Komunikasi, terima kasih kita telah berjuang dan saling membantu bersama-sama dalam penyusunan tugas akhir ini.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
16. Terakhir, untuk diri sendiri Zahirah Nadhira Sinaga terima kasih sudah bertahan sejauh ini terima kasih tetap kuat dan memilih untuk berusaha dan merayakan diri sendiri sampai ada di titik ini, walau sering sekali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil. Namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. Terima kasih berusaha keras untuk bisa mengatur waktu, tenaga dan pikiran. Terimakasih diriku

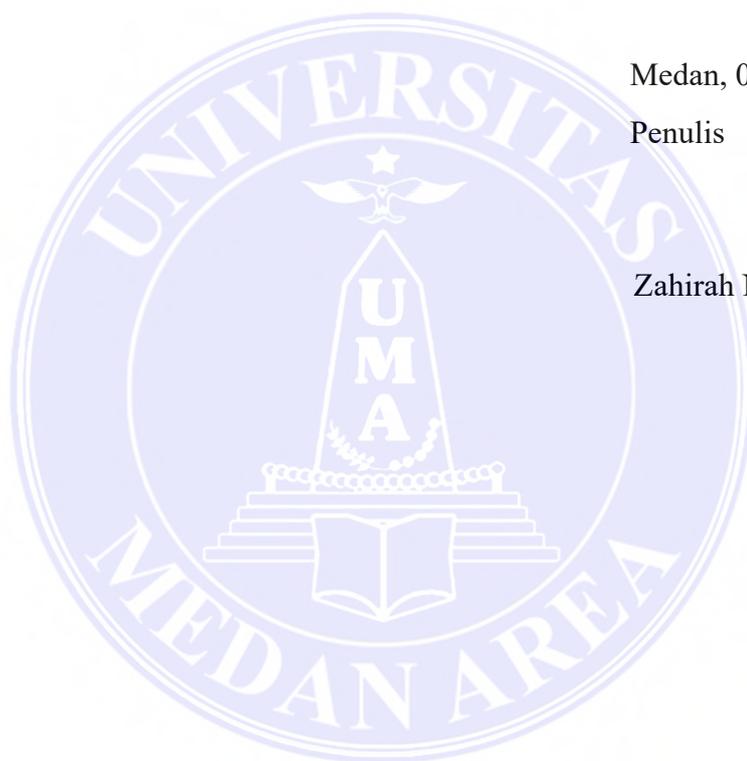
tetaplah rendah hati dan bersedia membagikan ilmumu kepada orang lain. Ini baru awal perjalanan hidup, kamu pasti bisa.

Penulis menyadari dalam tugas akhir ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan juga saran yang bersifat membangun penulis harapkan untuk kesempurnaan tugas akhir ini. penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 05 Oktober 2024

Penulis

Zahirah Nadhira Sinaga



DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Komunikasi	8
2.1.1 Tujuan Komunikasi.....	8
2.1.2 Bentuk Komunikasi.....	9
2.2 Gaya Komunikasi.....	11
2.2.1 Aspek Gaya Komunikasi	13
2.2.2 Macam-Macam Gaya Komunikasi	14
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Gaya Komunikasi.....	16
2.3 Komunikasi Organisasi.....	18
2.3.1 Jenis Komunikasi Organisasi	18
2.3.2 Fungsi Organisasi.....	20
2.4 Kepimpinanan	21
2.4.1 Gaya Kepimpinanan.....	26
2.4.2 Tipe Kepimpinanan.....	27
2.4.3 Komunikasi Pimpinan.....	30
2.5 Pengertian Karyawan	32
2.5.1 Bentuk Tanggung Jawab Karyawan.....	32
2.5.2 Jenis Pendapatan Karyawan.....	33
2.6 Penelitian Terdahulu.....	35
2.7 Alur Pikiran Peneliti.....	42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	44
3.1 Metodologi Penelitian	44
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	45
3.2.1 Waktu Penelitian	45
3.2.2 Tempat Penelitian.....	45
3.3 Subjek Dan Objek	46
3.4 Informan Penelitian.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	47
3.6 Teknik Analisis Data	48
3.7 Keabsahan Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Profil New's Fried Chicken.....	51
4.2 Logo New's Fried Chicken	53
4.3 Struktur Organisasi di New's Fried Chicken	53
4.4 Deskripsi Jabatan	54
4.5 Hasil Penelitian	55
4.6 Pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Lokasi Perusahaan.....	3
Gambar 2.1 Alur Pikiran Peneliti.....	43
Gambar 4.3 Logo New's Fried Chicken	53
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Di New's Fried Chicken.....	53



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1. Waktu Penelitian.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	75
Lampiran 2. Surat Izin Riset Dari Fakultas.....	77
Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Riset Dari New's Fried Chicken.....	78
Lampiran 4. Dokumentasi.....	79





UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/11/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repositorv.uma.ac.id)18/11/24

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi adalah salah satu hal yang paling banyak dibicarakan di seluruh bagian organisasi, namun jarang dipahami secara terperinci. Dalam praktiknya, komunikasi yang efektif sangat penting dasar untuk melaksanakan perencanaan strategis dan pengelolaan sumber daya manusia, namun hal ini masih menjadi salah satu masalah terbesar yang dihadapi manajemen modern. Komunikasi merupakan topik yang luas dan tentunya bukan satu-satunya terbatas pada domain perilaku organisasi. Penggunaan yang disarankan sekitar tiga perempat hidup seseorang dihabiskan untuk mengerjakan satu ukuran saja waktu menjadi lebih lama pada tingkat pekerjaan yang lebih tinggi.

Tidak ada keraguan bahwa komunikasi memainkan peran penting dalam hal ini struktur organisasi. Di sisi lain, komunikasi yang tidak efektif dikatakan sebagai akar penyebab semua masalah yang umum terjadi dalam organisasi. Setiap hubungan sosial mempunyai situasi komunikasi. Dan proses komunikasi yang terjadi berbeda-beda pada setiap hubungan. Komunikasi memungkinkan kita melakukan sesuatu yang penting dalam hidup, sehingga komunikasi mempunyai peranan dalam kehidupan manusia, namun seiring berkembangnya setiap orang, pembelajaran, kesadaran diri dan hubungannya dengan lingkungan. Termasuk komunikasi organisasi, dilihat dari sudut penjelasan (topik) merupakan suatu proses kreatif. Hubungan yang membentuk organisasi.

Faktor terpenting yang menunjang keberhasilan suatu usaha adalah sumber daya manusia. Apalagi di era globalisasi seperti sekarang ini, dunia persaingan

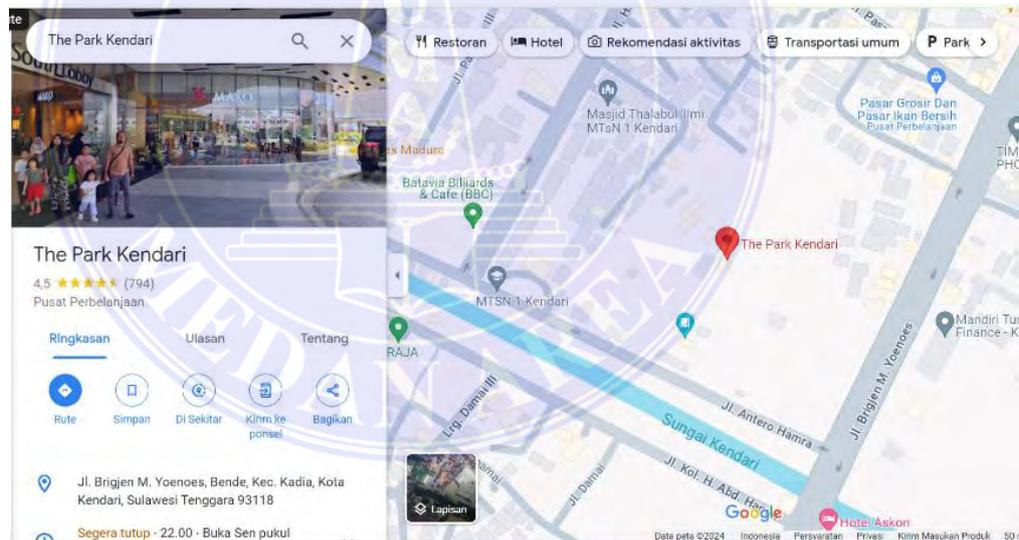
semakin kompleks dan kompetitif dalam berbagai bidang khususnya adalah kehidupan organisasi, yang terpenting adalah memperhatikan sumber daya manusia, karena di tangan manusia tujuan suatu perusahaan atau organisasi dapat tercapai secara maksimal. Untuk mendorong keberhasilan, suatu perusahaan harus mendorong anggotanya untuk menciptakan keselarasan dalam organisasi, salah satunya adalah komunikasi.

Suatu organisasi terdapat pimpinan dan bawahan (pegawai), untuk mendapatkan kerjasama yang baik antara pimpinan dan pegawai maka perlu adanya koordinasi yang dicapai melalui komunikasi. Gaya komunikasi kepemimpinan dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi organisasi. Oleh karena itu, yang memiliki gaya komunikasi kepemimpinan yang efektif akan menghasilkan kinerja yang baik dan sangat baik (Yuwarti dan Virgiawan, 2013). Organisasi didalamnya terdapat pimpinan dan orang-orang yang dipimpinya. Pimpinan diharapkan mampu berperan sebagai komunikator yang baik agar pesan tersampaikan dengan baik dan pemahaman semua orang sama. Pimpinan juga perlu mengetahui kelemahannya dan cara mengatasinya. Memilih bentuk komunikasi yang tepat ternyata dapat meningkatkan keterampilan komunikasi seseorang (Goffee dan Jones, 2006).

Pimpinan harus menggunakan gaya komunikasi yang tepat dengan bawahan. Pimpinan harus mampu menangani interupsi yang muncul saat berinteraksi dengan bawahan. Mengang dalam penyampaian suatu informasi akan terjadi gangguan (kegaduhan) di sekitar pembawa pesan dan lawan bicaranya, sehingga pemilihan sarana, penggunaan kata-kata untuk menyampaikan pesan, dan lain-lain. akan mempengaruhi makna pesan yang disampaikan. Dengan

mengantisipasi interupsi, pimpinan akan mampu memahaminya dengan memilih kata-kata dan media yang tepat untuk menyampaikan pesan kepada bawahan berdasarkan kondisi dan situasi bawahannya (Barrett, 2005). Gaya komunikasi dipengaruhi situasi yang dihadapi. Setiap orang akan menggunakan gaya komunikasi yang berbeda-beda ketika mereka sedang gembira, sedih, marah, tertarik, atau bosan. Begitu juga dengan seseorang yang berbicara dengan sahabat baiknya, orang yang baru dikenal dan dengan anak-anak akan berbicara dengan gaya yang berbeda.

New's Fried Chicken merupakan sebuah organisasi yang bergerak dibidang food & Beverage. Organisasi ini merupakan lokasi penelitian penulis yang terletak di wilayah Kendari di Jl. Brigjen M. Yoenoes (*The park*).



Gambar 1.1 Lokasi Perusahaan

Bisnis yang bergerak dibidang makanan cepat saji, yang didirikan pada tahun awal tahun 2023 sebagai restoran yang dioperasikan oleh PT. RZR MAKMUR JAYA. Organisasi yang terbilang sangat baru ini berpusat di Kota Kendari, Sulawesi Tenggara. Dimana ada satu cabangnya di Kota Manado.

Perusahaan ini didirikan dengan tujuan menyajikan makanan berkualitas tinggi dengan cita rasa otentik, New's Fried Chicken mengutamakan kepuasan pelanggan dengan menyediakan makanan yang lezat. Berbekal bahan-bahan pilihan dan resep rahasia yang diwariskan. Dengan tekad untuk memberikan pengalaman kuliner yang unik, bisnis ini menu pendamping lainnya, seperti kentang goreng gurih, *spaghetti* dengan khasnya, dan minuman penyegar yang memiliki hal berbeda dengan restoran makanan cepat saji lainnya, yaitu kelapa jeli yang akan menambah nikmat jika dipadukan dengan semuanya dirancang untuk melengkapi kenikmatan santap ayam goreng yang lezat. Dengan berjalannya waktu, Bisnis New's Fried Chicken ini dikenal masyarakat sebagai tempat makanan cepat saji. Perkembangan dan Hambatan bukan berarti tidak adanya hambatan.

Gaya komunikasi pimpinan memiliki dampak yang signifikan terhadap dinamika organisasi. Pimpinan yang menganut komunikasi terbuka mendorong dialog dua arah, memastikan kehadiran saluran terbuka untuk umpan balik, dan membina lingkungan inklusif di tempat kerja. Sebaliknya, gaya komunikasi yang inspiratif mampu memotivasi tim melalui kata-kata yang membangkitkan semangat dan cerita inspiratif. Selain itu, kemampuan adaptif dalam komunikasi memungkinkan pimpinan untuk menyesuaikan pendekatan mereka tergantung pada audiens dan situasi yang dihadapi. Di samping itu, ketegasan dalam menyampaikan instruksi dan tujuan organisasi juga penting untuk menghindari kebingungan dan kesalahpahaman di antara anggota tim. Pada saat yang sama, komunikasi empati membantu membangun hubungan yang kuat antara pimpinan dan karyawan, mendengarkan secara aktif dan memberikan dukungan bila diperlukan. Dengan menggabungkan beberapa gaya komunikasi yang tepat, pimpinan dapat

menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan kompetitif serta memotivasi tim untuk mencapai tujuan bersama.

Komunikasi pimpinan di New's Fried Chicken ini memiliki gaya komunikasi yang berbeda dimana terlihat dari komunikasinya yang santai namun efektif ketika karyawan itu berkomunikasi kepadanya seperti sedang mengobrol dengan teman. Tetapi dilain perusahaan masih banyaknya kita lihat bahwa fenomena yang ada yaitu masih kurangnya interaksi antara pimpinan dengan bawahannya, dan upaya pimpinan juga masih kurang. Maka dengan itu, pimpinan di perusahaan New's Fried Chicken ini memiliki perbedaan yang dimana antara pimpinan dengan bawahannya sangatlah aktif untuk berkomunikasi bukan hanya perihal pekerjaan tetapi interaksi yang terjadi seperti persaudaraan tidak memandang bahwa bawahannya merupakan pekerja. Komunikasi pimpinan di perusahaan ini juga melakukannya secara tatap muka yang lebih sering ketimbang dengan berkomunikasi melalui telpon seluler. Tetapi ketika diluar dari pekerjaan mereka sangat menjalin komunikasi dengan baik.

Kinerja karyawan yang sangat tinggi diharapkan oleh perusahaan agar dapat meningkat, dan juga untuk tetap bertahan bersaing dengan restoran cepat saji lainnya. Pimpinan harus dapat menyelesaikan target yang diberikan dari pengolah perusahaan serta dapat menangani karyawan dalam menyelesaikan tugas dan target yang baik. Dari uraian latar belakang diatas maka hal ini muncullah pertanyaan bagaimana gaya komunikasi pimpinan terhadap Karyawan ? yang dimana penulis mengadakan penelitian yang berjudul “ Gaya Komunikasi Pimpinan Di New's Fried Chicken (Studi Deskriptif Kualitatif Gaya Komunikasi Pimpinan New's Fried Chicken Di Kendari,Sulawesi Tenggara) ”.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus awal yang dilakukan penulis dalam penelitian ini yaitu “ Bagaimana gaya komunikasi pimpinan New’s Fried Chicken di Kendari, Sulawesi Tenggara? ”

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gaya komunikasi yang digunakan pimpinan New’s Fried Chicken?
2. Apa yang menjadi hambatan komunikasi yang dilakukan pimpinan New’s Fried Chicken?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui Gaya komunikasi pimpinan New’s Fried Chicken
2. Mengetahui hambatan komunikasi yang dilakukan pimpinan New’s Fried Chicken

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi dunia ilmu komunikasi. Memberikan pemahaman lebih dalam tentang gaya komunikasi pimpinan dapat mempengaruhi dinamika organisasi dan memberikan kontribusi. Serta dapat membantu mengembangkan konsep baru terkait hubungan gaya komunikasi pimpinan.
2. Secara akademis, hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam bagi pengetahuan ilmu komunikasi tentang

bagaimana hubungan pimpinan melalui gaya komunikasi yang digunakan pimpinan.

3. Secara praktis, hasil penelitian ini di harapkan dapat membantu organisasi dalam meningkatkan komunikasi terkhusus untuk komunikasi organisasi.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi

Komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris, berasal dari kata Latin *Communicatio*, yang berarti sama, dan berasal dari kata *Communis*, yang berarti sama. Menurut Hafied Cangara, istilah "komunikasi" berasal dari kata Latin "*Communis*", yang berarti membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi yang efektif adalah proses pertukaran ide, pemikiran, pengetahuan, dan informasi sehingga tujuan dapat dicapai dengan baik. Dengan kata lain, komunikasi adalah menyampaikan pandangan oleh pengirim dan diterima oleh penerima sehingga penerima dapat memahaminya.

Komunikasi adalah upaya untuk menyampaikan pesan satu sama lain. Oleh karena itu, proses komunikasi minimal terdiri dari tiga komponen: 1. Pengirim pesan (Komunikator), 2. Penerima pesan (Komunikan), dan 3. Pesan itu sendiri. Menurut Pratminingsih (2006), Seringkali, kata "komunikasi" dihubungkan dengan kata Latin "*Communis*", yang berarti "hanya berkomunikasi" jika kita memiliki arti yang sama. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari di rumah, di tempat kerja, di pasar, di masyarakat, atau di mana saja mereka berada. Semua orang akan terlibat dalam komunikasi (Muhammad, 2011). Komunikasi, menurut Handoko (2007), adalah proses pertukaran ide atau informasi dari satu orang ke orang lain.

2.1.1 Tujuan Komunikasi

Setiap percakapan pasti memiliki tujuan agar pesan dapat dipahami atau mempengaruhi perilaku orang lain. Setiap orang berkomunikasi untuk membangun

kontak sosial dengan orang-orang di sekitarnya dan untuk menyatakan dan mendukung identitas diri mereka sendiri, menurut Thomas M. Scheidel (Mulyana, 2005). Gordon I. Zimmerman et al. membedakan dua jenis tujuan komunikasi. Setiap orang berkomunikasi untuk dua alasan. Pertama, mereka berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhannya, untuk memberi makan dan pakaian kepada diri mereka sendiri, untuk memuaskan rasa penasaran mereka terhadap lingkungan, dan untuk menikmati hidup. Kedua, mereka berkomunikasi untuk membangun dan mempertahankan hubungan dengan orang lain (Mulyana, 2005). Menurut Effendy (2011), ada empat tujuan komunikasi: mengubah sikap (*to change attitude*), mengubah opini atau pendapat (*to change opinion*), mengubah perilaku (*to change behavior*), dan mengubah masyarakat (*to change society*).

2.1.2 Bentuk Komunikasi

Komunikasi intrapribadi, antarpribadi, kelompok, massa, dan organisasi adalah beberapa kategori komunikasi, menurut Mulyana (2005), yaitu :

1) Komunikasi Intrapribadi

Menurut De Vito (1997), komunikasi intrapribadi adalah komunikasi dengan diri sendiri untuk tujuan berpikir, merenung, melakukan penalaran, dan menganalisis.

2) Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi adalah ketika orang berbicara satu sama lain secara langsung, memungkinkan setiap orang melihat reaksi orang lain secara langsung, baik secara lisan maupun nonverbal.

Komunikasi interpersonal, menurut Effendy (1993), adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau sekelompok kecil orang dengan dampak dan tanggapan yang cepat. Selama proses ini, kemampuan komunikator dibutuhkan untuk berkomunikasi dalam peran orang lain (empati).

3) Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok besar dan kelompok kecil adalah dua jenis komunikasi kelompok. Kelompok kecil terdiri dari kelompok individu yang relatif kecil yang saling berhubungan dengan tujuan yang sama dan memiliki tingkat organisasi tertentu di antara mereka. Komunikasi antar manajer dengan kelompok karyawan adalah contohnya.

4) Komunikasi Organisasi

Menurut buku Pace & Faules (2005), pengertian organisasi bergantung pada sudut pandang yang diambil. Ada dua jenis perspektif: objektif dan subyektif. Pandangan obyektif menganggap organisasi sebagai wadah yang konkret dan fisik yang merangkum orang, hubungan, dan tujuan.

5) Komunikasi Massa

Komunikasi massa adalah jenis komunikasi di mana saluran (media) digunakan untuk menghubungkan banyak komunikator dan komunikan secara massal, tersebar luas, bertempat tinggal jauh (terpencar), sangat berbeda, dan memiliki dampak tertentu (Tan dan Wright dalam Liliweri 2011).

2.2 Gaya Komunikasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, gaya adalah suatu gaya yang mempunyai kemampuan untuk menggerakkan benda, kemampuan dan kekuatan, tingkah laku, tindakan, ekspresi, atau penampilan yang menjadi ciri watak seseorang, serta tindakan khusus yang dirancang untuk menarik perhatian orang lain (Chaniago, 2002).

Menurut Sutarto (dalam Tohardi, 2002), strategi perilaku seorang pimpinan dipengaruhi oleh sikap dan aktivitas yang ia lakukan. Pendekatan perilaku pimpinan akan tercermin melalui beberapa aspek, gaya bersikap dalam bertindak pimpinan akan terlihat dari :

- a. Cara menetapkan perintah
- b. Memberikan tugas
- c. Gaya komunikasi yang digunakan
- d. Pendekatan dalam pengambilan keputusan
- e. Cara memberikan dorongan kepada bawahan
- f. Pendekatan dalam memberikan arahan
- g. Strategi penegakan disiplin
- h. Pendekatan dalam pengawasan bawahan
- i. Cara meminta laporan dari bawahan
- j. Strategi kepemimpinan dalam rapat
- k. Pendekatan dalam memberikan peringatan terhadap kesalahan bawahan, dan sebagainya.

Ada empat gaya berkomunikasi, Menurut psikolog Claire Newton, antara lain :

1. Gaya komunikasi Asertif

Asertif merupakan Komunikasi dengan cara jujur serta tegas tetapi tetap menghargai dan juga menjaga perasaan dari orang lain. Asertif ini juga merupakan kemampuan dalam menyampaikan sesuatu yang diinginkan dari apa yang dirasakan dan di pikirkan tetapi akan tetap menjaga hak-hak untuk dihargai yang berarti bukan bermaksud untuk menyerang atau disebut dengan demokrasi

2. Gaya Komunikasi agresif

Merupakan sikap yang berarti dapat bersifat mengancam, bermusuhan, serta perasaan yang ingin menang dalam segala hal. Sering terjadi isi pesan yang ingin disampaikan hilang karena nada bicara yang tidak sesuai.

3. Gaya Komunikasi komunikasi pasif

Ini merupakan jenis komunikasi yang membiarkan yang tidak ingin menonjolkan diri serta sering menghindari yang terjadi nya konflik dan yang terlalu santai.

4. Gaya Komunikasi pasif-agresif

Merupakan gabungan dari komunikasi pasif dan agresif dimana ditemukan lah seorang komunikator yang tampak manis serta santai, tetapi dalam beroperasi dari tempat kebencian serta kemarahan. Gaya ini dapat merusak atau beracun bagi ditempat kerja, karena menyebarkan hal yang menjadi ketidakpuasannya serta kebencian.

Menurut Sendjaja (1996), gaya komunikasi mengacu pada cara seseorang berinteraksi secara komunikatif dalam suatu entitas organisasi dengan tujuan

untuk memperoleh tanggapan pihak lain terhadap pesan organisasi yang telah disampaikan.

Setiap gaya komunikasi terdiri perilaku komunikasi yang digunakan untuk memperoleh respon. Gaya komunikasi itu tergantung pemberi pesan dan harapan penerima untuk menanggapi pesan tersebut. Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa teori gaya komunikasi merupakan alat perilaku interpersonal yang dikhususkan pada situasi tertentu. Setiap gaya komunikasi terdiri dari sekelompok perilaku komunikasi yang digunakan untuk mencapai respons atau tanggapan tertentu dalam situasi tertentu. Kesesuaian penggunaan gaya komunikasi tergantung pada niat pengirim dan harapan penerima.

2.2.1 Aspek Gaya Komunikasi

Menurut Allen, dkk (2006), terdapat beberapa aspek dalam gaya komunikasi, yaitu:

1. **Dominant**, dalam berkomunikasi komunikator lebih dominan. Orang seperti ini selalu ingin menguasai pembicaraanya.
2. **Dramatic**, dalam hal berkomunikasi sering kali berlebihan, menggunakan hal yang mengandung kiasan, metafora, cerita, fantasi, dan permainan suara.
3. **Animated Expresive**, dalam berkomunikasi memiliki warna, seperti pandangan sekilas, ekspresi wajah, gesture dan gerak tubuh.
4. **Open**, komunikatornya terbuka, tidak ada rahasia sehingga dapat muncul rasa percaya diri dan terbentuklah komunikasi dua arah.
5. **Argumentative**, komunikator yang suka berdebat dan agresif dalam berargumen.

6. **Relaxed**, gaya seseorang yang berkomunikasi dengan tenang dan senang penuh senyum dan tawa
7. **Attentive**, komunikator berkomunikasi dengan orang lain dengan menjadi pendengar yang baik, empati dan sensitif.
8. **Impression Leaving**, kemampuan seorang komunikator dalam memberikan kesan kepada audiensnya.
9. **Friendly**, komunikator bersikap ramah dan penuh hormat saat menyampaikan pesan kepada penerima.
10. **Precise**, gaya komunikator yang baik meminta untuk membicarakan pembahasan yang tepat dan akurat dalam komunikasi lisan.

2.2.2 Macam-Macam Gaya Komunikasi

Menurut Tubbs dan Moss (2008), menjelaskan tentang gaya komunikasi seseorang terbagi menjadi beberapa macam, yaitu:

1. *The Controlling Style*

Gaya komunikasi yang bersifat mengendalikan adalah keinginan atau niat untuk membatasi, mengekang, dan mengatur tindakan, pikiran, dan tanggapan orang lain. Orang yang menggunakan jenis komunikasi ini disebut komunikator satu arah. Orang yang menggunakan metode komunikasi terkendali lebih fokus pada penyampaian pesan daripada upaya menerimanya. Mereka tidak mempunyai minat atau perhatian untuk berbagi informasi. Mereka tidak mempunyai kepentingan atau kepedulian terhadap hal-hal rinci kecuali hal-hal tersebut digunakan untuk keuntungan mereka sendiri.

2. *The Equalitarian Style*

Bagian penting dari jenis komunikasi ini adalah adanya kesamaan. Metode komunikasi dua arah digunakan baik dalam komunikasi lisan maupun tertulis (komunikasi dua arah). Orang yang menggunakan gaya komunikasi yang bermakna kesamaan adalah orang yang mempunyai sikap kepedulian dan kemampuan menjalin hubungan baik dengan orang lain, baik dalam situasi pribadi maupun dalam bidang lain. Kesetaraan akan memudahkan komunikasi di dalam atau antar kelompok.

3. *The Structuring Style*

Bentuk komunikasi terstruktur ini menggunakan pesan tertulis dan lisan untuk menegakkan aturan yang harus dipatuhi. Pengirim lebih peka terhadap kebutuhan orang lain. Dalam jenis komunikasi ini, seseorang dapat mengorganisasikan informasi bersama untuk memperkuat tujuannya, memberikan konfirmasi, atau mendapatkan jawaban atas setiap pertanyaan yang muncul.

4. *The Dinamic Style*

Gaya komunikasi yang kuat mempunyai keinginan yang kuat, karena pengirim atau sender memahami bahwa lingkungan bergantung pada perilaku. Tujuan utama dari komunikasi jenis ini adalah komunikasi yang agresif. Komunikasi agresif ini berupaya memotivasi penerimanya untuk berbuat lebih baik. Jenis komunikasi ini bekerja paling baik bila digunakan untuk memecahkan masalah. Namun seringkali penerima pesan tidak memahami maksud pengirimnya.

5. *The Relinquishing Style*

Komunikasi jenis ini menunjukkan kesediaan untuk menerima saran, ide, atau pendapat orang lain, dibandingkan keinginan untuk mendapatkan perintah, padahal orang yang mengirim pesan mempunyai hak untuk memerintah dan mengendalikan orang lain. Tujuan dari jenis komunikasi ini adalah agar pengirim atau penerima dapat berkomunikasi dengan orang lain. Jenis komunikasi ini paling efektif dilakukan oleh orang-orang dalam kelompok atau organisasi yang mencakup banyak orang. Sebab, pesan yang disampaikan harus dapat dipertanggung jawabkan.

6. *The Withdrawal Style*

Komunikasi jenis ini hanya terjadi melalui penguatan perilaku komunikasi, artinya tidak ada keinginan dari pihak yang melakukan komunikasi jenis ini untuk berkomunikasi dengan orang lain, karena banyak permasalahan atau kesulitan sosial yang dihadapi. Kita dapat mengatakan bahwa jenis komunikasi ini menghilangkan masalah. Misalnya, saya tidak ingin terlibat dalam hal ini. Kata ini berarti dia berusaha menghindari tanggung jawab, namun juga menunjukkan keinginan untuk menghindari berbicara dengan orang lain.

2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Gaya Komunikasi

Menurut Saphiere (2005) faktor yang mempengaruhi gaya komunikasi seorang, antara lain :

1. Kondisi Fisik : sangat mempengaruhi dalam melakukan komunikasi.

Seperti melakukan komunikasi yang minim tatap muka itu akan membuat

ketidaknyamaan dan ketidakpastian antar kedua belah pihak yaitu si pemberi pesan dan si penerima pesan.

2. Peran : persepsi akan peran yang dilakukan sendiri dan peran komunikator lainnya dapat mempengaruhi bagaimana berinteraksi. Setiap orang mengharapkan peran yang berbeda dan mereka akan sering melakukan komunikasi antar satu sama lain.
3. Konteks histori : juga mempengaruhi masing-masing hal hubungan, sejarah nasional, sejarah budaya, bisnis dan masyarakat dapat dengan mudah mempengaruhi sifat manusia lagi.
4. Kronologi : biarkan hubungan itu masuk ke dalam sistem peristiwa yang mempengaruhi gaya komunikasi manusia, ini Bersikaplah fleksibel jika ini pertama kalinya Anda berinteraksi dengan seseorang tentang sesuatu atau yang kesepuluh kalinya, jika hubungan sebelumnya tidak berhasil, hal ini akan membuat suatu perbedaan di dalam gaya komunikasi.
5. Bahasa : suatu bentuk bahasa yang digunakan atau diucapkan sebagai suatu bahasa, Inggris, Jepang, Amerika dan lain-lain, semuanya berpartisipasi dalam suatu bentuk komunikasi manusia. Gaya komunikasi Bahasa Inggris mengacu pada orang yang mengetahui bahasa tersebut dengan baik bahasa Indonesia tidak sepenuhnya memahami hal itu, dan hal ini akan menghalangi siapa pun untuk ikut serta dalam dampaknya arah pembicaraan.
6. Hubungan : seberapa baik seseorang mengenal orang lain dan sejauh mana banyak orang menyukainya atau mempercayainya lagi selama berkomunikasi.

7. Kendala : sistem komunikasi (misal beberapa orang membenci email dan panggilan telepon) dan waktu yang Anda miliki hanya untuk berinteraksi kendala tersebut akan mempengaruhi proses komunikasi seseorang.

2.3 Komunikasi Organisasi

Menurut Stephen Robbins, organisasi adalah suatu kesatuan atau kelompok kehidupan sosial yang terorganisasi dengan baik dan terarah serta dibatasi oleh permasalahan yang dapat diidentifikasi.

Menurut (Goldhaber, 1986), komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan memindahkan informasi dalam jaringan sosial yang saling bergantung untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau berubah.

2.3.1 Jenis Komunikasi Organisasi

Menurut Pace dan Faules (2010), ada beberapa jenis komunikasi organisasi. Itu adalah:

1. Komunikasi Ke bawah

Komunikasi ke bawah dalam suatu organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari posisi otoritas yang lebih tinggi ke posisi otoritas yang lebih rendah. Meskipun informasi biasanya dianggap diteruskan dari manajemen ke karyawan, dalam organisasi sebagian besar hubungan terjadi di dalam kelompok manajemen. Ada lima jenis informasi yang dapat disampaikan dari atasan kepada bawahan:

- a) Informasi tentang cara melakukan pekerjaan.
- b) informasi tentang alasan dilakukannya pekerjaan.
- c) Informasi tentang kebijakan dan praktik organisasi.
- d) Informasi kinerja karyawan.

e) Informasi tentang menumbuhkan rasa kepemilikan memiliki tugas.

2. Komunikasi ke Atas

Komunikasi ke atas dalam suatu organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (atasan). Semua karyawan dalam suatu organisasi mampu melakukan komunikasi ke atas, kecuali mungkin mereka yang menduduki posisi lebih tinggi. Artinya, setiap bawahan dapat meminta informasi dari atau meneruskan informasi kepada seseorang yang memiliki otoritas lebih tinggi jika ada alasan yang sah untuk melakukannya. Permintaan dan komentar yang ditujukan kepada seseorang yang memiliki otoritas lebih besar, lebih tinggi, atau lebih komprehensif merupakan inti dari komunikasi ke atas.

3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal melibatkan *transfer* informasi antar rekan kerja dalam satu unit kerja yang sama. Satuan kerja mencakup orang-orang yang mempunyai tingkat wewenang yang sama dan manajer yang sama dalam suatu organisasi. Misalnya, dalam suatu perguruan tinggi, suatu jurusan dapat berupa satuan kerja yang beranggotakan seluruh pengajar dan dipimpin oleh seorang ketua jurusan. Komunikasi antar pengajar dalam suatu jurusan disebut komunikasi horizontal. Komunikasi antara dosen satu jurusan dengan dosen jurusan lain disebut komunikasi lintas saluran.

4. Komunikasi Lintas-Saluran

Di sebagian besar organisasi, terdapat keinginan di antara karyawan untuk melintasi batas-batas fungsional dan berbagi informasi dengan orang-orang yang bukan atasan atau bawahan. Misalnya, departemen seperti teknik,

penelitian, akuntansi, dan sumber daya manusia mengumpulkan data, melaporkan, membuat rencana, mengoordinasikan kegiatan, dan memberi nasihat kepada manajemen mengenai pekerjaan karyawan di seluruh bagian organisasi. Mereka perlu melampaui batas-batas fungsional, berkomunikasi dengan orang-orang yang berkomunikasi dengan mereka, dan pertama-tama mempromosikan ide-ide mereka. Namun, mereka memiliki lebih banyak mobilitas dalam organisasi. Anda mungkin diharuskan mengunjungi departemen lain atau meninggalkan kantor hanya untuk menyampaikan informasi.

2.3.2 Fungsi Organisasi

Perusahaan mempunyai banyak fungsi, antara lain: untuk memenuhi kebutuhan utama organisasi, untuk mengembangkan pekerjaan dan tanggung jawab, dan hasil yang mempengaruhi orang (Tasruddin, 2014) :

A. Memenuhi kebutuhan dasar organisasi

Semua kelompok memiliki kebutuhan dasar untuk bertahan hidup.

B. Mengembangkan peran dan tanggung jawab

Banyak perusahaan beroperasi berdasarkan standar yang berbeda. Artinya organisasi harus bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip yang ditetapkan dalam organisasi dan nilai-nilai masyarakat di mana ia berada.

C. Menciptakan barang atau orang

Fungsi utama suatu organisasi adalah menghasilkan suatu produk atau orang menurut strukturnya.

D. Mempengaruhi dan mempengaruhi orang

Faktanya, masyarakatlah yang menguasai kelompok tersebut. Orang yang memimpin, mengobati, membimbing dan memprovokasi pertumbuhan organisasi. Inovator, program baru dan arah baru.

Manusia merupakan makhluk sosial yang selalu ingin hidup masyarakat dan pengorganisasian serta pengorganisasian kerjanya secara internal mencapai tujuan dalam organisasi yang mereka inginkan tetapi karena kekuatan mereka, mereka tidak dapat mencapai tujuan mereka tanpa komunikasi dalam organisasi.

2.4 Kepimpinan

Kepimpinan menurut (Faulstich, 2010), adalah seseorang yang melakukan sesuatu untuk membantu orang lain mencapai sesuatu diharapkan. Peran kepemimpinan untuk menunjang produktivitas, semangat kerja yang tinggi, aktif dan responsif, kinerja tinggi, komitmen, efektivitas, kelemahan, kepuasan, kehadiran dan hubungan dalam organisasi. Pimpinan adalah seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. (Mulyana, 2002).

Suatu perusahaan memerlukan seorang pimpinan yang mampu mengelola dan bertanggung jawab penuh atas kinerja karyawannya, serta mampu menyukseskan perusahaannya. Dibutuhkan kualitas pribadi yang berbeda-beda atau sumber daya manusia yang tinggi, karena menjadi seorang pimpinan otomatis menjadi pilihan yang lebih berharga dibandingkan karyawannya.

Ada banyak cara untuk menjadi pimpinan yang dapat menciptakan nilai untuk sukses dalam bisnis, antara lain memiliki visi, integritas, keberanian, kebaikan, kebijaksanaan, gairah, dedikasi dan ketulusan. Untuk memahami visi diperlukan, ada beberapa bagian rencana informasi yang sinergis dan visinya

ditentukan oleh perusahaan ini. Langkah yang harus diambil oleh seorang pimpinan bisnis untuk menjamin keberhasilan bisnisnya adalah komunikasi efektif yang menciptakan pemahaman dan kepercayaan yang perlu untuk didorong. orang lain harus mengikuti pimpinannya.

Model kepemimpinan menurut Wibowo (2017) ada beberapa yaitu :

1. *Charismatic leadership*

Pimpinan yang karismatik adalah kemampuan untuk mempengaruhi pengikut berdasarkan bakat dan pesona supernatural. Pengikut senang berada di dekat pimpinan yang karismatik, Karena mereka merasa terinspirasi, benar, dan penting.

Pimpinan karismatik dapat dibagi menjadi dua jenis:

- a. *Visionary charismatic leader*, pimpinan ini fokus pada jangka panjang.
- b. *Crisis-based charismatic leader*, pimpinan ini berfokus pada jangka pendek. Para pimpinan ini memberikan pengaruh ketika sistem perlu mengatasi situasi di mana pengetahuan, sumber daya, dan prosedur yang ada tidak memadai.

Ciri-ciri utama pimpinan karismatik menurut Conger dan Kanugo (Wibowo 2017) adalah:

- a. *Vision and articulation*, Memiliki visi untuk menghadapi masa depan dengan lebih baik daripada masa kini, dinyatakan sebagai tujuan ideal. Mampu mengartikulasikan makna visi dalam bahasa yang dapat dipahami orang lain.

- b. *Personal risk*, Bersedia mengambil risiko pribadi yang tinggi, mengeluarkan biaya yang tinggi, dan melakukan pengorbanan diri untuk mencapai visi Anda.
 - c. *Environmental sensitivity*. Mampu mengukur kendala lingkungan dan sumber daya yang diperlukan untuk melakukan perubahan secara realistis.
 - d. *Sensitivity to follower needs*, Memahami kemampuan dan respons orang lain terhadap kebutuhan dan emosi.
 - e. *Unconventional behavior*, Melakukan perilaku yang dianggap baru dan bertentangan dengan norma.
2. *Transactional leadership*
- Kepimpinan yang membantu organisasi mencapai tujuannya saat ini secara efisien. Misalnya, dengan mengaitkan kinerja pekerjaan dengan evaluasi penghargaan atau memastikan karyawan memiliki sumber daya yang mereka perlukan untuk menyelesaikan tugas mereka. *Transactional leader* menurut Bass dalam Wibowo (2017) ada beberapa kriteria, antara lain :
- a. *Contingent reward*, Kontrak imbalan atas usaha, Menjanjikan imbalan atas kinerja yang baik, mengakui penyelesaian.
 - b. *Management by exception (active)*, Mengamati dan mencari penyimpangan dari aturan dan standar serta mengambil tindakan perbaikan.
 - c. *Management by exception (passive)*, terjadinya campur tangan tetapi ketika apa yang menjadi standar tidak dicapai.
 - d. *Laissez-faire*, Lepas tanggung jawab dan hindari keputusan

3. *Transformational leadership*

Perspektif kepemimpinan yang menggambarkan bagaimana pimpinan mentransformasi tim dan organisasi dengan menciptakan, mengkomunikasikan, dan mencontohkan visi organisasi atau unit kerja dan dengan memotivasi karyawan untuk berusaha mencapai visi tersebut.

Karakteristik *Transformational leadership* menurut Bass (dalam Wibowo 2017) yaitu :

- a. *Charisma*, Komunikasikan visi dan misi Anda, bangun kebanggaan, dan dapatkan rasa hormat dan kepercayaan dari.
- b. *Inspiration*, Sampaikan harapan besar, gunakan simbol untuk memfokuskan upaya Anda, dan ungkapkan niat penting dengan cara yang sederhana.
- c. *Intellectual stimulation*, Tingkatkan kecerdasan dan rasionalitas Anda dan selesaikan masalah dengan hati-hati.
- d. *Individualized consideration*, memberikan perhatian pribadi, memperlakukan setiap karyawan secara individual dan menawarkan pelatihan dan nasihat.

4. *Visionary leadership*

Merupakan kemampuan untuk menciptakan dan mengartikulasikan visi masa depan yang realistis, dapat dipercaya, dan menarik dimana suatu organisasi atau unit organisasi akan tumbuh dan menjadi lebih baik dari sekarang. Sebuah visi, jika dipilih dan dilaksanakan dengan tepat, sangatlah penting dan memerlukan komitmen keterampilan, bakat dan sumber daya untuk mewujudkannya.

5. *Atribution Theory of Leadership*

Tugas utama atribusi seorang pimpinan adalah mengkategorikan penyebab perilaku pengikut atau bawahan ke dalam sumber tiga dimensi: *person, entity, atau contex*. Oleh karena itu, untuk perilaku tertentu, seperti hasil kualitas yang buruk, tugas manajer adalah menentukan apakah kualitas buruk tersebut disebabkan oleh orang, tugas, atau lingkungan unik, apakah perilaku tersebut berada dalam tugas tersebut, atau apakah perilaku tersebut disebabkan oleh tugas lain, yaitu dengan mempertimbangkan apakah hal tersebut terjadi dalam (konteks). Teori kepemimpinan atribusi menjelaskan bagaimana pimpinan merujuk pada bawahannya dan merespons tindakan mereka.

Menurut (Khomsahrial Romli, 2004) tindakan manusia meliputi memotivasi orang lain dengan cara memimpin, mengarahkan, mempengaruhi, dan bertindak untuk mencapai hasil yang diharapkan. Anoraga (dalam Khosarial Romli, 2014), mengatakan demikian Kepimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain, melalui komunikasi langsung atau tidak langsung dengan tujuannya untuk menggerakkan masyarakat agar aktif pemahaman, kesadaran dan ada kemauan untuk mengikuti kemauan pimpinan.

Menurut Rifai (2004), kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi dan memotivasi tujuan organisasi dan memotivasi perilaku karyawan untuk mencapai tujuan. Kepimpinan melibatkan hubungan perasaan yang mendalam, yang dapat menciptakan perubahan yang signifikan, perubahan tersebut dapat menunjukkan tujuan. Pengaruh yang dimaksud adalah hubungan antara pimpinan dan bawahan, sehingga tidak bersifat pasif, melainkan ada umpan balik tanpa adanya paksaan. Oleh karena itu, hidup adalah proses pengaruh individu.

Kepimpinan merupakan suatu kegiatan yang melibatkan orang. Kesepakatan antara pimpinan dan karyawan untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, pimpinan dan karyawan bertanggung jawab untuk mencapai tujuan bersama (Safaria, 2004).

2.4.1 Gaya Kepimpinan

Setiap pimpinan mempunyai perilaku yang berbeda-beda dalam memimpin anggotanya, hal itu disebut dengan perilaku pimpinan dan proses biologis. Gaya kepemimpinan adalah cara pimpinan mempengaruhi bawahannya, yang tercermin dalam perilaku atau kepribadian. Untuk mencapai tujuan suatu organisasi tidak boleh dipisahkan gaya kepemimpinan. Gaya seorang pimpinan mempengaruhi kinerja karyawannya. Menurut Tangkilisan (2005), gaya kepemimpinan dibedakan menjadi empat jenis, antara lain:

- A. Instruksi
- B. Konsultasi
- C. Bentuk pimpinan yang partisipasi
- D. Delegasi

Seorang pimpinan harus mempunyai cara untuk mempengaruhi bawahannya agar tujuan organisasi dapat tercapai. Gaya komunikasi pimpinan yang digunakan di sini untuk menggambarkan perpaduan perilaku antara tipe yang sudah menjadi karakternya dan gaya kepemimpinan yang mempunyai tiga tipe utama, yaitu mendukung hubungan kerjasama, mengambil inisiatif dalam pelaksanaan pekerjaan dan hasil yang dapat dicapai.

2.4.2 Tipe Kepimpinan

Ada 10 tipe kepemimpinan yaitu :

1. Pimpinan demokratis

Tipe yang seseorang bebas menyampaikan ide dan pendapatnya secara terbuka untuk kemajuan sebuah Perusahaan. Yang nantinya masukan akan dipertimbangkan kembali oleh pimpinan. Tipe seperti ini akan melahirkan karyawan yang inovatif dengan ide-ide bagus yang diberikan untuk dapat perubahan sebuah Perusahaan.

2. Pimpinan Delegasi

Tipe kepemimpinan yang berguna bagi yang sudah berpengalaman. Tipe ini jarang digunakan karena memiliki banyak kelemahan. Seperti, motivasi yang rendah ke karyawan, menjadi kurang produktifitas juga.

3. Pimpinan Otoriter

Tipe pimpinan seperti ini ada baiknya karena meminta karyawan untuk bertanggung jawab atas kerjanya dengan menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan efektif tanpa adanya alasan. Tetapi adapula kelemahannya yaitu karyawan merasa tertekan dengan tugas yang diberikan hanya demi sebuah tujuan.

4. Pimpinan *Laissez Faire*

Dalam jenis kepemimpinan ini, hampir pimpinan tidak memimpin, ia meninggalkan kelompok dan semua orang untuk melakukan apa yang diinginkannya. pimpinan tidak terlibat sama sekali dalam kegiatan kelompok. Semua tugas dan tanggung jawab harus dilakukan oleh bawahan. Pimpinan bekerja hanya sebagai simbol, tanpa teknologi, tanpa wewenang, tidak mampu

mengendalikan bawahannya, tidak mampu menjamin koordinasi kerja, tidak mampu menciptakan suasana kerja. Posisi kepemimpinan sering kali dicapai melalui penyusunan, penyusunan, atau pilih kasih. Oleh karena itu, rapat-rapat yang dipimpinnya seringkali ricuh dan kacau.

5. Pimpinan karismatik

Sisi positif dari kepemimpinan tipe ini adalah bawahan atau karyawan akan dengan senang hati melakukan apapun yang diinginkan pimpinan, mulai dari membantu proyek atau pesanan baru yang harus diselesaikan, segera diproses, meminta untuk meninjau pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan. permintaan pelanggan, dll. Karena pimpinan bisnis sangat karismatik, karyawan akan dengan senang hati menulis ulang pekerjaan mereka. Sisi negatifnya, adanya kepercayaan yang kuat terhadap pimpinan perusahaan karena kenyamanan layanan yang diberikan. Suatu saat ketika terjadi pergantian kepemimpinan, kinerja dan produktivitas pegawai bisa saja menurun karena berbagai sebab, misalnya pimpinan yang baru tidak seyenam pimpinan yang lama.

6. Pimpinan melayani

Tipe kepemimpinan ini adalah pimpinan yang tidak segan-segan melayani. Tipe kepemimpinan ini percaya bahwa ketika anggota tim merasa nyaman dengan dirinya sendiri, maka mereka akan mampu menciptakan karya yang unggul bagi perusahaan. Pimpinan ini mengutamakan kepuasan pegawai, sehingga tidak mungkin jika seluruh pegawai tidak menghormatinya. Ini merupakan gaya kepemimpinan yang baik, mampu mendongkrak semangat kerja, dan dapat membuat karyawan betah berlama-lama bekerja di perusahaan tersebut.

7. Pimpinan Militeristik

Tipe pimpinan seperti ini sangat mementingkan tingkat disiplin yang tinggi. Untuk itu, seorang pimpinan harus mempunyai kemampuan kepemimpinan yang baik. Jika karyawan mempunyai karakteristik yang sesuai dengan pimpinannya, maka kemitraan yang lebih efektif dapat tercipta. Penting untuk tiba di kantor tepat waktu dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Sebaliknya, jika karyawan tidak disiplin, dijamin mereka tidak akan bertahan lama di perusahaan karena akan bermasalah dengan atasannya, mulai dari teguran, karena malas, tergesa-gesa, dan kurang disiplin dalam bekerja. membangun perusahaan.

8. Pimpinan Paternalistik

Tipe kepemimpinan yang dikenal dengan nama paternalistik. Penjelasan sederhananya, pimpinan tipe ini akan selalu memperlakukan bawahannya sebagai pemula yang akan diajar, dibimbing dan dikendalikan sesuai dengan keinginan atasannya. Pimpinan tipe ini bisa menjadi sempurna dalam pekerjaannya, dan hal ini juga merupakan hal yang mereka ingin karyawannya lakukan juga. Sebaik-baiknya karyawan dapat bekerja dan menjalankan tugasnya sesuai dengan instruksi atasannya. Sisi negatifnya adalah kebebasan dan kreatifitas para karyawan kurang terbuka serta tidak leluasa mengemukakan ide-idenya untuk berkontribusi bagi kemajuan perusahaan.

9. Pimpinan *Transaksional*

Kepimpinan *transaksional* didasarkan pada gagasan bahwa hubungan antara pemberi kerja dan pekerja adalah bisnis. Artinya, ketika seorang karyawan menerima suatu pekerjaan, dia setuju untuk mematuhi atasannya dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya, dan dia akan dibayar atas usahanya. Pimpinan tipe ini sering kali mengembangkan strategi yang terdefinisi

dengan baik yang berfokus pada pencapaian tujuan jangka pendek. Akibatnya banyak jenis usaha yang lemah, seperti usaha kecil-kecilan baru yang terjadi karena perusahaannya keras dan tidak berubah, serta produsennya tidak berkembang.

10. Pimpinan Visioner

Pimpinan tipe ini sering kali memiliki visi yang jelas dan terus berkembang untuk mencapai tujuan tertentu. Tipe kepemimpinan seperti ini selalu mendorong timnya untuk selalu menyemangati dan mencoba hal-hal baru untuk meningkatkan kinerja serta menemukan cara dan metode yang lebih baik dalam mencapai tujuan. Gaya ini juga memberikan kepercayaan diri yang cukup kepada anggotanya untuk berkembang. Dengan kepemimpinan ini, anggota tim dapat berkembang dengan cepat dengan belajar dari pengalaman masa lalu dan menemukan solusi sendiri.

2.4.3 Komunikasi Pimpinan

Komunikasi kepemimpinan adalah proses komunikasi yang dilakukan pimpinan (sebagai komunikator) terhadap bawahannya (sebagai komunikan). Dalam penerapannya, pimpinan dapat menggunakan berbagai jenis komunikasi berdasarkan gayanya yang dipengaruhi oleh banyak faktor. Gaya komunikasi kepemimpinan atau gaya komunikasi kepemimpinan harus dimiliki oleh pimpinan. Jenis komunikasi kepemimpinan ini harus digunakan oleh pimpinan untuk membantu bawahan mencapai tujuan organisasi.

Fungsi manajemen dan komunikasi tidak dipisahkan secara internal pimpinan, mengajar, mengarahkan bawahan untuk mencapai tujuan dan sasaran

organisasi. Menurut (Faulus, 2002), ada 5 jenis pesan yang disampaikan pimpinan kepada bawahan:

- A. Informasi untuk melakukan pekerjaan
- B. Pengetahuan untuk melakukan pekerjaan
- C. Informasi tentang kebijakan dan praktik organisasi
- D. Informasi kinerja karyawan
- E. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas

Jenis pesan yang dapat dikomunikasikan oleh para pimpinan hal ini dilakukan bawahan dengan dua cara, yaitu komunikasi dan komunikasi tepat waktu. Menurut (Muhammad, 2007), komunikasi mengikuti saluran yang terorganisir. Oleh karena itu, komunikasi tidak terstruktur dapat terjadi dengan orang-orang yang memiliki metode berbeda.

Gaya komunikasi kepemimpinan dalam bisnis adalah tanggung jawab mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap, dan perilaku orang lain agar melakukan tindakan atau usaha untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai pimpinan. Konsep hubungan tingkat tinggi sebagian besar didasarkan pada perbedaan wewenang, yang diterjemahkan menjadi perbedaan status, wewenang dan pengawasan. Komunikasi yang efektif antara bawahan dan atasan tergantung pada hubungan interpersonal yang dibangun antara mereka dan atasan bagaimana hubungan ini memenuhi bawahan.

Karakter dan gaya komunikasi seorang pimpinan dapat ditentukan dari apa yang dikatakan (Sahadi, Taufik, Wardani, 2020), karakter ini akan memungkinkan munculnya kepercayaan, sedangkan kepercayaan akan memungkinkan munculnya kepemimpinan. Kepimpinan dapat dipandang sebagai alat untuk mempengaruhi

dan mengendalikan orang atau sekelompok orang agar mau bekerja sama untuk mencapai tujuan. Beberapa mengenai ciri-ciri pimpinan menurut (Sahadi, Taufik, Wardani, 2020), mengatakan ada 8 (delapan) ciri pimpinan yang terbaik, yaitu: kecerdasan, kerja, kejujuran, amanah, terencana, serta konsisten, stabil dan akurat.

2.5 Pengertian Karyawan

Karyawan adalah seseorang yang bekerja pada suatu perusahaan atau instansi untuk melaksanakan pekerjaan dan mengharapkan imbalan berupa gaji. (Hasibuan, Dalam Manullang, 2002) karyawan adalah setiap orang yang melakukan pekerjaan (baik berupa pikiran, maupun dalam bentuk tenaga), dan menerima upah atau imbalan yang telah ditentukan sebelumnya.

Karyawan merupakan aset utama perusahaan. Layanan karyawan menentukan keberhasilan bisnis tersebut. Perusahaan harus dapat mengakses dan menyediakan karyawan yang berkualitas pada posisi dan pekerjaan apapun agar penyelenggaraan pelayanan dapat meningkat dan berhasil. Begitu pula dengan karyawan New's Fried Chicken.

2.5.1 Bentuk Tanggung Jawab Karyawan

Sebagai karyawan memiliki tanggung jawab selain mendapatkan upah atau gaji, bentuk tanggung jawabnya adalah :

1. Saling Menghormati

Memiliki rasa hormat sesama karyawan sebagai apresiasi sebagai bentuk kerja sama

2. Mematuhi Peraturan

Setiap Perusahaan atau organisasi pasti memiliki peraturannya tersendiri. Seperti datang tepat waktu, menggunakan pakaian sesuai dengan peraturannya, serta melaksanakan tugasnya sesuai dengan bidangnya masing-masing.

3. Menjaga Nama baik Perusahaan

Menjaga nama baik sebuah Perusahaan atau organisasi tidak hanya didalam organisasi tetapi diluar organisasi juga.

4. Komunikasi yang baik

Menjalin komunikasi yang baik tidak hanya dengan sesama karyawan tetapi dengan pihak eksternal Perusahaan juga harus dijaga. Tujuannya agar memperluas relasi dengan pihak lain baik menguntungkan diri karyawan itu sendiri maupun Perusahaan itu.

5. Menjaga stabilitas kerja

Bekerja dengan kinerja yang stabil adalah sebuah tantangan. Penurunan atau peningkatan produktivitas merupakan aspek penting dalam bisnis yang harus diperhatikan guna menjaga stabilitasnya.

2.5.2 Jenis Pendapatan Karyawan

Ada beberapa jenis pendapatan karyawan yaitu :

1. Uang Makan Karyawan

Bonus uang merupakan jumlah lain yang diberikan kepada pegawai setiap seminggu sekali dalam bentuk dukungan untuk memenuhi kebutuhan pangan sehari-hari selama jam kerja. Biasanya uang ini diberikan kepada karyawan untuk menunjang usaha dan kontribusi yang diberikan selama bekerja. Pemberian bonus dapat meningkatkan motivasi kerja, menciptakan suasana kerja yang positif dan menjaga kesehatan karyawan.

2. Bonus kinerja

Reward merupakan suatu bentuk penghargaan yang diberikan kepada pegawai berdasarkan pencapaian sasaran atau sasaran kinerja yang telah ditentukan. Uang ini dapat diberikan dalam bentuk tunai atau *non* tunai, seperti hadiah, liburan, atau manfaat khusus lainnya.



2.6 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Metode	Teori	Hasil	Persamaan	Perbandingan
1	Teuku Muntashir	Gaya Komunikasi Pemimpin Terhadap Kinerja Karyawan Citilink Banda Aceh (sumber skripsi, 2021)	Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu pemecahan masalah dengan menggambarkan kondisi objek penelitian saat ini, berdasarkan fakta yang ada. Kemudian dari faktor-faktor tersebut selanjutnya akan dianalisis berdasarkan peraturan yang berlaku.	George R. Terry dan Henry Fayol, dalam Handoko T. Hani, 2008, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia,yaitu : - <i>Planning</i> (Perencanaan) - <i>Organizing</i> (Organisasi) - <i>Actuating</i> (Tindakan/Aksi) - <i>Controlling</i> (Pengawasan)	Hubungan Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan Citilink Area Banda Aceh, mencapai Harapan yang dibuat Keempat indikator tersebut telah direncanakan dengan baik, semuanya berjalan dan sesuai dengan yang disepakati bersama,dengan kata lain Hubungan Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja Karyawan	Jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif kualitatif.	Penelitian terdahulu menggunakan Teory George R Terry dan Henry Fayol dikarenakan memfokuskan ke kinerja karyawan di Citilink Banda Aceh

					Citilink Area Banda Aceh berjalan sesuai Prosedur yang disepakati.		
2	Rizky Ramadhan	<p>Pengaruh gaya komunikasi terhadap motivasi kerja karyawan PT MITRA ADI PERKASA (MAP)</p> <p>(sumber skripsi, 2021)</p>	<p>Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif bertujuan ke menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu, lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari.</p>	<p>Lewis Donohew dan Philip Palmgreen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bersifat deduktif - Bersifat nomologis 	<p>Berdasarkan hasil penelitian dari yang dapat dilihat pengaruh gaya komunikasi pimpinan sangat berpengaruh dengan motivasi kerja karyawan PT mitra Adi perkasa. Gaya komunikasi pimpinan dapat berpengaruh dengan motivasi kerja karyawan. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai T hitung lebih besar dari T tabel ($16.153 > 1.97867$) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$,</p>	<p>Letak dari persamaan penelitian ini dengan penulis yaitu sama-sama membahas gaya komunikasi yang digunakan oleh pemimpin.</p>	<p>Tempat penelitian yang berbeda serta menggunakan pendekatan kuantitatif.</p>

					sehingga H_0 ditolak.		
3	Nelfa Melati	Gaya Komunikasi Pimpinan dan Bawahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan X Koto Singkarak Kabupaten Solok (sumber skripsi, 2020)	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Sedangkan penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Penelitian kualitatif di gunakan untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana gaya komunikasi pimpinan dan bawahan. Selain itu, penelitian kualitatif juga digunakan untuk menggali informasi yang lebih mendalam tentang Kantor Urusan Agama Kecamatan Koto Singkarak, Kabupaten Solok, khusus pada gaya komunikasi pimpinan KUA dan bawahannya.	John R. P. French dan Bertram Raven : - Gaya komunikasi otoriter (<i>authoritarian style</i>) - Gaya komunikasi demokratis (<i>democratic style</i>) - Gaya komunikasi laissez-faire (<i>laissez-faire style</i>) - Gaya komunikasi informatif (<i>informative style</i>) - Gaya komunikasi persuasive (<i>persuasive style</i>)	Gaya Komunikasi yang digunakan Pimpinan dan Bawahan KUA Kecamatan Koto Singkarak Kabupaten Solok adalah gaya komunikasi : • <i>Friendly Style</i> • <i>Controlling Style</i> • <i>Equalitarian Style</i> • <i>Structuring Style</i>	Menggunakan Jenis penelitian deskriptif Kualitatif.	Tempat penelitian yang berbeda serta permasalahan yang berbeda terkait peran kepemimpinan ke bawahan
4	RENI TRI SUSANTI	GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN DALAM MENINGKATKAN	Penelitian ini merupakan suatu bentuk penelitian kualitatif, yaitu penelitian tentang keadaan objek alamiah, yang	Menggunakan Teori tubbs dan moss. Gaya Komunikasi didefenisikan oleh Tubbs & moss sebagai	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan menggunakan tiga Gaya	Penelitian ini sama-sama menggunakan teori dari tubss dan	Yang membedakan dengan peneliti yaitu penelitian

		<p>KINERJA STAF PENYULUH DI DINAS PERKEBUNAN PROVINSI RIAU</p> <p>(sumber skripsi, 2023)</p>	<p>menjadi instrumen kunci adalah peneliti itu sendiri. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman secara umum.</p>	<p>seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam situasi tertentu. Setiap gaya komunikasi terdiri dari seperangkat tindakan komunikasi yang digunakan untuk mendapatkan respon dalam situasi tertentu atau dalam situasi tertentu.</p>	<p><i>Komunikasi The Equalitarian Style</i> (Komunikasi Dua Arah), <i>The Organizing Fashion</i> (Komunikasi Terstruktur) dan <i>Relinquishing Fashion</i> (Komunikasi Bersifat Terbuka). Gaya Komunikasi ketiganya bisa membantu dalam menjalankan komunikasi baik dalam meningkatkan kinerja pegawainya. Pegawai akan lebih senang melakukan pekerjaannya tanpa ada paksaan dan tekanan yang</p>	<p>moss dan juga menggunakan metode kualitatif</p>	<p>ini lebih membahas ke bagaimana meningkatkan kinerja staf dan juga tempat penelitian yang berbeda.</p>
--	--	--	---	---	--	--	---

					dirasakan oleh bawahannya.		
5	Bunga Suci Lestari, , Ernita Arif & Alfano Miko	GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN PEREMPUAN PADA PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT (Studi Pada Dinas Kebudayaan, Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air dan Badan Penelitian dan Pengembangan) (sumber jurnal, 2020)	Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan dengan melakukan wawancara yang mendalam (<i>in-depth interview</i>), observasi, dan penggunaan dokumen (<i>document used</i>)	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah genderlect style.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya komunikasi pemimpin perempuan pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat menggunakan gaya komunikasi mengendalikan, gaya komunikasi landasan kesamaan, gaya komunikasi berstruktur, gaya komunikasi dinamis, gaya komunikasi melepaskan, gaya komunikasi tertutup dan gaya	Penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang sama.	Perbedaan penelitian ini yaitu teori yang digunakan.

					komunikasi motivasi. Gaya komunikasi yang sering digunakan adalah Gaya Komunikasi Landasan Kesamaan.		
6	Husna Khairunnisa, Hamdani M Syam, Novi Susilawati	GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MEMOTIVASI KARYAWAN (STUDI PADA KARYA MEDIA (sumber jurnal, 2023)	Metode penelitian yang digunakan penelitian ini adalah penelitian Kualitatif.. penelitian kualitatif deskriptif adalah pengumpulan dan analisis data kualitatif, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen.	Penelitian ini menggunakan teori kepemimpinan pada 3 instrumen pendekatan Sifat, Pendekatan Gaya, dan Pendekatan Kontingensi juga faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja.	Hasil penelitian ini adalah gaya kepemimpinan dari pemimpin di Karya Media menyesuaikan dengan situasi dan kondisi anggota saat itu namun lebih condong pada Gaya member pioneer dan strong pioneer. Dalam hal memotivasi kerja karyawan, terdapat dua faktor yaitu faktor ekstern dan understudy, pada Karya Media semua	Persamaan penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data yang sama.	Dengan ini perbedaan peneliti dengan penelitian ini yaitu karena penelitian ini lebih membahas ke memotivasi karyawan sehingga gaya komunikasi yang dilakukan pimpinan pun berbeda.

					faktor sudah dipenuhi oleh pemimpin yang membuat para anggota termotivasi saat bekerja di Karya Media.		
7	Chien Ni dan Roswita Oktavianti	Gaya Komunikasi Pimpinan dalam Memotivasi Karyawan di Perusahaan Consumer Goods (sumber jurnal, 2023)	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami dan memaparkan suatu fenomena dengan proses interaksi komunikasi secara langsung untuk pengumpulan information. Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus karena penelitian ini menjalani proses menyelidiki dan memeriksa fenomena atau kasus yang terjadi dalam kehidupan.	Penelitian ini menggunakan teori komunikasi, komunikasi organisasi, gaya komunikasi pimpinan dan motivasi	Peneliti melakukan wawancara silang dengan triangulasi sumber yang merupakan bawahan dari narasumber tersebut.gaya komunikasi yang diterapkan di Divisi Learning & advancement PT. XYZ adalah gaya desentralisasi dan demokrasi.	Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dalam memahami dan memaparkan suatu fenomena dengan proses interaksi komunikasi secara langsung.	Penelitian ini fokus bagaimana gaya komunikasi yang dilakukan pimpinan dalam memotivasi karyawannya.

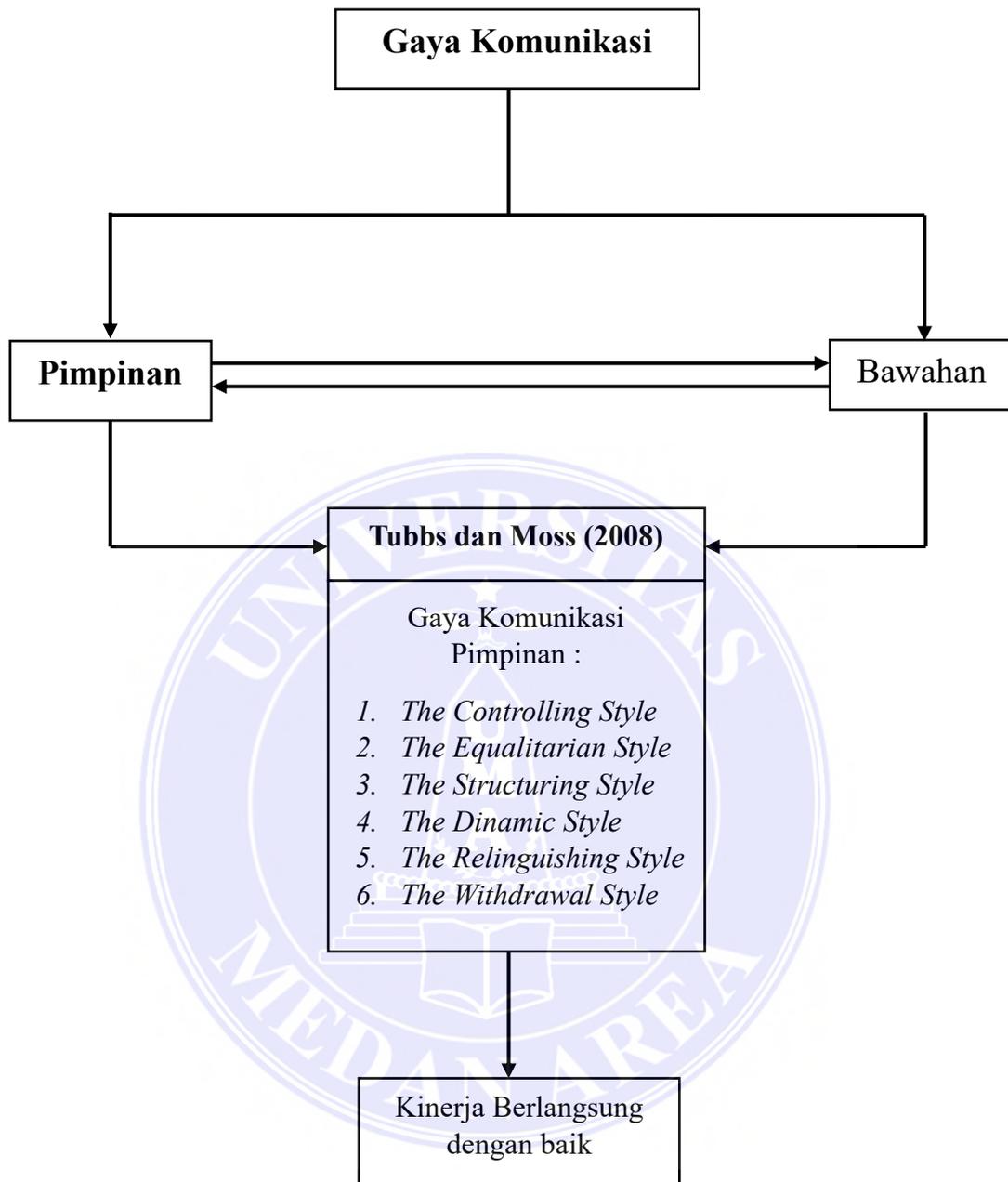
2.1 Penelitian Terdahulu, Sumber Peneliti (2024)

2.7 Alur Pikiran Peneliti

Alur pikiran peneliti yaitu kerangka yang secara singkat disusun oleh peneliti agar dapat menjelaskan bagaimana peneliti melakukan penelitian dari awal hingga akhir proses pelaksanaan. Murti Sumarni (2014) kerangka pemikiran berhubungan dengan variabel tergantung dengan variabel bebas serta dengan variabel lain. Alur pikiran ini ada ketika peneliti melibatkan dua variabel ataupun lebih. Tujuan dari kerangka pemikiran itu sendiri adalah untuk membentuk jalur penelitian yang jelas dan dapat diterima secara wajar (Sugiyono, 2017). Kerangka berpikir lebih dari sekedar kumpulan informasi dari berbagai sumber, dan bukan sekedar pemahaman. Namun kerangka berpikir memerlukan lebih dari sekedar data dan informasi yang relevan dengan penelitian. Kerangka berpikir mengharuskan peneliti mengambil pemahaman yang diperoleh dari hasil pencarian sumber dan menerapkannya pada kerangka berpikir. Pemahaman dalam suatu kerangka pemikiran merupakan dasar bagi pemahaman-pemahaman lain yang mula-mula tercipta.

Menurut Creswell (2012), Desain penelitian adalah langkah-langkah spesifik yang terlibat dalam proses penelitian: pengumpulan data, analisis data, dan penulisan laporan. Proses pemikiran penelitian ini adalah sebagai berikut

Pembuatan alur pikiran kerangka itu seorang peneliti harus menguasai teori-teori yang ada sebagai acuan dalam menyusun alur pikiran peneliti ini. Oleh karena ini alur pikiran peneliti ini didasarkan dari tentang gaya komunikasi pimpinan terhadap karyawan New's Fried Chicken.



Gambar 2.1. Alur pikiran Peneliti
Sumber : Peneliti (2024)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (dalam Irawan, 2020), metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji keadaan suatu benda alam dengan cara mempelajari sesuatu secara optimal dengan tujuan untuk mendeskripsikan, menjelaskan dan menjawab secara rinci permasalahan yang dipelajari. Menurut Sugiyono (2014) tujuan dari penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan, dan membuktikan pengetahuan. Informan dalam penelitian ini merupakan seseorang yang benar-benar mengetahui tentang gaya komunikasi pimpinan.

Penggunaan metode ini dimulai dengan menganalisis seluruh data yang dikumpulkan pada saat analisis dan kemudian melanjutkan ke kesimpulan. Tujuan dari proses ini bukan hanya untuk mengungkapkan kebenaran tetapi untuk memahami kebenaran tersebut. Peneliti mencari dan membaca jurnal penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian ini yaitu berkaitan dengan gaya komunikasi pimpinan untuk dijadikan sebagai salah satu sumber informasi yang dibutuhkan oleh peneliti dan studi kepustakaan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mencari informasi melalui buku-buku ilmiah, laporan penelitian yang sudah ada, dan tesis sebelumnya yang memiliki bahasan serupa. Penelitian ini mencoba memecahkan permasalahan yang ada serta memeriksa dan mengetahui gaya komunikasi pimpinan New's Fried Chicken.

3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian

3.2.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Penelitian											
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agust	Sept
		2023	2023	2023	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
1	Pengajuan Judul												
2	Penyusunan Proposal												
3	Seminar Proposal												
4	Penelitian/ pengambilan data												
5	Penulisan dan Bimbingan Skripsi												
6	Seminar Hasil												
7	Sidang Meja Hijau												

Tabel 3.1 Waktu Penelitian
Sumber : Peneliti (2024)

3.2.2 Tempat Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Restoran cepat saji New's Fried Chicken di Jl. Brigjen M. Yoenoës (*The park*) Kendari, Sulawesi Tenggara.

3.3 Subjek Dan Objek

Topik penelitian merupakan sumber penelitian utama yang memuat data penelitian. Orang-orang yang dijadikan subjek penelitian adalah orang-orang yang bertanggung jawab, benar-benar memegang kendali, berpengetahuan dan terlibat di dalam kegiatan perusahaan ini. Adapun orang yang menjadi subjek didalam kegiatan ini yaitu pimpinan, manajer serta karyawan. Dan juga yang menjadi objek dalam penelitian ini yaitu Restoran New's Fried Chicken di kendari, Sulawesi Tenggara yang menjadi tempat penelitian penulis.

3.4 Informan Penelitian

Penelitian dengan yang berjudul "Gaya Komunikasi Pimpinan di New's Fried Chicken" yang memerlukan informasi yang kuat dalam penelitian ini yang memiliki pemahaman tentang judul diatas berikut yaitu :

1. Informan kunci

Yaitu mereka yang akan langsung terlibat dalam penelitian ini. Maka dengan itu yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini yaitu : Direktur utama New's Fried Chicken (Riesca Mulya Ditya S)

2. Informan Utama

Yaitu orang-orang yang mengetahui hal-hal tentang informasi utama yang diperlukan di penelitian. Adapun informan utama dari penelitian ini yaitu : Manajer 1 (Dewa Made Purnawan), Manajer 2 (Arham) serta Kepala Pengadaan/ Lapangan (Sarmin).

3. Informan tambahan

Yaitu mereka yang bukan narasumber yang pokok, tetapi informan tambahan ini berfungsi untuk melengkapi informasi kebutuhan peneliti.

Adapun 10 pekerja di outlet New's Fried Chicken Kendari ini sebagai *Leader* dan karyawan biasa, yaitu : Zidan Saputra (*Leader*), Unang, Muklis, Amalia , Yasir, Ari setiawan, koriati, Reni Puspita, Devi Yusnita, Mutia.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga prosedur kerja atau teknik dalam pengumpulan data, yaitu :

1. Observasi

Menurut (Sutrisno Hadi dan Sugiyono, 2013) adalah salah satu contohnya sistem observasi dan pemikiran yang kompleks, yang terdiri dari proses biologis dan psikologis.

Proses ini dilakukan dengan observasi langsung ke lokasi, baik dalam bentuk fisik maupun lokasi perilaku yang terjadi selama penelitian. Survei dilakukan untuk mengumpulkan data yang relevan interaksi sosial antara peneliti dengan subjek penelitian dan informan sistematis dan kooperatif. Observasi difokuskan dengan gaya komunikasi pimpinan terhadap karyawan New's Fried Chicken.

2. Wawancara Mendalam

Menurut Estenberg dan Sugiyono (2013), wawancara adalah kegiatan dua orang yang saling memberi informasi. Wawancara merupakan sebuah cara untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada narasumber. Wawancara yang dilakukan dengan proses interaksi komunikasi peneliti dengan pimpinan dan karyawan New's Fried Chicken secara tanya jawab untuk mendapatkan data.

3. Dokumentasi

Ketika melakukan observasi serta wawancara peneliti juga membuat dokumentasi sebagai bentuk bukti bahwa peneliti benar-benar ke lapangan untuk memperoleh data yang benar-benar valid. Tidak hanya berbentuk dokumentasi foto tetapi juga berbentuk tulisan. Dokumen yang didapat digunakan sebagai sumber laporan penelitian, buku-buku yang signifikan dengan penelitian dan lainnya.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam menentukan teknik analisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dalam menganalisis data dengan cara mendeskripsikan yang telah terkumpulkan yang dimana adanya tanpa ada maksud membuat kesimpulan pada saat pengumpulan data yang berlangsung.

Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis dengan jawaban yang telah di wawancarai. Jika disaat melakukan penelitian dengan wawancara peneliti tidak puas atau tidak mendapatkan hal yang diinginkan peneliti. Maka, peneliti terus mengajukan pertanyaan sampai dengan tahap yang dianggap peneliti sudah kredibel. Menurut Miles & Huberman (dalam Sugiyono, 2017,) mengemukakan bahwa ada 4 teknik analisis data dapat dilakukan dengan cara berikut :

A. Reduksi Data

Setelah memperoleh data, langkah selanjutnya adalah menganalisis data dengan cara reduksi data, yaitu merangkum secara khusus, memilih dan menyusun pokok-pokok, memfokuskan pada masukan-masukan pokok yang penting, pencarian topik dan pola.

B. Penyajian Data

Cara penyajian data dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan adalah secara naratif/verbal dan mudah dipahami.

C. Penarikan/Kesimpulan

Selanjutnya peneliti menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah diolah dengan cara mereduksi dan menampilkan data tersebut.

3.7 Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan uji keabsahan data dengan menggunakan metode triangulasi. Yang dimana triangulasi ini merupakan teknik pemeriksaan atau pengujian data yang dimanfaatkan untuk keperluan dalam mengecek dan juga sebagai pembanding dengan data.

Sugiyono berpendapat, Keabsahan data kualitatif dapat dijamin oleh beberapa faktor, yaitu :

1. Triangulasi Data

Triangulasi data merupakan suatu cara untuk menjamin keabsahan data kualitatif. Triangulasi data dapat dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber atau melakukan observasi pada waktu yang berbeda. Dengan melakukan triangulasi data, kita dapat melihat apakah hasil yang diperoleh konsisten atau tidak.

2. Diskusikan pertanyaan penelitian dengan jelas

Penting untuk mendiskusikan pertanyaan penelitian dengan jelas untuk memastikan keaslian data. Memang benar, pertanyaan yang tidak jelas dapat menghasilkan jawaban yang tidak jelas. Dengan membahas pertanyaan

penelitian secara jelas maka data yang diperoleh akan lebih spesifik dan dapat diandalkan.

3. Menjamin keandalan dan keberhasilan alat pengumpulan data

Keandalan dan keberhasilan alat pengumpulan data juga dapat mempengaruhi keabsahan data kualitatif. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa alat pengumpul data yang digunakan telah teruji keandalannya dan dapat menghasilkan data yang akurat.

4. Analisis Data Terperinci

Analisis data juga merupakan faktor penting dalam menjamin keabsahan data kualitatif. Analisis data yang mendetail dapat membantu menemukan data yang tidak konsisten atau data yang mengandung kesalahan.

5. Percaya dan tidak memaksakan hasil

Percaya dan tidak memaksakan hasil juga dapat membantu menjamin validitas data kualitatif. Jangan memaksakan hasil sesuai ekspektasi karena dapat mengurangi keabsahan data yang diperoleh.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, mengenai Gaya Komunikasi pimpinan New's Fried Chicken, peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa pimpinan menggunakan gaya komunikasi dua arah yang dimana pimpinan selalu melibatkan bawahannya untuk mengambil keputusan. Dan gaya komunikasi lainnya pimpinan menggunakan komunikasi yang terstruktur dan juga saling terbuka agar dapat saling memahami antara pimpinan dengan bawahannya. Bertujuan untuk berjalannya kinerja mereka dengan baik.

Peran pimpinan dalam berkomunikasi dengan karyawannya berjalan dengan baik bertanggung jawab sepenuhnya dengan karyawannya dengan memberikan bimbingan ataupun arahan melalui kegiatan *briefing* sebulan sekali secara formal maupun seminggu sekali dengan tidak formal. Pimpinan menciptakan kondisi serta situasi yang dibangun sangat nyaman, komunikasi pimpinan dengan para karyawan dan juga manajer serta kepala pengadaan/lapangan sangat baik. Pimpinan yang ketika berkomunikasi sangat antusias dan ekspresif serta sangat terbuka dan jujur ketika melakukan komunikasi dengan mereka. Tidak adanya rasa canggung yang mereka rasakan karena sifat dan gaya komunikasi yang dilakukan pimpinan sangat dibuat dengan aman dan nyaman. Tidak hanya itu para karyawan juga diperlakukan dengan baik selayaknya memanusia kan manusia bukan hanya dengan mereka tetapi dengan keluarga mereka juga. Diluar dari jam kerja juga pimpinan sering melakukan *gathering* dengan para keluarga dari karyawannya. Komunikasi pimpinan dari New's Fried Chicken ini menggunakan komunikasi baik itu verbal maupun nonverbal. Komunikasi yang dilakukan serta pemberian bonus

ketika karyawan sampai dengan targetnya. Situasi masalahnya sangat kritis dan memerlukan respons cepat untuk implementasinya. Hal ini juga digunakan untuk bawahan yang tidak memiliki keinginan untuk mengambil tindakan proaktif dan cenderung menunggu perintah atasannya untuk melanjutkan pekerjaannya.

Adapun hambatan yang dihadapi oleh pimpinan yaitu terkait bahasa daerah yang dimana pimpinan berasal dari pulau sumatra utara di kota medan memiliki perbedaan bahasa membuat pimpinan karyawan di awal kesulitan untuk berkomunikasi agar saling paham dan mengerti dengan maksud yang ingin disampaikan.

5.2 Saran

Dengan selesainya penelitian yang dilakukan di New's Fried Chicken ini, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi pimpinan New's Fried Chicken harus lebih giat lagi untuk meningkatkan kinerja agar mencapai 100%. Karena gaya komunikasi yang digunakan pimpinan sudah cukup andil dalam meningkatkan kinerja berlangsung dengan baik.
2. Dalam mengatasi suatu permasalahan pimpinan sudah baik dengan memberikan bonus dan ketegasan kepada karyawannya. Agar karyawan lebih semangat bekerja dan lebih giat lagi agar tidak mengulangi hal yang sama terus menerus.
3. Bagi peneliti selanjutnya :
 - Melakukan penelitian di beberapa cabang New's Fried Chicken di berbagai daerah.

- Menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk mendapatkan data yang dapat dikuantifikasi.
- Melakukan penelitian dalam jangka waktu yang lebih lama untuk mengetahui dampak jangka panjang dari gaya komunikasi



DAFTAR PUSTAKA

- Allen, C. dan Cutlip, S. 2006. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Anggriawan, Fanny. 2017. *Gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawan pada pt. Perusahaan listrik negara (pln) persero area pelayanan di samarinda*. 5 (4) 2017: 260-274. Kalimantan Timur : eJournal Ilmu Komunikasi.
- Anggriawan, Fanny. 2017. *Gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawan pada pt. Perusahaan listrik negara (pln) persero area pelayanan di samarinda*. 5 (4) 2017: 260-274. Kalimantan Timur : eJournal Ilmu Komunikasi.
- Barret, Deborah. (2005). *Leadership Communication*. New York: McGraw-Hill Professional.
- Chaniago, Amran YS. 2002. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Goffee, Robert dan Gareth Jones. (2006). *Why Should anyone be led by you? Harvard Business Review*. 78(5), 62-70. Jakarta: Grasindo.
- Juarsa Erwin, 2016. *Gaya Komunikasi Pimpinan Divisi MIS PT. Trias Sentosa Tbk Krian*. 4 (01) 2016 : 1-9. Surabaya : Jurnal e-komunikasi
- Kharisma, alwy. 2021. *10 Tipe Kepimpinanan Dalam Organisasi Yang Perlu Diketahui*. Jakarta: Uptown.
- Milyani, Tita Melia, dkk. 2022. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung : Widina Bhakti Persada Bandung.
- Moedasir, Andiana. 2022. *Pengertian, Jenis, dan Tugas Karyawan*. Jakarta : Majoo.
- Muntashir, Teuku. 2021. *Gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja karyawan citilink banda aceh*. Medan: Repository Uma
- Pace, R. Wyne Dan Faules, Don F. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Riadi, Muchlisin. (2019). *Pengertian, Tipe dan Jenis Gaya Komunikasi*. Bengkulu: Kajian Pustaka.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Kepimpinanan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Romli, Khomsahrial. 2014. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta : Kompas Gramedia.
- Sendari, Anugerah Ayu. 2021. *Fungsi Manajemen Menurut G R. Terry, Pahami Pengertiannya*. Jakarta : Liputan 6.

- Tubbs, L., Stewart & Moss, Sylvia. 2008. *Human Communication: Prinsip-prinsip Dasar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Urohmah, Shifa. 2023. *Pembinaan karakter disiplin siswa melalui pembelajaran pendidikan pancasila dan kewarganegaraan di kelas iv c sdn taktakan 1*. Bandung : repository upi.
- V, Novi. 2021. *Pengertian Komunikasi Organisasi: Fungsi, Teori, Jenis dan Manfaat*. Jakarta : Gramedia Blog.
- Yetnimar, Dkk. 2020. *Pengaruh Gaya Kepimpinan, Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Budaya Organisasi dengan Perubahan Organisasi Karyawan di Universitas Abdurrah*. 9 (4) 2020 : 567-589. Pekanbaru : Jurnal Ilmu Komunikasi.
- Yuwarti, H., & Virgiawan, P. Y. (2013). *Hubungan gaya komunikasi pimpinan dan pegawai dengan kinerja pegawai*. Wacana. 12(2). 111-123.



Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

“ GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DI NEW’S FRIED CHICKEN

(Studi Deskriptif Kualitatif Gaya Komunikasi Pimpinan

New’s Fried Chicken di Kendari, Sulawesi Tenggara)

Nama : Zahirah Nadhira Sinaga

NPM : 208530084

Data Informan

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Riesca Mulya Ditya S, S.P	Direktur Utama	Informan Kunci
2	Dewa Made Purnawan	Manajer	Informan Utama
3	Arham	Manajer	Informan Utama
4	Sarmin	Kepala Pengadaan/Lapangan	Informan Utama
5	Zidan Saputra	<i>Leader</i>	Informan Tambahan
6	Unang Saputra	<i>Crew</i>	Informan Tambahan
7	Mukhlis Nurjaman	<i>Crew</i>	Informan Tambahan
8	Amalia Putriawan	Kasir	Informan Tambahan
9	Mhd. Yaser Pulungan	<i>Crew</i>	Informan Tambahan
10	Ari setiawan	<i>Crew</i>	Informan Tambahan
11	Koriati	Kasir	Informan Tambahan
12	Reni Puspita	Kasir	Informan Tambahan
13	Devi Yusnita	Kasir	Informan Tambahan
14	Mutia Safaa Kamila	Kasir	Informan Tambahan

Pertanyaan Wawancara

1. Apakah dalam berkomunikasi seorang pimpinan anda di toko New’s Fried Chicken hanya menggunakan komunikasi satu arah ?
2. Bagaimana cara pimpinan menyampaikan informasi ?
3. Apakah pimpinan termasuk orang yang yang berkomunikasi hanya memberi arahan dan juga informasi?
4. Apakah dalam berkomunikasi pimpinan memelihara empati dan kerjasama dan mampu membina hubungan yang baik dengan pegawai baik dalam konteks pribadi maupun dalam lingkup hubungan kerja?
5. Apakah pimpinan termasuk seseorang yang mau mendengar pendapat/ide maupun saran dari bawahannya, dan pimpinan memiliki rasa peduli yang tinggi tidak terhadap bawahannya?

6. Apakah pimpinan ketika melakukan komunikasi terlihat antusias dan ekspresif? Bagaimana kontak mata yang diberikan oleh pimpinan?
7. Sejauh ini apakah dalam berkomunikasi pimpinan tidak terlalu mengontrol pegawai dan dalam memberi perintah ?
8. Dalam berkomunikasi apakah pimpinan menginginkan bawahannya bekerja dengan lebih cepat dan lebih baik serta pimpinan berbicara secara singkat, langsung, jujur dan terbuka ?
9. Apakah pimpinan termasuk orang yang cepat tanggap dalam menghadapi sebuah permasalahan?
10. Apakah ada kendala ketika pimpinan melakukan komunikasi kepada bawahannya?



Lampiran 2

Surat Izin Riset Dari Fakultas



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolang Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 281/FIS.3/01.10/II/2024 Medan, 1 Februari 2024
Lampiran. : -
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Kepada Yth.
Kantor New Friend Chicken Kendari Sulawesi Tenggara
Jl. Brigjen M. Yoenoos, Bende, Kec. Kadia, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara 93118
(The Park Kendari, Lantai 2)

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Zahirah Nadhira Sinaga
NIM : 208530084
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor New Friend Chicken Kendari Sulawesi Tenggara untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

"GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DI NEW FRIED CHICKEN (Studi Deskriptif Kualitatif Gaya Komunikasi Pimpinan New Fried Chicken Di Kendari, Sulawesi Tenggara)"

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami ajukan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dekan

Anstha S, S.Sos, M.I.P

Tembusan:
1. Ka. Prodi Ilmu Komunikasi
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip

Lampiran 3

Surat Keterangan Selesai Riset Dari New's Fried Chicken



PT. RZR MAKMUR JAYA

JL. CHAIRIL ANWAR LR. NUSANTARA NO.01 BONGGOEYA, WUA-WUA

Email: rZR.makmurjaya@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 015/NFC.02/24/02/2024

Berdasarkan surat izin penelitian ini dari Universitas Medan Area Fakultas ISIPOL dengan No. 281/FIS.3/01.10/II/2024 pada tanggal 01 Februari 2024. Dengan ini saya selaku pimpinan utama menerangkan bahwa mahasiswa yang bernama :

Nama : Zahirah Nadhira Sinaga
Npm : 208530084
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Memang benar telah melakukan penelitian di restoran cepat saji kami yaitu New's Fried Chicken di Kendari, Sulawesi Tenggara, untuk menyusun tugas akhirnya dengan judul : " Gaya Komunikasi pimpinan New's Fried Chicken (Studi Deskriptif Kualitatif gaya komunikasi pimpinan New's Fried Chicken Di Kendari, Sulawesi Tenggara) dari tanggal 04 Februari 2024 hingga 03 Maret 2024.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Kendari, 03 Maret 2024



Riesca Mulya Ditva S., S.P
Direktur Utama PT. RZR MAKMUR JAYA

Lampiran 4

Dokumentasi Peneliti



Tampak Depan Toko New's Fried Chicken



Tampak Luar Toko New's Fried Chicken



Paketan burger dan kentang di New's Fried Chicken



New's Fried Chicken mempunyai produk pudding coklat yang diberi fla vanila



Es Krim Cokelat New's Fried Chicken



Paketan Nasi goreng dengan topping telur dan ayam goreng dari New's Fried Chicken beserta minuman coca cola



Double Classic Burger dari New's Fried Chicken



Kentang goreng yang gurih dari New's Fried Chicken



Paketan ayam goreng dengan sambal geprek khas New's Fried Chicken



Kelapa jelly dengan *topping* eskrim dan strawberi serta selai karamel khas dari New's Fried Chicken



Sedang wawancara bersama ibu Ica Selaku direktur utama yang berada di sebelah kiri dan kanan merupakan peneliti



Peneliti melakukan foto bersama dengan direktur utama selesai melakukan wawancara. Yang sebelah kanan merupakan informan



Wawancara bersama pak sarmin selaku kepala pengadaan/lapangan. Pak sarmin berada di sebelah kiri



Foto bersama dengan pak sarmin selaku kepala pengadaan/lapangan setelah melakukan wawancara. Informan berada di sebelah kanan peneliti



Foto bersama dengan pak Arham selaku Manajer. Informan berada di sebelah kanan peneliti.



Melakukan wawancara bersama pak Arham selaku manajer. Informan berada didepan peneliti



Wawancara bersama pak Dewa selaku Manajer. Informan berada di depan peneliti



Foto bersama dengan pak Dewa selaku Manajer. Sebelah kiri peneliti merupakan pak dewa.



Peneliti melakukan wawancara bersama unang dan yaser selaku *Crew*.
Peneliti berada didepan informan yang menggunakan hijab.



Sedang wawancara bersama ari selaku *crew*
Dan kak reni selaku kasir. Peneliti berada didepan informan.



Peneliti sedang melakukan wawancara bersama Mutia dan Amalia selaku kasir. Informan berada di depan atau kiri peneliti.



Wawancara bersama kak devi selaku kasir dan bang mukhlis selaku *crew*. Peneliti berada didepan informan atau disebelah kanan informan.



Wawancara dengan kak koriati selaku kasir dan bang zidan selaku *leader*. *Leader* berada di foto sebelah kanan dan kori selaku kasir berada di foto sebelah kiri



Peneliti melakukan foto bersama dengan sebagian karyawan di hari terakhir sebelum peneliti kembali ke kota medan