# STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT. INDOMARCO PRISMATAMA ( INDOMARET ) AREA MULYOJATI METRO BARAT

#### **SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

#### Oleh

#### Rana Meilinda

#### NPM 1603060059

Jurusan: Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)



FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO TAHUN 1441 H/ 2020 M

# STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT. INDOMARCO PRISMATAMA ( INDOMARET ) AREA MULYOJATI METRO BARAT

#### **SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

#### Oleh

#### Rana Meilinda

#### NPM 1603060059

Jurusan: Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)

Pembimbing I : Dr. Umi Yawisah, M.Hum. Pembimbing II : Albara Sarbaini, M.Pd



FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO TAHUN 1441 H/ 2020 M



#### KEMENTERIAN AGAMA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296

#### PERSETUJUAN

Judul Skripsi

STRATEGI

KOMUNIKASI

PIMPINAN

DALAM

**AREA** 

**MENINGKATKAN** 

N KINERJA PRISMATAMA KARYAWAN

(INDOMARET)

DI PT.

INDOMARCO MULYOJATI

Nama

Rana Meilinda

NPM

1603060059

Fakultas

Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Jurusan

Komunikasi dan Penyiaran Islam

#### MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Metro.

Dosen Pembimbing I,

Metro, 19 Maret 2020

Dosen Pembimbing II,

Dr. Umi Yawisah, M.Hum

Albara Sarbaini, M.Pd.



#### **KEMENTERIAN AGAMA**

### INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296

#### **NOTA DINAS**

Nomor

. -

Lampiran

: 1 (satu) berkas

Perihal

: Pengajuan Munagosyah

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

IAIN Metro

Di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama

Rana Meilinda

NPM

1603060059

**Fakultas** 

Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Jurusan

Komunikasi dan Penyiaran Islam

Judul Skripsi

STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN

KINERJA KARYAWAN DI PT. INDOMARCO PRISMATAMA

(INDOMARET) AREA MULYOJATI

Sudah kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah untuk dimunaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Metro, 19 Maret 2020

Dosen Pembimbing II,

Dr. Umi Yawisah, M.Hum.

Dosen Pembimbing I.

Albara Sarbaini, M.Pd.

Mengetahui, Ketua Jurusan KPI,

Muhajir, M.Kom.I

## INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

#### **HALAMAN PENGESAHAN**

Nomor: B-459/10.20.4/0/800.9/06/2020

Skripsi dengan Judul: STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT. INDOMARCO PRISMATAMA (INDOMARET) AREA MULYOJATI METRO BARAT disusun Oleh: Rana Meilinda, NPM: 1603060069, Jurusan: Komunikasi dan Penyiaran Islam, telah disidangkan dalam Ujian Munaqosyah Fakultas: Ushuluddin, Adab dan Dakwah pada Hari/Tanggal: Rabu/17 Juni 2020.

#### TIM PENGUJI

Ketua/Moderator : Dr. Umi Yawisah, M. Hum

: Dr. Khoirurrijal, MA

Penguji II : Albara Sarbaini, M.Pd

Penguji I

Sekretaris

: Wawan Trans Pujianto, M.Kom.I

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Dr. Mat Jalil, M. Hum NIP. 196208 2 199803 1 001

#### **ABSTRAK**

## STRATETGI KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT. INDOMARCO PRISMATAMA ( INDOMARET )

#### AREA MULYOJATI METRO BARAT

Oleh

#### RANA MEILINDA

1603060059

Komunikasi merupakan aktifitas dasar manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat berhubungan satu sama lain dengan baik. Begitupun dalam organisasi perusahaan apabila dalam perusahaan memiliki komunikasi yang baik maka semuanya akan berjalan lancar dan sebaliknya jika komunikasi yang terjalin tidak baik dapat berakibat ketidaklancaran perusahaan bahkan berakibat kemunduran dari perusahaan tersebut. Salah satunya ialah PT. Indomarco Prismatama (Indomaret), perusahaan yang telah berdiri sejak 20 maret 1988 ini juga tak jarang mengalami masalah dalam berkomunikasi serta membutuhkan penanganan yang tepat sehingga permasalahan tersebut tidak menghambat kinerja karyawan.

Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan pimpinan PT. Indomarco Prismatama ( Indomaret ) area Mulyojati dalam meningkatkan kinerja karyawan. Jenis penelitian pada penelitian ini adalah lapangan yaitu jenis penelitian yang mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit social.. Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang orang atau perilaku yang diamati. Sumber data menggunakan data primer dan sekunder, dengan subjek penelitiannya adalah kepala toko , karyawan, dan pelanggan PT. Indomarco Prismatama ( Indomaret ) area Mulyojati. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi.

Hasil dari penelitian skripsi ini, bahwasannya PT. Indomarco Prismatama (Indomaret) area Mulyojati memiliki strategi yang digunakan antara lain berkata lemah lembut dan bersikap santun kepada lawan bicara, menggunakan bahasa dan tutur kata yang baik sehingga menimbulkan rasa senang dan keharmonisan, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti agar tercapainya pengertian bersama antara pemahaman dan penerimaan isi pesan yang disampaikan komunikator..

Kata Kunci: Strategi komunikasi, Pimpinan dan Kinerja Karyawan

#### ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama

: Rana Meilinda

**NPM** 

: 1603060059

Jurusan

: Komunikasi Penyiaran Islam

Fakultas

: Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Februari 2020 Yang Menyatakan,

Rana Meilinda

NPM 1603060059

#### **MOTTO**

### فَقُولَا لَهُ وَقُولًا لَّيِّنَا لَّعَلَّهُ ويَتَذَكَّرُ أَوْ كَنْشَىٰ ٢

"Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut mudah-mudahan ia ingat atau takut"

(Q.S Thaaha: 44)

#### HALAMAN PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup penulis. Penulis persembahkan Skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

- Kedua Orang Tua tercinta Ibunda Muryanti dan Bapak Eko Suratman dan adik tersayang Ajeng Ramadhani juga keluarga besar yang tak pernah lelah senantiasa mendorong, memotivasi dan mendoakan untuk keberhasilan penulis dalam menyelesaikan studi.
- Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan dan menyampaikan ilmunya kepada penulis.
- 3. Kepada Kepala toko dan karyawan Indomaret area Mulyojati yang telah membantu memberikan data-data yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
- 4. Almamaterku tercinta IAIN Metro

#### KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, atas taufik dan hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Strategi Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja karyawan di PT. Indomarco Prismatama Area Mulyojati.

Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Strata Satu Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD) IAIN Metro guna memperoleh gelar S.Sos.

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan terimakasih kepada Prof. Enizar, M.Ag., Rektor IAIN Metro, Dr. Mat Jalil, M.Hum., Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, Dr. Umi Yawisah, M.Hum, selaku pembimbing I dan Albara Sarbaini, M.Pd selaku pembimbing II yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama penulis menempuh pendidikan. Ucapan terimakasih juga penulis haturkan kepada sahabat KPI yang telah berpartisipasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Semoga hasil skripsi yang dilakukan kiranya bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Metro, 03 Oktober 2019

Penulis.

RANA MEILINDA

NPM. 1603060059

#### **DAFTAR ISI**

HALAN	MAI	N SAMPUL	
HALAN	MAI	N JUDUL	i
HALAN	MAI	N PERSETUJUAN	ii
HALAN	MAI	N PENGESAHAN	iv
<b>ABSTR</b>	RAK		1
HALAN	MAI	N ORISINALITAS PENELITIAN	V
HALA	MAI	N MOTTO	vi
HALA	MAI	N PERSEMBAHAN	vii
KATA	PEN	NGANTAR	X
DAFTA	AR I	SI	X
		GAMBAR	xii
DAFTA	AR I	LAMPIRAN	xiv
		IDAHULUAN	
		Pejnelasan Judul	]
-		Latar Belakang Masalah	2
		Fokus Penelitian	7
_		Pertanyaan Penelitian	7
		Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
-		Penelitian Relevam	1.0
(		Metode Penelitian	12
		1. Jenis dan Sifat Penelitian	11
		2. Sumber Data	13
		3. Teknik Pengumpulan Data	13
		4. Teknik Penjamin Keabsahan Data	18
		5. Teknik Analisis Data	19
BAB II	LA	NDASAN TEORI	
1	Α.	Strategi Komunikasi Pimpinan	21
		Komunikasi	22
(		Pengertian Pimpinan	29
I		Publik Relation Dalam Organisasi	29
I	Е. :	Strategi Komunikasi	29
I	F. :	Kinerja Karyawan	30
(	G.	PT. Indomarco Prismatama	31
1	Н.	Indikator Strategi Komunikasi Yang Baik	37
]	[. ]	Indikator Strategi Komunikasi Menurut Islam	39

J.	Indikator Komunikasi Menurut Pimpinan	41
BAB III S	SETTING LOKASI PENELITIAN	
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
	1. Sejarah Berdirinya PT. Indomarco Prismatama Area	
	Mulyojati	43
	2. Visi Misi PT. Indomarco Prismatama Area Mulyojati	44
	3. Motto Perusahaan	44
	4. Budaya Kerja Perusahaan	44
	5. Keadaan Lokasi PT. Indomarco Prismatama Area	
	Mulyojati	44
	6. Keadaan Karyawan PT. Indomarco Prismatama Area	
	Mulyojati	45
BAB IV A	ANALISIS DATA	
A.	Strategi Komunikasi Pimpinan PT. Indomarco Prismatama	
	Area Mulyojati	47
B.	Strategi Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja	
	Karyawan	50
BAB V PI	ENUTUP	
A.	Simpulan	57
B.	-	58
DAFTAR	PUSTAKA	
LAMPIR	AN-LAMPIRAN	

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

#### DAFTAR GAMBAR

1. Triangulasi "Teknik Pengumpulan Data"	18
2. Triangulasi "Teknik Sumber Data"	19
3. Unsur Komunikasi	23
4. SOP Pelayanan	33
5. SOP Pelayanan	34

#### **DAFTAR LAMPIRAN**

- 1. SK Pembimbing
- 2. Outline
- 3. Alat Pengumpul Data (APD)
- 4. Surat Izin Research
- 5. Surat Tugas
- 6. Kartu Konsultasi Bimbingan
- 7. Dokumentasi
- 8. Jadwal Pelaksanaan Penelitian
- 9. Daftar Riwayat Hidup

#### **BABI**

#### **PENDAHULUAN**

#### A. Penjelasan Judul

Strategi komunikasi adalah panduan perencanaan komunikasi (communication planning) dengan manajemen komunikasi (communication management) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi komunikasi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan bisa berbeda sewaktu – waktu bergantung pada situasi dan kondisi.<sup>1</sup>

Pimpinan merupakan seseorang yang memiliki peran tertinggi dalam kepemimpinan.Kepemimpinan itu sendiri di definisikan sebagai proses yang melibatkan penggunaan pengaruh oleh seseorang terhadap satu orang atau lebih dalam upaya mencapai sasaran bersama.<sup>2</sup>

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>3</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Onong Uchjana Effendi: *Ilmu Komunikasi*, cet-29 (Bandung: Remaja Rosdakarya, Bandung, 2009), 32.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Kaswan : *Kepemimpinan Dampak Dan Warisannya* ( Bandung, Alfabeta, 2019), 2.

<sup>3</sup> Anwar Prabu Mangkunegara : *Evakuasi Kinerja SDM*, ( Bandung : PT. Revika Aditama 2005), 9.

PT. Indomarco Prismatama atau Indomaret adalah jaringan ritel di Indonesia yang merupakan anak dari salah satu perusahaan Salim Grup. PT. Indomarco Prismatama hanya bergerak dibidang minimarket, Indomaret area Mulyojati, Metro Barat, Metro, Lampung merupakan lokasi dimana penelitian ini berlangsung. Dari uraian diatas maka, penegasan judul yang dimaksud adalah strategi komunikasi seorang pimpinan dalam mengingkatan kinerja karyawan di PT. Indomarco Prismatama.

Uraian penegasan judul diatas, maka strategi komunikasi yang digunakan oleh pimpinan di PT. Indomarco Prismatama adalah hal penting dalam meningkatkan kinerja karyawan . Oleh karena itu seorang pimpinan membutuhkan strategi komunikasi tertentu baik dalam penyebaran informasi maupun dalam penyampaian perintah, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara pinpinan dengan karyawan yang berakibat pada kinerja karyawan.

#### B. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan pertukaran informasi, gagasan, dan perasaan. Proses ini meliputi informasi yang disampaikan baik secara lisan maupun tulisan, dengan kata-kata, atau yang disampaikan dengan bahasa tubuh, gaya maupun penampilan diri.<sup>4</sup> Sehingga komunikasi menjadi hal utama dari suatu sistem organisasi. Hubungan antara komunikasi dengan

<sup>4</sup> Alo Liliweri : *sosiologi dan Komunikasi organisasi*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, Bandung, 2009), 359.

organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus pada manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan bersama dalam organisasi.

Seperti Nabi Muhammad SAW yang mencontohkan cara komunikasi yang baik yang tertera dalam hadis :

Artinya: "Aisyah RA berkata, perkataan Rosulullah adalah ucapan yang sangat jelas, jika orang lain mendengarnya, pasti dapat memahaminya." (HR:Abu Daud)

Organisasi tidak dapat berjalan tanpa adanya komunikasi didalamnya, komunikasi dalam organisasi pun harus dapat berjalan dengan baik, komunikasi yang diberikan oleh komunikator harus jelas sehingga penerima dapat menerima pesan yang disampaikan dengan baik. Untuk memperoleh partisipasi dari para karyawanpimpinan harus memiliki strategi komunikasi untuk dapat menggerakkan maupun mengarahkan bawahan sehingga dapat meningkatkan kinerja bawahannya.

Baik dalam penyampaian informasi maupun saat pemberian tugas.

Jika pimpinan dapat menjalin komunikasi secara efektif dengan para karyawan maka karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat bekerja lebih keras maka dengan begitukaryawan pun akan memiliki etos kerja yang baik. Kinerja karyawan bukan hanya dipengaruhi dari dirinya sendiri melainkan juga motivasi dan pengaruh dari pimpinan ataupun orang lain.

Keselarasan antar atasan dan bawahan, tercipta dengan adanya kedekatan antar atasan dan bawahan, agar tetcipta keselarasan perlu adanya komunikasi lebih intensif salah satunya menggunakan komunikasi organisasi, pentingnya peran organisasi sangat menentukan bagaimana individu berkembang dalam perusahaan.

Seperti halnya dijelaskan pada Surat Ash Shaff Ayat 4, sebagai berikut :

Artinya : Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.<sup>5</sup>

Ayat diatas menjelaskan bahwasanya didalam organisasi setiap individu memiliki peran penting dalam berjalannya organisasi oleh karena itu apabila setiap individu mampu bekerjasama dengan individu lain didalam organisasi tersebut maka organisasi akan kokoh dalam menghadapi permasalahan yang terjadi.

Saat ini banyak perusahaan yang bergerak dibidang minimarket menyediakan berbagai kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari. Jaringan perusahaan minimarket memiliki pimpinan dan beberapa karyawan disetiap areanya, oleh sebab itu pimpinan setiap area haruslah dapat berkomunikasi dengan baik agarpencapaian tujuan perusahaansesuai

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup>QS. Ash Shaff (61): 4

dengan yang telah ditargetkan. Salah satu jaringan perusahaan minimarket adalah PT.Indomarco Prismatama atau Indomaret.

PT.Indomarco Prismatama atau Indomaret merupakan salah satu perusahaan minimarket yang memiliki target penjualan setiap harinya. Peran komunikasi sangat penting bagi tercapainya target perusahaan baik target harian, mingguan, bulanan, atau tahunan, dalam hal ini pimpinan dituntut untuk dapat menyampaikan informasi dan memberikan perintah dengan jelas dan tepat . Melalui komunikasi yang baik karyawan dapat menerima pesan dari pimpinan dengan sempurna sehingga kinerja para karyawan akan terus meningkat.

Secara tidak langsung peneliti yang sudah menjadi pelanggan setia Indomaret telah melakukan pengamatan terhadap kinerja karyawan indomaret yang selalu terlihat ramah kepada setiap konsumen, dari hal tersebut timbul pertanyaan penulis, bagaimana bisa setiap hari karyawan indomaret mampu bersikap ramah, penuh senyum dan hangat kepada setiap konsumen ?, apakah tidak pernah terjadi konflik antar karyawan toko ?.

Pertanyaan tersebut menghantarkan peneliti pada salah satu cabang area perusahaan PT.Indomarco yaitu Indomaret area Mulyojati, Metro Barat, Metro, Lampung untuk dijadikan tempat penelitian oleh peneliti pada tahun 2019.Setelah melakukan wawancara pada pimpinan dan karyawan toko area Mulyojati terdapat permasalahan yaitu *miss communication* atau terjadi kesalahpahaman antara komunikasi yang

diberikan pimpinan terhadap karyawan. Jika pimpinan menyampaikan suatu pesan sering terjadi kesalahpahaman, selain itu masalah komunikasi timbul karena adanya perbedaan ekspektasi antara pimpinan dan karyawannya. Pimpinan menginginkan agar karyawan menyelesaikan tugas dengan baik dan sesuai dengan target perusahaan, tetapi terkadang karyawan berpikir bahwa tugas tersebut terlalu sulit untuk dilakukan. Selain itu terjadi perbedaan ekspektasi dalam berkomunikasi, yang menyebabkan pimpinan berpikir bahwa kinerja karyawan kurang maksimal dalam menjalankan tugas.

Hal – hal tersebut juga dapat dipengaruhi oleh perbedaan karakter dari setiap karyawan. Seperti pada karyawan yang sudah lama bekerja dan menjadi karyawan senior dalam toko akan lebih mudah bagi pimpinan dalam berkomunikasi untuk menyampaikan infomasi maupun pemberian instruksi. Selain itu karena pemahaman teknis pekerjaan karyawan senior lebih baik, juga kemistri antara pimpinan dengan karyawan yang sudah lama bekerja terjalin lebih kuat sehingga komunikasi yang terjadi pun lebih mudah diberikan dan diterima.

Berbeda jika dengan karyawan baru pimpinan dituntut untuk mengenal dan mempelajari karakteristik karyawan baru, sehingga membutuhkan perhatian khusus dalam penyampaian pesan. Pimpinan merasa sudah memberikan informasi ataupun instruksi dengan komunikasi yang baik tetapi masih sering terjadi kealahpahaman atau perbedaan persepsi yang diinginkan pimpinan dengan yang dimaksud oleh karyawan.

Masalah tersebut bukan hanya terjadi kepada karyawan baru tetapi juga kepada karyawan yang telah lama bekerja.Sedangkan pada karyawan yang telah senior permasalahan seperti itu minim terjadi.Kurangnya pemahaman tentang gaya komunikasi dalam kepemimpinan membuat pimpinan sering mengalami kesulitan dalam menyelesaikan masalah dalam perusahaan.

#### C. Fokus Masalah Penelitian

Penulis memfokuskan penelitian pada strategi komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Indomarco Prismatama atau Indomaret, area Mulyojati, Kecamatan Metro Barat, Kota Metro, Lampung.

#### D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengungkapkan pertanyaan sebagai berikut :

- Strategi apa yang digunakan pimpinan dalam berkomunikasi dengan karyawan ?
- 2. Bagaimana strategi komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT Indomarco Prismatama atau Indomaret area Mulyojati ?

#### E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Untuk menjelaskan strategi komunikasi yang tepat digunakan oleh pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT.Indomarco Prismatama.

#### 2. Manfaat Penelitian

#### 2.1 Manfaat Teoretis

2.1.1 Memberikan infomasi bagi pembaca tentang strategi komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui indicator strategi komunikasi baik dari sisi umum maupun dari sisi islam, diantara komunikasi dengan qaulan sadidan yang berarti perkataan yang benar, qaulan baligha yang berarti tepat dan lugas, qaulan marufa yang berarti santun, qaulan karima yang artinya perkataan mulia, qaulan layyina yang artinya lemah lebut dan qaulan masyura yang bermakna penuh pengertian.

#### 2.2 Manfaat Praktis

2.2.1 Bagi Pimpinan : memberikan wawasan strategi komunikasi dalam meningkatkan kineja karyawan di PT. Indomarco Prismatama.

#### F. Penelitian Relevan

Penelitian relevan berisi tentang uraian secara sistematis mengenai penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji<sup>6</sup>. Bagian ini menjelaskan daftar hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh mahasiswa yang telah melakukan penelitian sebelumnya, kemudian membandingkan

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Zuhairi,et,al, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), cet 1,

apakah penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sudah diteliti sebelumnya atau belum.

Berikut ini adalah sumber penelitian yang relevan:

1. Erick Novalino Darmawan yang berjudul "Pengaruh Komunikasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan, Dengan Gaya Kepemimpinan Sebagai *Intervening Variable*" Universitas Santa Darma Yogyakarta Tahun 2017.<sup>7</sup> Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian studi kasus di CV. Andi Offset, Yogyakarta, dengan metode pengumpulan data melalui dokumentasi dan kusioner.

Tujuannya untuk mengetahui apakah komunikasi mempengaruhi gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan secara positif, dan memberi gambaran gaya kepemimpinan memediasi antara pengaruh komunikasi dan kinerja karyawan. Hal itu diharapkan mampu menjadi bahan -pertimbangan dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan komunikasi dan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan kondisi perusahaan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan.Strategiyang digunakan pimpinan dengan berbagai macam metode yaitu komunikasi yang informatif, komunikasi yang memotifasi karyawan dan komunikasi yang memperbaiki mutu karyawansehingga mendapatkan kesimpulan komunikasi mempengaruhi gaya kepemimpinan secara positif, komunikasi mempengaruhi kinerja karyawan secara positif, dan gaya

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Erick Novalino Darmawan."Pengaruh Komunikasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan, Dengan Gaya Kepemimpinan Sebagai *Intervening Variable*". Skripsi yang disidangkanpada 07 Agustus 2017.

kepemimpimpinan tidak memediasi pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan keterangan diatas terdapat persamaan subjek yaitukomunikasi pimpinan dalam perusahaan. Sedangkan perbedaannya, jika peneliti sebelumnya terfokus pada memastikan apakah komunikasi mempengaruhi gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan secara positif, dan memberi gambaran gaya kepemimpinan memediasi antara pengaruh komunikasi dan kinerja karyawan. Sedangkan penulis menitik beratkan pada strategi yang dapat diterapkan dengan tepat agar komunikasi pimpinan dapat terjalin dengan baik dengan karyawan guna meningkatkan kinerja karyawan.

 Achmad Hafidzh Ary Pradana dalam skirpsinya "Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Potensi Diri Karyawan" Universitas Islam Negri Sunan Kalijaga Yogyakartatahun 2017.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi dalam memingkatkan potensi diri karyawan di Perusahaan Ngangkring Apparel. Harapannya dalam memingkatkan potensi diri karyawan di Perusahaan Ngangkring Apparel pimpinan menggunakan strategi pengembangan diri diantaranya msmilih teman yang dapat diajak diskusi, bersikap positif dan berbicara efektif.

Berdasarkan penelitian diatas tedapat persamaan fokus penelitian yaitu tentang komunikasi organisasi, dan perbedaan terdapat pada

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> Achmad Hafidzh Ary Pradana . "Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Potensi Diri Karyawan". Skripsi yang disidangkan pada 25 Januari 2017

objek penelitian dimana peneliti terdahulu melakukan penelitian terhadap karyawan di Perusahaan Ngangkring Apparel tempat yang bergerak dibidang industri kreatif dan fasion di Malioboro Yogyakarta, sedangkan penelitian penulis saat ini yaitu karyawan di PT. Indomarco Prismatama area Mulyojati Kecamatan Metro Barat Kota Metro.

 Putri Wulandari dengan judul skripsi "Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT.White and Blue di Pekanbaru" Universitas Riau tahun 2015.<sup>9</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gaya komunikasi yang digunakan pimpinan di PT.White and Blue yang bergerak dibidang event organizer. Kepemimpinan dengan gaya instruksi dan konsultasi yang diterapkan pimpinan diharapkan mampu mengurangi kebiasan karyawan yang bermasalah dalam pemberian laporan kepada atasan yang tidak tepat waktu dan penyelenggaraan event yang tidak tepat waktu.

Berdasarkan keterangan diatas tedapat persamaan fokus penelitian yaitu tentang komunikasi dalam organisasi, dan perbedaan terdapat pada objek penelitian dimana peneliti terdahulu melakukan penelitian terhadap karyawan di Perusahaan PT.White and Blue yang bergerak dibidang Event Organizer di Pekanbaru Riau, sedangkan penelitian

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> Putri Wulandari . "Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT.White and Blue di Pekanbaru". Skripsi yang disidangkan pada 01 Februari 2015

penulis saat ini yaitu karyawan di PT. Indomarco Prismatama area Mulyojati Kecamatan Metro Barat Kota Metro.

#### G. Metode Penelitian

#### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan bertujuan untuk memecahkan masalah praktis dalam kehidupan sehari-hari. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian adalah karena penelitian lapangan digunakan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit social : individu, kelompok lembaga atau masyarakat.

Sifat penelitian ini digunakan untuk mengetahui strategi komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Indomarco Prismatama cabang area Mulyojati, maka menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati.<sup>11</sup>

Alasan peneliti memilih metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian jenis ini lebih tepat digunakan untuk membantu melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara factual dan cermat sehingga dalam penelitian ini peneliti

<sup>11</sup> Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif, (Bandung: Alfabeta, 2011), 22

Dewi Sadiah, Metode Penelitian Dakwah, Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif, (Bandung: PT.Remaja ROSDAKARYA, 2015) Cet 1, 13

dapat dengan mudah memaparkan fakta atau karakteristik seluruh jajaran staf PT. Indomarco Prismatama area Mulyojati. Dalam pengumpulan datanya menitikberatkan pada observasidan suasana alamiah (*naturalistic setting*). Sedangkan praktiknya peneliti terjun ke lapangan .<sup>12</sup>

#### 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam yaitu data primer dan data sekunder. Data premier merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber utama tanpa melalui perantara pihak manapun, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber penunjang .

- 2.1 Data premier dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pimpinan dan karyawan PT.Indomarko Prismatama area Mulyojati.
- 2.2 Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data berupa bukubuku terkait komunikasi organisasi, gaya kepemimpinan, dan ilmu komunikasi.

#### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan untuk memperoleh data-data penelitian. Penelitian ini bersifat penelitain lapangan yang dilakukan di PT.Indomarko Prismatama area Mulyojati Kecamatan Metro Barat, guna melengkapi pembuktian masalah dan mengetahui strategi komunikasi yang digunakan pimpinan dalam

<sup>&</sup>lt;sup>12</sup> Dewi Sadiah, Metode Penelitian Dakwah, Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif, (Bandung: PT.Remaja ROSDAKARYA, 2015) Cet 1, 81

memotivasi kinerja karyawan, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### 3.1 Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Karena diperlukan kecermatan dan ketelitian, dalam prakteknya obervasi membutuhkan alat seperti, daftar catatan dan alat-alat elektronik seperti kamera dan sebagainya. Keuntungan yang didapat dari observasi adalah adanya pengalaman yang mendalam, karena peneliti berhubungan langsung dengan subjek penelitian.<sup>13</sup>

Jenis observasi yang digunakan peneliti adalah observasi langsung, yaitu pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa, dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan terhadap kinerja karyawan dan interaksi komunikasi yang dilakukan baik oleh pimpinan terhadap karyawan ataupun sebaliknya dan juga interaksi komunikasi yang dilakukan karyawan terhadap pelanggan Indomaret, hal ini bertujuan untuk mengamati strategi komunikasi yang dilakukan pimpinan terhadap karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan yang dilakukan di PT. Indomarco Prismatama area Mulyojati.

<sup>13</sup> Dewi Sadiah, *Metode Penelitian Dakwah, Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Bandung: PT.Remaja ROSDAKARYA, 2015) Cet 1, 81

#### 3.2 Wawancara

Wawancara adalah percakapan denganmaksud tertentu, percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak atau lebih yaitu pewawancara (*interviewner*) yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang menjawab pertanyaan (*interviewee*). 14

Wawancara dalam pengumpulan data berguna untuk mendapatkan data dari tangan pertama, dan menjadi perlengkapan data untuk data yang sudah dikumpulkan, karena tujuan utama wawancara adalah mendapatkan informasi yang *valid* ( sah atau shahih ).<sup>15</sup>

Penelitian ini mendapatkan informasi secara langsung melalui metode wawancara yang dilakukan kepada pimpinan, karyawan dan juga pelanngan Indomaret, dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya secara lengkap dan terperinci. Selain itu wawancara digunakan untuk mengetahui strategi komunikasi apayang digunakan pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT.Indomarco Prismatama area Mulyojati.

Teknik wawancara yang digunakan pada awal wawancara atau ketika pra surve peneliti menggunakan teknik wawancara tak berstruktur, yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedomanwawancara yang telah tersusun sistematis

Dewi Sadiah, *Metode Penelitian Dakwah*, *Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Bandung: PT.Remaja ROSDAKARYA, 2015) Cet 1, 88

.

<sup>&</sup>lt;sup>14</sup> Lexy J.Maleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Posdakarya, 2012), 186

dan lengkap dengan pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis – garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Karena pada awal penelitian atau pada saat prasurvei peneliti hanya ingin mengetahui gambaran secara umum bagaimana komunikasi yang terjalin di PT. Indomarco Prismatama atau Indomaret.

Setelah mendapatkan informasi dan data awal dengan teknik wawancara tak berstruktur untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di Indomaret area Mulyojati, maka untuk mendapatkan data selanjutnya peneliti menggunakan teknik wawancata semistruktur. Wawancara semistruktrur adalah wawancara di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingan dengan wawancara terstuktur, dengan tujuan untuk menemukan permasalahn secara terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide – idenya. <sup>17</sup> Dengan begitu teknik wawancara semistruktrur membantu peneliti menemukan data - data dengan mudah. Jika pihak yang diwawancara adalah pimpinan maka pimpinan dapat memberikan pendapatnya mengenai komunikasi yang telah ia lakukan dengan karyawan apakah sudah memotivasi kinerja karyawan atau belum dan bagaimana solusinya dari sudut pandang pimpinan. Begitu juga jika pihak wawancara dari karyawan, maka karyawan dapat memberikan pendapatnya tentang pola komunikasi

 $^{16}$ Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif, (Bandung : Alfabeta, 2011, 74  $^{17}$  Ibid. h.  $73\,$ 

yang selama ini dilakukan dengan pimpinan Indomaret, dan memberikan masukan terkait hal tersebut. Peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa pelanggan setia Indomaret untuk melihat pola komunikasi yang terjailin antara jajaran staf Indomaret baik pimpinan terhadap karyawan, karyawan terhadap karyawan atau karyawan terhadap pelanggan, dari sudut pandang pelanggan.

#### 3.3 Dokumentasi

Guba dan Lincoln (1981:228) menafsirkan dokumentasi ialah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari record, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.<sup>18</sup>

Proses pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen dokumen berupa catatan, arsip, dan poster standar oprasional prosedur PT. Indomarco Prismatama. Berawal dari menghimpun dokumen, memilih-milih dokumen yang sesuai dengan tujuan penelitian, menerangkan dan mencatat serta menghubungkannya dengan fenomena lain. Penelitian ini penulis mengumpulkan data berupa catatan atau gambar kegiatan yang menerangkan strategi

.

<sup>&</sup>lt;sup>18</sup> Lexy J.Maleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Posdakarya, 2012), 217

komunikasi yang digunakan pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT.Indomarco Prismatama area Mulyojati.

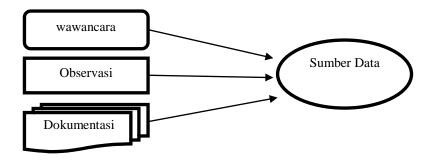
#### 4. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Demi menjamin keakuratan data maka diperlukan melakukan keabsahan data, jika data yang dikumpulkan salah maka dapat menarik kesimpulan yang salah tetapi jika data yang dikumpulkan benar maka keimpulan yang akan diperolehpun adalah hasil penelitian yang benar.

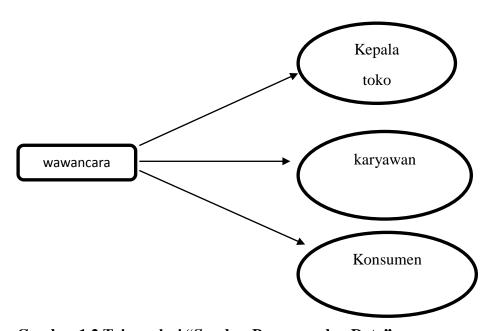
Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Pengumpulan data dengan triangulasi sekaligus menguji kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan dan sumber data. Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan data yang berbeda-beda untuk memperoleh data yang sama. Peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.<sup>19</sup>

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dengan teknik semistruktruk, observasi dilakukan secara langsung di Indomaret area Mulyojati, dan dokumen diperoleh dari catatan, arsip, dan poster standar oprasional prosedur perusahaan dengan sumber data yaitu pimpinan, karyawan dan pelanggan.

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup> Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif, (Bandung: Alfabeta, 2011, 83



Gambar 1.1 Triangulasi "Teknik Pengumpulan Data"



Gambar 1.2 Triangulasi "Sumber Pengumpulan Data"

#### 5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahanbahan lain, sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan temuanya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan

dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis yang berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak. Bila berdasarkan data yang dikumpulkan secaraberulang-ulang dengan teknik trianglasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori. <sup>20</sup>

<sup>20</sup>*Ibid*, h. 89

#### **BAB II**

#### LANDASAN TEORI

#### Strategi Komunikasi Pimpinan

#### 1.1 Pengertian Strategi

"Marthin-Anderson (1968) juga merumuskan strategi adalah seni dimana melibatkan kemampuan intelegensi / pikiran untuk membawa semua sumber dayayang tersedia dalam mencapai tujuan dengan memperoleh keuntungan yang maksimal dan efisien."21

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan.<sup>22</sup> Akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi bukan hanya sebagai peta petunjuk jalan melainkan harus mampu menunjukan bagaimana taktik oprasionalnya.

#### 1.2 Penetapan Strategi

Penetapan strategi merupakan langkah krusial yang memerlukan penanganan secara hati-hati dalam setiap program komunikasi. 23 Sebab, jika strategi dalam komunikasi gagal maka jalan yang ditempuh untuk mencapai tujuan bisa mengalami kegagalandan dapat menyebabkan kerugian waktu, materi dan tenaga.

<sup>&</sup>lt;sup>21</sup> Hafied Canggara. Perencanaan dan strategi Komunikasi ( Jakarta, PT. Rajagrafindo

<sup>2013), 61</sup> Onong Uchjana Effendi: *Ilmu Komunikasi*, cet-29 (Bandung : Remaja Rosdakarya,

Bandung, 2009), 32

Hafied Canggara. *Perencanaan dan strategi Komunikasi* ( Jakarta, PT. Rajagrafindo 2013), 103

Untuk penetapan strategi, dapat menggunakan model analisis SWOT,ialah peralatan yang bisa digunakan untuk mengukur S=Strenghts ( kekuatan ) yang dimiliki dalam kompleks perusahaan, W=Weakness ( kelemahan ) yang ada di perusahaan, O=Opportunities ( peluang ) yang mungkin bisa diperoleh, T=Threats ( ancaman ) yang bisa ditemui.

#### 2. Komunikasi

#### 2.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi berasal dari kata *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama, yang dimaksud sama adalah sama makna. Maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan.<sup>25</sup>

"Komunikasi adalah proses yang menggambarkan siapa, mengatakan apa, dengan cara apa, kepada siapa, dengan efek apa (Harold Laswell)." <sup>26</sup>

"Everett M. Rogers (1985) mengatakan, komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari suatu sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka."<sup>27</sup>

#### 2.2 Fungsi Komunikasi

Fungsi adalah potensi yang dapat digunakan untuk memenuhi tujuan tertentu. Komunikasi sebagai ilmu pengetahuan memiliki fungsi yang

<sup>&</sup>lt;sup>24</sup>*Ibid*, 103

Onong Uchjana Effendi, *Ilmu Komunikasi*, cet-29 (Bandung: Remaja Rosdakarya, andung, 2009), 9.

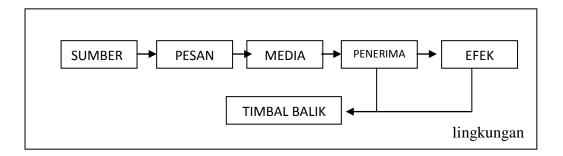
Bandung, 2009), 9. <sup>26</sup> Alo Liliweri : *sosiologi dan Komunikasi organisasi*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, Bandung, 2009), 359

Hafied Canggara. *Perencanaan dan strategi Komunikasi* ( Jakarta, PT. Rajagrafindo 2013 ), 33

dapat dimanfaatkan oleh manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, yaitu, member informasi, menghibur, mendidik, dan membentuk opini publik.<sup>28</sup>

Komunikasi sebagai instrument interaksi social berguna untuk mengetahui dan memprediksi sikap orang lain, juga untuk mengetahui keberadaan diri sendiri dalam menciptakan keseimbangan dengan masyarakat.

#### 2.3 Unsur Komunikasi



Gambar 1.3 Unsur – unsur Komunikasi

Dari gambar di atas disimpulkan bahwa terjadinya suatu proses komunikasi karena didukung oleh beberapa elemen, sumber ialah pihak yang menyampaikan atau mengirim pesan kepada penerima atau sering dikenal dengan istilah komunikator.

Pesan ialah peryantan yang disampaikan pengirim kepadapenerima, pernyataan ini dapat berbentuk verbal (bahasa tertulis atau lisan) maupun non-verbal (isyarat) yang bisa dimengerti penerima.

.

<sup>&</sup>lt;sup>28</sup> Alo Liliweri : *sosiologi dan Komunikasi organisasi*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, Bandung, 2009), 364

Media ialah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Penerima ialah pihak yang menjadi sasaran pesan yang akan dikirim oleh sumber. Efek ialah perbedaan apa yang dipikirkan, dirasakan, dilakukan oleh penerima sebelum memperoleh pesan dengan sesudah memperoleh pesan. Umpan balik ialah tanggapan yang diberikan oleh penerima sebagai akibat penerimaan pesan, dan lingkungan adalah situasi yang mempengaruhi jalannya komunikasi.<sup>29</sup>

### 2.4 Gangguan Komunikasi

Jika komunikasi dilihat sebagai system maka gangguan komunikasi dapat dipengaruhi oleh unsure-unsur yang membangunnya, termasuk factor lingkungan. Gangguan komunikasi dapat dibedakan yaitu dapat berupa gangguan sematik dan gangguan kerangka berpikir.

Gangguan sematik adalah gangguan komunikasi yang disebabkan adanya kesalahan pada bahasa yang digunakan, yang dapat terjadi karena kata-kata yang digunakan terlalu banyak jargon bahasa asing sehingga sulit dimengerti, perbedaan bahasa yang digunakan oleh pengirim dengan penerima pesan, struktur bahasa yang digunakan tidak sebagaimana mestinya sehingga membingungkan penerima pesan, dan latar belakang budaya dapat menyebabkan terjadinya salah persepsi.<sup>30</sup>

Sedangkan gangguan rintangan kerangka berpikir ialah gangguan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dengan

<sup>&</sup>lt;sup>29</sup> Hafied Canggara. Perencanaan dan strategi Komunikasi ( Jakarta, PT. Rajagrafindo 2013 ), 34 <sup>30</sup> Ibid, h. 38

khalayak. Ini disebebkan karena latar belakang pengalaman dan pendidikan yang berbeda.<sup>31</sup>

### 2.5 Model Perencanaan Komunikasi

Perencanaan pada hakikatnya adalah usaha yang dilakukan secara sadar dan terus menerus serta dikelola untuk memilih alternative yang terbaik dari berbagai alternative yang ada untuk mecapai tujuan tertentu.

Perencanaa komunikasi ialah perencanaan operasional, karena menyangkut pelaksanaan program untuk mecapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.<sup>32</sup> Atau dapat juga didefinisikan sebagai proses pengalokasian sumber daya komunikasi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Perencanaan komunikasi membantu kita bagaimana sebuah pesan yang kita bawakan konsisten dengan target sasaran.<sup>33</sup> Perencanaan komunikasi dimaksudkan untuk mengatasi rintangan-rintangan yang ada guna mencapai efektivitas komunikasi, sedangkan dari sisi fungsi dan kegunaankomunikasi, perencanaan diperlukan untuk mengimplementasikan program-program yang ingin dicapai.

Perencanaan memiliki fungsi yang sangat penting sebagai titik awal untuk bekerja suatu komunikasi yang efektif dalam perusahaan, yaitu untuk:

Mengidentifikasi dan menetapkan masalah

<sup>&</sup>lt;sup>31</sup> Ibid, h. 39

<sup>&</sup>lt;sup>32</sup> Ibid, h. 66 <sup>33</sup> Ibid, h. 47

- b. Member (arahan) focus atau pedoman pada tujuan yang ingin dicapai, tertutama dalam mengatasi ketidakpastian dengan memilih jalan yang terbaik.
- Melalakukan pengendalian agar pelaksanaan senantiasa berada dalam koridor perencanaan ang telah ditetapkan.

Untuk membuat sebuah perencanaan yang baik minimal diperlukan beberapa syarat :

- a. Faktual, sebuah perencanaan yang disusun harus berdasarkan fakta.
- Logis dan rasional artinya rencana yang disusun dalam menghadapi masalah komunikasi harus masuk akal.
- c. Flaksibel artinya sebuah rencana yang disusun tidak boloeh kaku.
- d. Komitemen, artinya bekerja dengan penuh tanggung jawab.
- e. Komprehensif atau menyeluruh, artinya perencanaan tidak hanya dilihat adri satu sisi saja, tetapi harus terintegratif dengan bidang-bidang lainnya.<sup>34</sup>

Perencaan yang dapat digunakan sebagai acuan perencanaan komunikasi ialah model perencanaan komunikasi lima langkah, yang terdiri atas lima tahap :

a. Penelitian dimaksudkan untuk mengetahui problematic yang dihadapi suatu organisasi.

<sup>&</sup>lt;sup>34</sup> Ibid 31

- b. Perencanaan adalah tindakan yang akan diambil setelah ditemukannya problematika dalam organisasi dari hasil penelitian yang telah dilakukan.
- c. Pelaksanaan adalah tindakan yang yang diambil dalam rangkaian implementasi perencanaan komunikasi yang telah dibuat.
- d. Pengukuran dilakukan untuk mengetahui hasil akhir dari kegiatan yang dilaksanakan. Misalnya apakah pesan yang disampaikan pengirim dapat diterima dengan baik oleh penerima dan tindakan yang dilakukan khalayak setelah menerima dan mengerti informasi yang diberikan.
- e. Pelaporan ialah tindakan terakhir dari kegiatan perencanaan komunikasi yang telah dilaksanakan, laporan sebaiknya dibuat secara tertulis dan diberikan kepadapimpinan.<sup>35</sup>

### 2.6 Pengaruh Komunikasi Terhadap Organisasi

"Mengenai hubungan organisasi dengan komunikasi William V.Hanney menyatakan, organisasi terdiri atas sejumlah orang ; ia melibatkan keadaan saling bergantung ; ketergantungan memerlukam koordinasi ; koordinasi masyarakat komunikasi." 36

Koordinasi berasal dari bahasa latin *coordinatio* yang berarti kombinasi atau interaksi yang harmonis. Interaksi yang harmonis diantara karyawan suatu organisasi, baik dalam hubungannya secara timbale balik maupun secara horizontal di antara para karyawan secara

,

<sup>&</sup>lt;sup>35</sup> Ibid, h. 72

<sup>&</sup>lt;sup>36</sup> Onong Uchjana Effendi: *Ilmu Komunikasi*, cet-29 (Bandung: Remaja Rosdakarya, Bandung, 2009), 116

timbal balik pula, disebapkan oleh komunikasi.Demikian pula interaksi antara pimpinan organisasi, apakah ia pimpinan tertinggi, bawahan pimpinan tertinggi dan khalayak luar organisasi. Seorang pemimpin harus memilih salah satu dari berbagai metode dan teknik momunikasi disesuaikan dengan situasi pada waktu komunikasi dilancarkan. Sebagai komunikator, seorang pimpinan harus menyesuaikan penyampaian pesan dengan setiap situasi yang sedang terjadi.

#### 2.7 Audit Komunikasi

Audit komunikasi adalah evaluasi yang dilakukan untuk melihat semua komponen yang mendukung semua proses berlangsungnya komunikasi, mulai dari sumber, pesan, media atau saluran, penerima sampai efek yang ditimbulkan oleh aktivitas komunikasi tersebut.<sup>37</sup>

Bahkan lebih dari itu, audit komunikasi mencoba menganalisis ekologi lingkungan komunikasi, yakni faktor-faktor yang mempengaruhi berlangsungnya tindakan komunikasi. Misalnya factor social, ekonomi, ataupun fisik.

### 3. Pengertian Pimpinan

Pimpinan merupakan seseorang yang memiliki peran tertinggi dalam kepemimpinan. Kepemimpinan itu sendiri di devinisikan sebagai proses yang melibatkan penggunaan pengaruh oleh seseorang terhadap satu orang atau lebih dalam upaya mencapai sasaran bersama.<sup>38</sup>

.

 $<sup>^{\</sup>rm 37}$  Hafied Canggara. Perencana<br/>an dan strategi Komunikasi ( Jakarta, PT. Rajagrafindo 2013 ).<br/>150

<sup>&</sup>lt;sup>38</sup> Kaswan, Kepemimpinan Dampak Dan Warisannya (Bandung, Alfabeta, 2019), 2.

### Publik Relations Dalam Organisasi

Publik relations atau sering disebut PR adalah komunikasi eksternal dengan menggunakan symbol dan tindakan simbolis untuk menginformasikan dan mempengaruhi publik.<sup>39</sup> PR adalah manajemen komunikasi antara organisasi dan publiknya, PR juga memiliki fungsi manajeman melalui organisasi yang beradaptasi dengan mengelolalingkungan mereka untuk mecapai tujuan dari organisasi.

#### Strategi Komunikasi 5.

Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuankomunikasi yang optimal."40

#### Kinerja Karyawan 6.

## 6.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah konsep yang sering digunakan dalam bidang manajeman sumber daya manusia, sebagai penyelesaian pekerjaan atau tingkat kesuksesan yang ditujukan dalam pekerjaan, atau dengan kata lain kinerja adalah kontributor pegawai terhadapat sasaran organisasi. 41

<sup>&</sup>lt;sup>39</sup> Alo Liliweri : sosiologi dan Komunikasi organisasi, (Bandung : Remaja Rosdakarya, Bandung, 2009), 242 Hafied Canggara. *Perencanaan dan strategi Komunikasi* ( Jakarta, PT. Rajagrafindo

<sup>2013),. 61</sup> 

<sup>41</sup> Kaswan: Kepemimpinan Dampak Dan Warisannya (Bandung, Alfabeta, 2019),. 46.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau saran, atau criteria tertentu yang telah ditentukan dan disepakati bersama.<sup>42</sup>

### 6.2 Pengertian Karyawan

Karyawan adalah seorang pekerja tetap yang bekerja dibawah perintah orang lain dan mendapat konpensasi serta jaminan di tempat ia bekerja. 43

## 6.3 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>44</sup>

Kinerja pegawai dipengaruhi sejumlah factor, diantaranya kepemimpinan, dalam hal ini kepemimpinan visioner dikatakan sebagai dampak positif terhadap hasil pengikutnya, yang menghasilkan kepercayaan yang tinggi terhadap pemimpin, komitemen yang tinggi terhadap pemimpinh, dan kinerja organisasi yang tinggi secara keseluruhan.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>42</sup> Ibid, h. 55

<sup>43</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen sumber daya manusia* ( Jakarta , PT.Bumi Aksara 1005), 41

<sup>2005), 41</sup>  $$^{44}$$  Anwar Prabu Mangkunegara,  $\it Evakuasi~\it Kinerja~\it SDM$ , ( Bandung : PT. Revika Aditama 2005), 9.

#### 7. PT. Indomarco Prismatama

### 7.1 Salim Grup

Salim grup didirikan oleh Sudono Salim pada 04 oktober 1972, bersama Djuhar Sutanto, Sudwikatmo, dan Ibrahim Risjad mendirikan sebuah perusahaan tepung terigu terbesar di Indonesia yaitu PT. BogasariFlour Mills, yang kini bersama 22 perusahaan lainnya menjadi anak dari perusahaan Salim Grup. Tahun 1998 kerusuhan melanda Jakarta yang menyebabkan kediaman Sudono Salim mengalami kerusakan, hingga akhirnya ia memilih meninggalkan Indonesia dan menetap di singapura. Perusahaan Salim Grup diserahkan kepada putranya yaitu Anthony Salim. 45

### 7.2 Indomaret

Indomaret atau PT. Indomarco Prismatama berdiri pada 20 Juni 1988, dengan toko pertamanya didirikan di Ancol, Jakarta Utara dan kini telah memiliki lebih dari 13.000 gerai toko yang tersebat diseluruh Indonesia. Indomaret juga memiliki aktivitas lain selain proses jualbeli dalam toko, yaitu melakukan ajang lomba kreatifitas untuk anak - anak taman kanak - kanak yang ingin mengembangkan bakat mewarnai, meluncurkan i-mobil (Indomaret Mobil) yaitu toko portable untuk mengunjungi konsumen pada event – event di keramaian. 46

<sup>46</sup> Ibid

.

<sup>&</sup>lt;sup>45</sup> Wawancara dengan bapak Eko Aprianto Sebagai Kepala Toko Area Mulyojati pada tanggal 13 Oktober 2019

## 7.3 Standart Operasional Prosedur Indomaret

Standart oprasional prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang efektif.47

Pada PT. Indomarco Prismatama atau Indomaret terdapat standar operasional prosedur untuk komunikasi karyawannya, disebut dengan SOP pelayanan.

 $<sup>^{\</sup>rm 47}$  Laksmi, Fuad , dan Budiantoro : Manajemen Perkantoran Modern, ( Jakarta : Penerbit Pernaka, 2008), 20



Gambar 1.4 SOP Pelayanan



Gambar 1.5 SOP Pelayanan

## SOP pelayanan tersebut diantaranya:

### a. Layanan Diawal Interaksi

- Sapaan dengan senyuman yang tulus, dapat ditambahkan dengan anggukan kepala pada saat memberikan senyuman yang tulus.
- 2. Jika memungkinkan membuka pintu, jika kenal secara pribadi bisa menyebutkan nama, missal "Selamat datang Pak Joko"
- Menyapa konsumen dengan hangat dan suara yang jelas,
   "selamat datang di Indomaret, selamat berbelanja".
- 4. Member sapaan dengan kontak mata

### b. Layanan Selama Interaksi

- Jika berpapasan dengan konsumen ucapkan "selamat pagi/siang/malam"
- Sigap, cekatan, dan terlihat bersemangat ketika melayani konsumen
- Tawarkan bantuan jika konsumen kebingungan, jika konsumen terlihat kesulitan membawa barang belanjaan dengan kedua tangannya, tawarkan keranjang (JANGAN MENUNGGU DIMINTA)
- 4. Antarkan konsumen yang menanyakan spesifik jenis barang, sambil posisi telapak tangan terbuka mengarah kelokasi display.

#### c. Layanan Diakhir Interaksi

- 1. Kasir menyapa konsumen dan menanyakan Indomaret card
- Konfirmasi kembali untuk barang yang rawan salah beli ( warna, merk, rasa, dan tingkat kadaluarsa) terutama susu bayi, kasir membacakan promosi terkait item yang discan sesuai yang tertera di monitor.
- 3. Saat menerima atau mengembalikanuang/kartu wajib menggunakan kedua tangan dan harus langsung ketangan konsumen, kasir wajib menyebutkan nilai uang yang diterima saat pembayaran dengan uang *cash*dan wajib menyebutkan hadiah/potongan yang didapat oleh konsumen sesuai yang tercantum di struk.
- 4. Kasir mengucapkan "terimakasih, selamat berbela jakembali".

### d. Hal Yang Dilarang Dilakukan Di Area Toko

- 1. Melamun atau bermalas malasan
- 2. Membaca majalah, tabloid atau sebagainya
- 3. Bernyanyi, bersenandung atau sebagainya
- 4. Berkumpul dan bergosip di area toko
- 5. Menerima telpon saat sedang melayangi konsumen
- 6. Makan/Minum/Merokok di area toko
- 7. Meletakkan makanan pribadi di *derby /open chiffer / freezer*
- 8. Pada jam kerja handphone ditinggalkan di dalam loker

- 9. Berteriak mengucapkan kata kata kasar kepada rekan kerja atau pelanggan, adu argument / berdebat dengan konsumen
- 10. Bercanda berlebihan dengan rekan kerja. 48

### 8. Indikator Strategi Komunikasi Yang Baik

Komunikator yang baik membutuhkan indikator strategi untuk dapat menyampaikan pesan dengan sempurna, beberapa indikator strategi komunikasi tersebut adalah :

### a. Pengertian Bersama

Pemahaman dan penerimaan yang cermat terhadap isi pesan seperti yang dimaksud komunikator. Pihak – pihak yang berkomunikasi seperti pimpinan dengan karyawan dapat mecapai saling pengertian dan pemahaman bersama.

### b. Kesenangan

Kesenangan yang dimaksudkan yaitu timbul rasa senang dan puas bagi pihak —pihak yang berkomunikasi. Dalam penyampaian komunikasi yang baik haruslah menggunakan kata — kata yang baik dan menyenangkan hati lawan bicara sehingga selain komunikasi dapat berjalan dengan baik perkataan yang baik menimbulkan perasaan puas dan senang dalam berkomunikasi.

\_

 $<sup>^{48}</sup>$  Wawancara dengan bapak Eko Aprianto Sebagai Kepala Toko Area Mulyojati pada tanggal 13 Oktober 2019

#### c. Mampu Merubah Sikap

Komunikasi yang dilakukan dapat mempengaruhi sikap peserta lawan komunikasinya sesuai dengan isi pesan. Pimpinan harus memiliki strategi yang baik dalam mengubah sikap karyawan dalam bekerja, melalui komunikasi dapat memotivasi kinerja karyawan sehingga menjadi lebih baik sesuai dengan apa yang disampaikan pimpinan.

### d. Hubungan Sosial Yang Baik

Makusdnya ialah, komunikasi bertujuan menumbuhkan dan mengembangkan hubungan social kearah yang lebih baik. Jika dapat ruang lingkup pekerjaan pimpinan berhasil melakukan komunikasi yang baik dengan karyawan maka hal tersebut akan berlangsung ketika di luar pekerjaan, mempererat hubungan social antara pimpinan dan karyawan bahkan di luar saat bekerja merupakan cara yang efektif dalam meingkatkan kinerja karyawan.

#### e. Tindakan

Tindakan merupakan hasil akhir dari proses komunikasi yang efektif, menimbulkan tindakan yang nyata dan positif. Apabila komunikasi sudah dilakukan sesuai dengan strategi komuniksi yang baik maka hasil penerimaan pesan dengan sempurna

tersebut adalah adanya tinndakan yang sesuai dengan komunikasi yang terlah terjalin.<sup>49</sup>

## 9. Indikator Strategi Komunikasi Menurut Pandangan Islam

Selain itu islam memiliki beberapa indikator dalam berkomunikasi yang dapat menjadi panduan untuk melakukan komunikasi yang baik, diantaranya terdapat enam indikator yaitu :

### a. Qaulan Sadidan

Qaulan sadidan adalah pembicaraan atau ucapan yang benar dan tegas, baik dari segi subtansi ( materi, isi, pesan ). Maka dari segi subtansi komunikator harus berkata jujur menyampaikan informasi sesuai dengan kebenaran atau fakta.

### b. Qaulan Baligha

Qaulan baligha adalah tepat, lugas, fasih, dan jelas maknanya. Artinya menggunakan kata-kata yang efektif, tepat sasaran dan mudah dimengerti tanpa berbelit belit. Seperti gaya bicara yang disampaikan hendaklah disesuaikan dengan kadar intelektualitas komunikasi dan menggunakan bahasa yang dimengerti oleh mereka.

<sup>&</sup>lt;sup>49</sup>Setyaningsih Sri Utami"pengaruh kepemimpinan, motivasi, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai kecamatan ju,antoro kabupaten karanganyar": jurnal manageman sumberdaya manusia vol.4 no.1 juni 2010: 58-67

#### c. Qaulan Ma'rufa

Qaulan ma'rufa artinya perkataan yang baik, ungkapan yang pantas dan santun. Bagi seorang pimpinan akan menjadi sebuah keteladaan apabila memiliki cara komunikasi yang santun dan berucap perkataan-perkataan yang baik.

### d. Qaulan Karima

Qaulan karima adalah perkataan yang mulia dibarengi dengan rasa hormat,dan bertatakrama. Seorang pimpinan harus memberikan keteladanan yang baik bagi para karyawannya terutama dalam hal berkomunikasi pun harus tetap memiliki rasa saling menghormati baik karyawan terhadap pimpinan atau pimpinan kepada karyawan, perkataan yang bertatakrama dapat menimbulkan rasa saling menghormati satu sama lain.

### e. Qaulan Layyina

Qaulan layyina artinya pembicaraan yang lemah lembut, dengan suara yang enak didengar, dan penuh keramahan sehingga menyentuh hati. Apabila pimpinan melakukan komunikasi dengan lemah lembut dan penuh keramahan dengan menghindari kata-kata kasar maka apabila pesan yang disampaikan dapat menyentuh hati lawan bicara atau karyawan akan dapat menerima pesan komunikasi dengan baik.

### f. Qaulan Masyura

Qaulan masyura bermakna ucapan penuh pengertian ( mudah dimengerti ) dan dipahami oleh komunikan sehingga menimbulkan penuh pengertian. Jika karyawan sedang mebgalami masalah atau kesulitan dalam pekerjaannya maka pimpinan memiliki kewajiban umtuk berkomunikasi dengan karyawan tersebut untuk memecahkan masalahnya, membantunya dengan bahasa yang penuh perhatian dan pengertiannya sehingga meringankan beban karyawan tersebut 50

### 10. Indikator Komunikasi Menurut Pimpinan

Pimpinan Indomaret area toko Mulyojati memiliki indikator komunikasi yang harus ditaati oleh setiap karyawannya. Indikator ini dapat menjadi acuan para karyawan untuk berkomunikasi dengan siapa saja di area toko. Beberapa hal yang menjadi indikator komunikasi tersebut ialah:

- Bersikap dan berkata dengan lembut dan santun kepada semua orang, bukan hanya kepada pimpinan tetapi kepada rekan kerja dan konsumen
- b. Menggunakan bahasa dan tutur kata yang baik, tidak kasar dan berteriak saat berkomunikasi
- c. Menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, berbicara yang jelas dan tidak bertele tele

<sup>&</sup>lt;sup>50</sup>Oki hajiansyah wahab dan rahmatul ummah, teori komunikasi islam (metro : sai wawai publishing, 2019), 9

- d. Saat berbicara tidak menyakiti perasaan lawan bicara baik dengan pimpinan ataupun sesame karyawan, terutama kepada konsumen
- e. Ramah dan murah senyum saat berbicara.<sup>51</sup>

\_

 $<sup>^{51}</sup>$ Wawancara dengan bapak Eko Aprianto Sebagai Kepala Toko Area Mulyojati pada tanggal 30Oktober 2019

#### **BAB III**

#### SETTING LOKASI PENELITIAN

### A. Gambaran Umum PT. Indomarco Prismatama area Mulyojati

### 1. Sejarah Berdirinya PT. Indomarco Prismatama area Mulyojati

Indomaret area Mulyojati adalah salah satu cabang area toko dari PT.Indomarco Prismatama yang berlokasikan Jl. Jendral Suprapto, Kelurahan Mulyojati, Kecamatan Metro Barat, Kota Metro, Lampung. Lebih tepatnya dari Jl. Yos Sudarso menuju terminal mulyojati lurus ke arah Jl.Jendral Suprapto kurang lebih 2 km.Indomaret area Mulyojati diresmikan pada tanggal 24 maret 2014 yang pada saat itu dipimpin oleh manager yang bernama Nanang Kurniawan , dengan dibantu pimpinan atau kepala toko yang bernama Evi Hermaliana dan beberapa karyawan yaitu, Susanto sebagai asisten kepala toko, Agus Irawan sebagai *merchandiser*, Dedi Wibisono sebagai Pramuniaga, Delva Herawati dan Riya Yunita sebagai kasir.

Adapun yang melatarbelakangi berdirinya Indomaret di area Mulyojati karena lokasi yang strategis untuk mendirikan minimarket. Lokasi yang jauh dari pusat kota atau tempat perbelanjaan akan sangat membantu warga sekitar untuk memenuhi kebutuhan sehari – hari, dengan meningkatknya keinginan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari – hari, Indomaret Mulyojati hadir untuk memudahkan masyarakat dalam

berbelanja, karena jarak lokasi yang lebih dekat dan kondisi toko yang menyediakan hampir seluruh kebutuhan harian.

### 2. Visi dan Misi PT.Indomarco Prismatama

### 1. Visi

Menjadi aset nasional dalam bentuk jaringan ritel waralaba dalam persaingan global.

#### 2. Misi

Memberi loyalitas kepada pelanggan customer

### 3. Motto Perusahaan

Mudah dan Hemat

## 4. Budaya Kerja Perusahaan

Dalam bekerja menjunjung tinggi nilai-nilai:

- 1. Kejujuran, kebenaran, dan keadilan
- 2. Kerjasama tim
- 3. Kemajuan melalui inovasi yang ekonomis
- 4. Kepuasan pelanggan

### B. Keadaan Lokasi Indomaret area Mulyojati

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, Indomaret area mulyojati berada berada di Jl. Jendral Suprapto, Kelurahan Mulyojati, Kecamatan Metro Barat, Kota Metro Adapun mengenai letak geografisnya memiliki batas sebagai berikut:

- 1. Sebelah Barat berbatasan dengan rumah ibu melan
- 2. Sebelah Utara berbatasan dengan jalan umum
- 3. Sebelah Timur berbatasan dengan jalan umum
- 4. Sebelah Selatan berbatasan dengan rumah ibu poniem

### C. Keadaan Karyawan Indomaret area Mulyojati

Mengenai keadaan karyawan Indomaret area Mulyojati dapat peneneliti sajikan dalam tabel berikut ini:

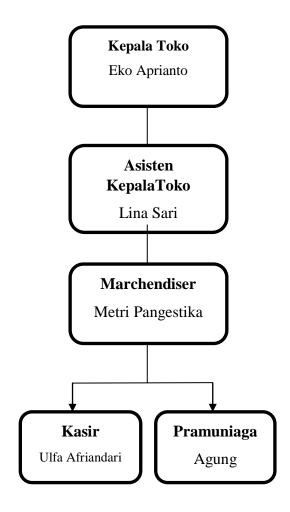
Tabel 1.

Keadan Karyawan Indomaret Area Mulyojati

No	Nama	Jabatan	Lama	Pendidikan
			Bekerja	Terakhir
1.	Eko Aprianto	Kepala Toko	7 Tahun	SMA PGRI
				Punggur
2.	Lina Sari	Asisten	3 tahun	SMK Teladan
		Kepala Toko		Metro
3.	Metri Pangestika	Marchendise	2 tahun 6	SMK Negeri 2
		r	bulan	Metro
4.	Ulfa Afriandari	Kasir	1 tahun	SMK
				Muhammadiah
				1 Metro
5.	Agung	Pramuniaga	6 bulan	SMA Ma'arif
				Metro

Sumber: Dokumentasi Indomaret area Mulyojati

# Struktur Organisasi Indomaret area Mulyojati



#### **BAB IV**

#### **ANALISIS DATA**

### A. Strategi Komunikasi Pimpinan PT. Indomarco Prismatama area

### Mulyojati

Pimpinan atau kepala toko dalam kesehariannya berkomunikasi dengan karyawan haruslah menggunakan pola komunikasi yang baik dan benar, terutama saat memberikan perintah atau informasi kepada karyawan, dalam hal ini kepala toko secara tidak langsung sudah menerapkan strategi komunikasi yang baik. Meski sering terjadi masalah seperti kesalahan pengertian sehingga apa yang diberikan menghasilkan respon yang berbeda dengan lawan bicara (miss communication), namun kepala toko dapat mengatasinya dengan baik melalui strategi komunikasi yang benar.

Masalah *miss communication* kepala tokodengan karyawan dapat terjadi karena perbedaan karakter antara komunikator dengan lawan bicaranya, antara kepala toko dengan karyawan yang memiliki latar belakang pengalaman yang berbeda,kepala toko sudah memiliki pengalam bekerja di Indomaret tujuh tahun lamanya dengan karyawan yang baru saja bekerjajuga menjadi faktor adanya hambatan dalam berkomunikasi.

Berdasarkan data wawancara pada penelitian ini, peneliti mendapatkan strategi komunikasi yang digunakan kepala toko dalam mengatasi masalah yang sering terjadi, sehingga dapat menjawab peneleitian ini. Menurut Bapak Eko Aprianto sebagai kepala toko Indomaret area Mulyojati ada beberapa tahap dalam strateginya. *Pertama*, kepala toko melakukan *research* untuk

mengetahui karakteristik karyawan atau menganalisis inti dari masalah tersebut, dalam hal ini kepala toko akan terlebih dahulu memperhatikan kinerja karyawannya hinggamenemukan dasar permasalahanbahwa karyawan tersebut telah menjalankan perintah sesuai dengan apa yang diberikan.

Jika terjadi masalah, seperti saat kepala toko memberikan perintah untuk mengganti daftar harga pada setiap barang yang sedang dalam promosi diskon, contoh sedang ada 10 barang promosi diskon, barang barang tersebut memiliki potongan harga dan waktu promosi yang berbeda – beda , dan setiap karyawan memiliki tanggung jawab terhadap beberapa rak barang di dalam toko,itulah tugas karyawan untuk rutin mengecek setiap rak yang menjadi tanggung jawabnya termasuk pengecekan daftar harga barang promosi agar susuai dengan batas waktu promosi yang telah ditetapkan.

Saat kepala toko memberikan perintah untuk mengganti lebel harga pada setiap barang yang sudah melewati tanggal promosi dengan lebel harga yang baru, karyawan dengan tanggung jawab rak nya masing — masing haruslah melakukan pengecekan setiap barang. Begitu banyak barang dan dengan waktu promosi yang berbeda-beda terkadang karyawan melakukan kesalahan seperti lupa mengganti salah satu lebel harga barang dan salah dalam penggantian lebel harga atau tidak sesuai dengan apa yang kepala toko perintahkan. Menyikapi hal tersebut, kepala toko terlebih dahulu melakukan pengantian lebel harga cara menganalisis sumber masalah yaitu membandingkan lebel harga yang baru dengan daftar harga promosi sebelumnya, jika kesalahan terdapat pada daftar harga maka kepala toko akan

memperbaikinnya dan menggantinya dengan yang benar, dan jika kesalahan terjadi karena kurang cermatnya karyawan maka kepala toko akan melakukan tindakan selanjutnya.

Kedua, kepala toko merencanakan apa yang akan ia lakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Jika masalah terjadi karena adanyamiscommunicationia akan mencari tahu kenapa dapat terjadi hal tersebut, karena kepala toko lebih suka menegur karyawan dengan berbicara secara pribadi maka ia akan mencari waktu yang tepat untuk mendiskusikan masalah tersebut dengan karyawan, dan juga menyusun penggunaan bahasa yang dapat mudah dipahami oleh karyawan.

Ketiga, melaksanakan perencanaan yang telah dibuat. Setelah menemukan waktu yang tepat untuk berbicara secara pribadi, kepala toko langsung mendiskusikan masalah tersebut dengan karyawan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh karyawan lalu menanyakan kepada karyawan kenapa melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan apa yang telah diperintahakan, dan bersama — sama mengevaluasi sumber permasalahan, apakah terjadi karena kepala toko kurang jelas dalam memberikan instruksi atau karyawan yang memeliki karakter butuh proses yang cukup lama dalam menerima perintah sehingga dapat melaksanakannya dengan baik. Hal seperti itu kepala toko diskusikan bersama dengan karyawan sehingga menemukan solusi.

*Keempat,* setelah berdiskusi dalam mengatasi masalah yang terjadi, kepala toko melakukan evaluasi baik peda dirinya atau karyawan. Belajar dari

kesalahan sebelumnya dengan tidak mengulanginya kembali, atau mengubah pola komunikasi yang ia gunakan kepada karyawan tersebut. Kepala toko juga melakukan evaluasi karyawan dengan terus memperhatikan kinerjanya.

Kelima, adalah pelaporan yang dilakukan kepala toko kepada atasannya baik kepada supervisor ataupun manager. Setiap bulan suvervisor atau manager akan melakukan tinjaun karyawan ke area toko yang menjadi tanggung jawabnya, tinjauan tersebut meliputi pengamatan kinerja karyawan yang dapat dilakukan dengan pengamatan secara langsung di area toko dan menanyakan langsung kepada kepala toko. Jika terjadi masalah secara terus — menerus karena karyawan tidak meningkatkan kinerja setelah evaluasi bersama, maka kepala toko berhak melaporkannya kepada supervisor atau manager sehingga mereka dapat melakukan tindakan lebih lanjut. <sup>52</sup>

### B. Strategi Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Pimpinan suatu perusahaan memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja para karyawannya, salah satunya dengan komunikasi. Komunikasi dapat memotivasi karyawan untuk bisa meningkatkan kinerjanya di perusahan, komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan akan menimbulkan efek kenyamanan dalam bekerja sehingga mempengeruhi kinjera itu sendiri.

Berdasarkan data wawancara kepada bapak Eko Aprianto sebagai kepala tokoIndomaret area Mulyojati peneliti menemukan beberapa hal yang mampu menjawab pertanyaan dari penelitian ini, yaitu indikator strategi komunikasi

<sup>&</sup>lt;sup>52</sup>Wawancara bapak Eko Aprianto, narasumber Kepala Toko Indomaret area Mulyojati pada tanggal 15 November 2019 pukul 15.00 WIB.

yang menjadi acuan komunikasi kepala toko tersebut sudah merujuk pada indikator strategi komunikasi yang baik dan benar . Selain itu indikator strategi komunikasi pimpinan sudah sesuai dengan indikator strategi komunikasi menurut pandangan islam.

Indikator strategi komunikasi yang digunakan kepala toko tersebut diantaranya, *pertama*, bersikap dan berkata dengan lembut dan santun kepada semua orang, bukan hanya kepada pimpinan tetapi kepada rekan kerja dan konsumen, ramah dan murah senyum saat berbicara, serta tidak menyinggung perasaan orang lain, Indikator ini sesuai dengan indikator strategi komunikasi menurut islam, yaitu dengan qaulan layyina atau pembicaraan yang lemah lembut.

Kedua, menggunakan bahasa dan tutur kata yang baik, tidak kasar dan berteriak saat berkomunikasi, sikap ini sesuai dengan indikator strategi komunikasi menurut islam. Dalam berkomunikasi hendaklah menggunakan perkataan yang baik, ungkapan yang pantas dan santun atau disebut waulan ma'rufa.

*Ketiga*, Menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, berbicara yang jelas dan tidak bertele – tele. indikator strategi komunikasi islam mengajarkan untuk bersikap qaulan baligha atau menggunakan perkataan yang tegas, fasih, dan jelas maknanya tanpa berbelit belit.

Selain hal tersebut dari data wawancara peneliti menemukan bahwa kepala toko sudah melaksanakan indikator strategi komunikasi yang baik dan benar, seperti contoh, untuk mencapai pemahaman dan pengertian bersama dalam komunikasi yang sedang berlangsung kepala toko memastikan apakah karyawan memperhatikan dengan cermat saat komunikasi sedang berlangsung. Kepala toko dan karyawan saling mendapatkan respon yang sama saat berkomunikasi yaitu kesenangan dan kepuasan karena saling memahami dan komunikasi berjalan dengan baik.

Komunikasi yang terjalin antara kepala toko dan karyawan di dalam ruang lingkup pekerjaan mempengaruhi hungan sosial antara keduanya, apabila komunikasi berjalan dengan baik, maka hubungan sosial keduanya saat berada diluar pekerjaan pun tetap berjalan dengan baik. Hal ini sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

Motivasi kerja karyawan bukan hanya diperoleh dari dirinya sendiri juga didapatkkan dari faktor eksternal, seperti kepala toko. Strategi komunikasi yang tepat dapat menghasilkan hubungan sosial yang baik antara kepala toko dan karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Lina sari sebagai asisten kepala toko Indomaret area Mulyojati, penerapan strategi komunikasi yang dilakukan oleh kepala toko memberikan contoh kepada karyawan bagaimana komunikasi itu berjalan dengan baik, sehingga secara tidak langsung karyawan mengikuti pola komunikasi dengan strategi komunikasi yang digunakan oleh kepala toko. Sikap dalam berkomunikasi untuk menghormati lawan bicara, tidak menyakiti atau menyinggung perasaan diterapkan dengan baik oleh karyawan. Pada saat kepala toko menegur karyawan atas kesalahannya maka karyawan akan

menerima teguran tersebut dan tidak sungkan mendiskusikannya bersama dengan kepala toko untuk menemukan solusi terbaik.<sup>53</sup>

Menurut Metri Pangestika sebagai marchendiser Indomaret area Mulyojati, saat berdiskusi dengan kepala toko karyawan tidak hanya merasa terbantu dalam menyelesaikan masalahnya tetapi juga mendapat semangat. Contoh, dalam berdiskusi kepala toko selalu mengatakan bahwa karyawan harus senantiasa mengingat masa depannya jika kinerja karyawan baik maka kepala toko dapat mempromosikan karyawan tersebut untuk naik jabatan. Hal seperti itulah yang membuat karyawan senang berkomunikasi dengan kepala toko dan membuatnya semakin bersemangat untuk selalu memperbaiki kinerjanya.<sup>54</sup>

Ulfa Apriandari sebagai kasir Indomaret area Mulyojatimengatakan bahwa komunikasi sangat menentukan kinerja karyawan. Masalah bisa saja terjadi dalam setiap area toko, tinggal bagaimana para karyawan dan kepala toko menyikapi masalah tersebut, dalam area toko Indomaret area Mulyojati ini kepala toko selalu mengajarkan untuk tidak sungkan mengingatkan sesama karyawan apabila melakukan kesalahan dengan menggunakan bahasa yang baik dan tidak menyinggung perasaan. Hal seperti itu dapat mempengaruhi hubungan antar karyawan sehingga selalu harmonis baik di dalam maupun di luar area toko.<sup>55</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>53</sup> Wawancara Lina Sari, narasumber Asisten Kepala Toko Indomaret area Mulyojati pada tanggal 16 November 2019 pukul 16.00 WIB.

<sup>&</sup>lt;sup>54</sup> Wawancara Metri Pngestika, narasumber Marchendiser Indomaret area Mulyojati pada tanggal 16 November 2019 pukul 16.15 WIB.

<sup>&</sup>lt;sup>55</sup> Wawancara Ulfa Apriandari, narasumber Pramuniaga area Mulyojati pada tanggal 16 November 2019 pukul 16.30 WIB.

Agung seorang pramuniaga toko Indomaret area Mulyojati mengatakan, komunikasi yang langsung pada maksud dan tujuannya atau tidak berbelit – belit memudahkan adanya perasaan saling mengerti dari maksud dan tujuan yang disampaikan oleh komunikator. Sikap menghormati lawan bicara kepada siapapun baik itu kepala toko, karyawan, atau pelanggan akan memunculkan rasa puas dan bahagia dalam berkomunikasi. <sup>56</sup>

Kinerja karyawan tentunya juga mempengaruhi komunikasi dengan pelanggan. Terkait dengan penulisan skripsiini peneliti juga melakukan wawancara kepada 5 orang pelanggan di sekitar area toko mengenai strategi komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Indomarco Prismatama (Indomaret) area Mulyojati.

Menurut Ajeng Adiar usia 22 tahun, sebagai pelanggan tetap toko Indomaret area Mulyojati merasa senang karena selalu mendapat perlakuan yang menyenangkan dari setiap karyawan toko, setiap karyawan toko berperilaku baik dan sopan, berbicara dengan lemah lembut dan selalu menyambut pelanggan dengan ramah. Ajeng pun mengatakan bahwa belum pernah mendapati adanya konflik antar karyawan Indomaret area Mulyojati. <sup>57</sup>

Hal serupa juga dikatakan oleh ibu Delva usia 33 tahun, sikap ramah tamah karyawan toko tidak hanya dilakukan kepada pelanggan juga kepada sesama karyawan yang membuat setiap pelanggan merasa nyaman berbelanja

5.

<sup>&</sup>lt;sup>56</sup> Wawancara Agung, narasumber Kasir Indomaret area Mulyojati pada tanggal 16 November 2019 pukul 16.50 WIB.

<sup>&</sup>lt;sup>57</sup> Wawancara Ajeng Adiar, narasumber Pelanggan Indomaret area Mulyojati pada tanggal 16 November 2019 pukul 13.00 WIB.

di toko Indomaret area Mulyojati, karena hal tersebutlah yang membuat hubungan antar karyawan dan pelanggan selalu harmonis. <sup>58</sup>

Setiap area toko manapun pasti pernah mengalami masalah apa saja dalam perkerjaannya, bagaimana sikap dalam menyelesaikan masalah tersebut adalah tugas bersama seluruh pekerja toko Indomaret area Mulyojati. Hal ini diungkapkan oleh bapak Agus Susanto usia 49 tahun, selama menjadi pelanggan belum pernah memiliki masalah dengan karyawan toko Indomaret area Mulyojati atau melihat adanya masalah antar karyawan. Masalah pasti pernah terjadi diantara karyawan namun bagaimana para karyawan dapat menyelesaikannya dengan baik sehingga tetap dapat memberikan kinerja yang terbaik saat melayani pelanggan, selalu terlihat harmonis dan bersikap ramah tamah.<sup>59</sup>

Menurut Rifandra usia 18 tahun pelayanan Indomaret area Mulyojati sudah sangat baik, ketika pelanggan datang selalu disambut dengan baik apabila pelanggan kesulitan mencari barang yang akan dibeli, karyawan dengan cekatan mengarahkan pelanggan. Komunikasi kepada pelanggan menyesuaikan usia apabila sedang berbicara kepada pelanggan yang sudah lanjut usia karyawan akan berbicara secara perlahan agar dapat dengan mudah dimengertioleh pelanggan lanjut usia, dan jika berkomunikasi dengan remaja seperti dirinya para karyawan menggunakan bahasa yang lebih santai

\_

<sup>&</sup>lt;sup>58</sup> Wawancara Delva, narasumber Pelanggan Indomaret area Mulyojati pada tanggal 16 November 2019 pukul 13.20 WIB.

<sup>&</sup>lt;sup>59</sup> Wawancara Agus Susanto, narasumber Pelanggan Indomaret area Mulyojati pada tanggal 16 November 2019 pukul 13.40 WIB.

namuntetap santun sehingga membuat pelanggan remaja sepertinya merasa nyaman saat berbelanja. <sup>60</sup>

Ibu halimah usia 50 tahun mengatakan bahwa memang berbeda apabila berbelanja dia toko Indomaret area Mulyojati dengan minimarket biasa yang tidak sebesar toko toko PT Indomarco Prismatama. Keharmonisan karyawan selalu terjaga bukan hanya kepada sesama karyawan juga kepada seluruh pelanggan. Jika berbelanja di minimarket kecil atau warung biasa terkadang ibu Halimah mendapatkan perlakuan yang kurang menyenangkan. Seperti sikap yang kurang ramah atau saat melakukan transaksi pembayaran di minimarket biasa ibu Halimah pernah mengalami kasir duduk sambil memberikan uang kembalian tanpa menjelaskan berapa total bayar dan berapa uang kembalian, jika di toko Indomaret area Mulyojati kasir berdiri tegak dan wajah menghadap pelanggan dengan senyum saattransaksi berlangsung, hal seperti itu memang sederhana tetapi menyenangkan hati pelanggan. 61

.

<sup>&</sup>lt;sup>60</sup>Wawancara Rifandra, narasumber Pelanggan Indomaret area Mulyojati pada tanggal 16 November 2019 pukul 14.00 WIB.

<sup>&</sup>lt;sup>61</sup>Wawancara Halimah, narasumber Pelanggan Indomaret area Mulyojati pada tanggal 16 November 2019 pukul 14.30 WIB.

#### **BAB V**

#### **PENUTUP**

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan data – data yang diperoleh dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa Komunikasi yang terjalin dengan baik dapat meningkatkan rasa keharmonisan antara pimpinan dan karyawan sehingga saat di dalam maupun di luar area pekerjaan tetap terjalin hubungan yang baik. Hal seperti itulah yang dapat meningkatkan kinerja karyawan di PT. Indomarco Prismatama area Mulyojati

Adapun strategi komunikasiyang digunakanan pimpinan dengan karyawan di PT. Indomarco Prismatama area Mulyojati adalah sebagai berikut:

- 1. Kepala toko melakukan *research* untuk mengetahui karakteristik karyawan atau untuk menganalisis inti dari permasalahan yang terjadi karena kesalahpahaman dalam berkomunikasi di area toko.
- Melakukan perencanaan dengan menyusun penggunaan bahasa yang mudah dipahami oleh karyawan.
- 3. Melaksanakan perencanaan yang telah dibuat.
- 4. Melakukan evaluasi baik kepada dirinya ataupun karyawan dengan mengubah pola komunikasi yang ia gunakan.
- Pelaporan kepada atasan apabila strategi yang digunakan tidak efektif dalam mengatasi masalah.

Strategi komunikasi yang digunakan pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

- Berkata dengan lemah lebut dan bersikap sopan santuh kepada lawan bicara, bukan hanya saat berbicara kepada atasan tetapi juga saat berbicara kepada sesama karyawan ataupun pelanggang.
- 2. Menggunakan bahasa dan tutur kata yang baik saat bekomunikasi, tidak berkata kasar dan tidak berteriak kepada lawan bicara dengan begitu lawan bicara akan merasa senang saat berkomunikasi dan dapat tercapainya rasa harmonis dalam area toko.
- 3. Menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh lawan bicara. Tidak bertele tele saat berbicara sehingga pesan yang disampaikan oleh kominkator dapat dengan mudah diterima oleh lawan bicara, dengan begitu akan tercapainya pengertian bersama antara pemahaman dan penerimaan terhadap isi pesan yang disampaikan komunikator.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai stratetgi komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Indomarco Prismatama area Mulyojati, maka ada beberapasaran yang ingin disampaikan oleh penulis :

 Bagi kepala toko agar bisa memberi pengarahan dan pelajaran bagi karyawan baru sehingga masalah miss communication ( perbedaan pendapat ) tidak terus terjadi setiap pergantian karyawan. 2. Bagi karyawan, saling mengingatkan dan membimbing dalam pekerjaan sehingga tidak terjadi masalah saat mendapatkan perintah atau instruksi dari kepala toko. Karyaawan lama hendaklah lebih sering membimbing karyawan baru yang belum terbiasa dengan pekerjaan barunya sehingga setiap perintah yang disampaikan kepala toko dapat mencapai pemahaman bersama antara dengan apa yang dimaksud kepala toko dengan yang diterima karyawan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Onong Uchjana Effendi: *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, Bandung, 2009.
- Laksmi, Fuad, dan Budiantoro: *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Pernaka, 2008
- Kaswan: Kepemimpinan Dampak Dan Warisannya. Bandung, Alfabeta, 2019.
- Anwar Prabu Mangkunegara : *Evakuasi Kinerja SDM*. Bandung : PT. Revika Aditama 2005
- Alo Liliweri : *sosiologi dan Komunikasi organisasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya, Bandung, 2009
- Hafied Canggara. *Perencanaan dan strategi Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo 2013.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2012.
- Saidah, Dewi. *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2015.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif . Bandung: Alfabeta,
- Hajiansyah Wahab Oki, Ummah Rahmatul. *Teori Komunikasi Islam*. Lampung : Sai Wawai Publishing, 2019.
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah*. Metro: IAIN Metro, 2018.
- Sri Utami Setyaningsih. "pengaruh kepemimpinan, motivasi, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai kecamatan jumantono kabupaten karanganyar". Jurnal manajemen sumberdaya manusia vol.4 no.1 juni 2010.



Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website:www.fuad.metrouniv.ac.id; e-mail: fuad.iain@metrouniv.ac.id

Nomor

: 303/ln.28.4/D.1/PP.00.9/06/2019

11 Juni 2019

Lampiran: -

Perihal

: Penunjukan Pembimbing Skripsi

### Kepada Yth:

Dr. Umi Yawisah, M.Hum
 Albarra Sarbaini, M.Pd
 Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama NPM : Rana Meilinda : 1603060059

Folulta

Fakultas : Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Jurusan

: Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)

Judul

: Strategi Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT.

Indomarco Prismatama.

### Dengan ketentuan:

- 1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
  - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
  - Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
- 2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Bimbingan/Surat Penunjukan Pembimbing dikeluarkan.
- 3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Metro Tahun 2018.
- Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b. Isi

± 3/6 bagian.

c. Penutup

± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan I

Bidang Akademik & Kelembagaan

Hemlan Elhan

## STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT. INDOMARCO PRISMATAMA (INDOMARET) AREA MULYOJATI

### **OUTLINE**

HALAMAN SAMPUL
HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERSETUJUAN
HALAMAN PENGESAHAN
ABSTRAK
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN
HALAMAN MOTTO
HALAMAN PERSEMBAHAN
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR GAMBAR
DAFTAR LAMPIRAN

### BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Fokus Penelitian
- C. Pertanyaan Penelitian
- D. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- E. Penelitian Relevan
- F. Metode Penelitian
  - 1. Jenis dan Sifat Penelitian
  - 2. Sumber Data
  - 3. Teknik Pengumpulan Data
  - 4. Teknik Penjamin Keabsahan Data
  - 5. Teknik Analisis Data

### BAB II LANDASAN TEORI

- A. Pengertian Komunikasi Pimpinan
- B. Komunikasi
- C. Pengertian Pimpinan
- D. Publik Relation Dalam Organisasi
- E. Strategi Komunikasi
- F. Kinerja Karyawan
- G. PT. Indomarco Prismatama
- H. Indioaktor Strategi Komunikasi Yang Baik
- I. Indioaktor Strategi Komunikasi Menurut pandangan Islam
- J. Indioaktor Strategi Komunikasi Menurut Pimpinan

## BAB III SETTING LOKASI PENELITIAN

- A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian
  - Sejarah Berdirinya PT. Indomarco Prismatama Area Mulyojati
  - 2. Visi Misi PT. Indomarco Prismatama
  - 3. Motto Perusahaan
  - 4. Budaya Kerja Perusahaan
- B. Keadaan Lokasi Indomaret area Mulvojati
- C. Keadaan Karyawan Indomaret area Mulyojati

## BAB IV ANALISIS DATA

Analisis Data tentang Strategi Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PT. Indomarco Prismatama (Indomaret) Area Mulyojati

### BAB V

## **PENUTUP**

A. Simpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, 10 November 2019

Penulis.

Rana Meilinda

1603060059

Dosen Pembimbing I,

Dr. Umi Yawisah, M.Hum

NIP 19620424 199903 2 001

Dosen Pembimbing II,

Albara Sarbaini, M.Pd

NIP 19770903 201101 1 002

### **ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

## STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT.INDOMARCO PRISMATAMA (INDOMARET) AREA MULYOJATI

### PEDOMAN WAWANCARA

## A. Kepala Toko

- 1. Apakah kepala toko memperhatikan pehaman dan kecermatan karyawan dalam menerima pesan yang disampaikan kepala toko ?
- 2. Apakah kepala toko merasa adanya perasaan senang dan puas ketika berkomunikasi dengan karyawan?
- 3. Apakah komunikasi yang dilakukan kepala toko mempengaruhi sikap karyawannya sehingga sesuai dengan isi pesan.?
- 4. Apakah komunikasi yang terjalin anatara kepala toko dengan karyawan menimbulkan hubungan sosial yang lebih baik ?
- 5. Apakah komunikasi yang terjalin baik itu pesan ataupun perintah yang diberikan oleh kepala toko berakhir pada tindakan yang sesuai dengan maksud dan tujuan dari pesan yang disampaikan kepala toko?
- 6. Apakah dalam berkomunikasi memberikan informasi yang jujur sesuai kebenaran?
- 7. Dalam berkomunikasi dengan karyawan apakah kepala toko sudah menggunakan kalimat yang efektif fan tifak berbeliut-belit ?
- 8. Bagaimana sikap kepala toko saat berkomunikasi dengan karyawan apakah menggunakan kata kata yang santun dan baik ?
- 9. Apakah kepala toko menghormati lawan bicaranya meski itu adalah karyawan dan menggunakan gaya bicara yang bertatakrama?
- 10. Apakah dalam berkomunikasi kepala toko menggunakan bahasa yang lemah lembut dan tidak menyakiti lawan bicaranya ?
- 11. Apakah kepala toko memperhatikan karyawannya dengan berdiskusi bersama perihal kondisi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan ?
- 12. Strategi komunikasi yang digunakan pimpinan dalam mengatasi permasalah dalam area toko ?

### B. Karyawan

- Apakah karyawan dapat memahami dengan baik pesan pesan yang disampaikan oleh kepala toko?
- 2. Apakah karyawan merasa adanya perasaan senang dan puas ketika berkomunikasi dengan kepala toko ?
- 3. Apakah komunikasi yang terjalin anata karyawan dengan kepala toko telah mempengaruhi sikap karyawan sehingga dapat melaksankan tugas dengan baik seusai perintah yang diberikan kepala toko ?
- 4. Apakah komunikasi yang terjalin anatara kepala toko dengan karyawan menimbulkan hubungan sosial yang lebih baik?
- 5. Apakah komunikasi yang terjalin antara kepala toko dengan karyawan menimbulkan tindakan sesuai dengan pesan kepala toko?
- 6. Apakah dalam berkomunikasi memberikan informasi yang jujur sesuai kebenaran?
- 7. Dalam berkomunikasi dengan kepala toko apakah karyawan sudah menggunakan kalimat yang efektif dan tidak berbeliut-belit ?
- 8. Bagaimana sikap saat berkomunikasi dengan kepala toko apakah menggunakan kata kata yang santun dan baik?
- 9. Apakah karyawan sudah menghormati lawan bicaranya?
- 10. Apakah dalam berkomunikasi karyawan menggunakan bahasa yang lemah lembut dan tidak menyakiti lawan bicaranya ?

### C. Pelanggan

- Bagaimana tanggapan anda mengenai kinerja karyawan Indomaret area Mulyojati ?
- 2. Apakah para karyawan selalu memberikan pelayanan yang baik?
- 3. Bagaimana tanggapan anda mengenai komunikasi yang dilakukan karyawan kepada pelanggan ketika melakukan pelayanan di toko?

- 4. Apakah anda pernah mengalami masalah komunikasi dengan karyawan Indomaret area Mulyojati ?
- 5. Apakah anda pernah melihat terjadinya permasalahan komunikasi yang terjadi antara karyawan Indomaret area Mulyojati ?

Metro, 15 November 2019 Mahasiswa Ybs

> Rana Meilinda NPM. 1603060059

Mengetahui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Umi Yawisah, M.Hum.

NIP. 19620424 199903 2 001

Albara Sarbaini, M.Pd.

NIP. 19770903 201101 1 002



Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111 Telepon (0725) 41507 Faksimili (0725) 47296 Website: www.fuad.metrouniv.ac.id e-mail: fuad.iain@metrouniv.ac.id

Nomor

: 153/ln.28/D.1/TL.00/01/2020

Lampiran: -

Perihal

: IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,

PIMPINAN PT. INDOMARCO

PRISMATAMA AREA MULYOJATI

di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 152/In.28/D.1/TL.01/01/2020, tanggal 29 Januari 2020 atas nama saudara:

Nama

: RANA MEILINDA

NPM

: 1603060059

Semester

: 8 (Delapan)

Jurusan

: Komunikasi dan Penyiaran Islam

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT. INDOMARCO PRISMATAMA AREA MULYOJATI, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT. INDOMARCO PRISMATAMA (INDOMARET) AREA MULYOJATI".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 29 Januari 2020

Wakil Dekan I,

Hemilan Elhany S.Ag, M.Ag



Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507 Faksimili (0725) 47296 Website: www.fuad.metrouniv.ac.id e-mail: fuad.iain@metrouniv.ac.id

# SURAT TUGAS

Nomor: 152/In.28/D.1/TL.01/01/2020

Wakil Dekan I Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama

: RANA MEILINDA

NPM

1603060059

Semester

: 8 (Delapan)

Jurusan

Komunikasi dan Penyiaran Islam

Untuk:

- 1. Mengadakan observasi/survey di PT. INDOMARCO PRISMATAMA AREA MULYOJATI, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka meyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT. INDOMARCO PRISMATAMA (INDOMARET) AREA MULYOJATI".
- 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Mengetahui.

Pejabat Satempat

EKO APRIANTO

Dikeluarkan di : Metro

Pada Tanggal : 29 Januari 2020

Wakil Dekan I,

Hemlan Editiony S.Ag, M.Ag

NIP 19690922 199803 1 004



Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.fuad.metrouniv.ac.id; e-mail: fuad.iain@metrouniv.ac.id

### FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama: Rana Meilinda NPM: 1603060059

Fakultas/Jurusan

: FUAD/KPI

Semester/TA

: VIII/2019/2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
•	Jenin 10/2-20	✓	- Perbaik salah pengehikan - Icalimat yang terlalu Panjang (8: hal. 56) dipersingleat. - Simpulan + hous menjawab perfanyaan	
2	Jun'at 14/220	✓	revelina (hol. 7)  Revir Ok  Acc ush Imunagosyalha	

Dosen Pembimbing I

Dr. Umi Yawisah, M.Hum.

NIP. 19620424 199903 2 001

Mahasiswa Ybs,



FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.fuad.metrouniv.ac.id; e-mail: fuad.iain@metrouniv.ac.id

# FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama: Rana Meilinda NPM: 1603060059

Fakultas/Jurusan

: FUAD/KPI

Semester/TA

: VIIV2019/2020

No	Tanggar	Pembimbing I	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	28/1-20	<b>/</b>	ACC BOR I. II, TI	ay

Dosen Pembimbing I

**Dr. Umi Yawisah, M.Hum.** NIP. 19620424 199903 2 001

Rana Meilinda

Mahasiswa Ybs,

NPM. 1603060059



Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.fuad.metrouniv.ac.id; e-mail: fuad.iain@metrouniv.ac.id

## FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama: Rana Meilinda NPM: 1603060059 Fakultas/Jurusan

: FUAD/KPI

Semester/TA

: VIII/2019/2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	3.2.20		Dur beturge Dulm. frank Kommen prop	h
			O Perty d'miss Kammen' -) G Pour he brits	h B
			laupet Kourelts Ve pendont I	
	(elys		sec Mungages	0

Dosen Pembimbing II

Albara Sarbaini, M.Pd.

NIP. 19770903 201101 1 002

Mahasiswa Ybs,



Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.fuad.metrouniv.ac.id; e-mail: fuad.iain@metrouniv.ac.id

## FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama: Rana Meilinda NPM: 1603060059 Fakultas/Jurusan

: FUAD/KPI

Semester/TA

: VI/2019/2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	50m.	s ~	- nuo I	n
		V	prombe repres. Dr Jurn/m -17 Belie Diperton.	'n
	16mg 5 9 4		Joberhagi Peteras.	7
	Rq. 4		5. Mula ACC Genun propose	Qe

Dosen Pembimbing II

**Albara Sarbaini, M.Pd.** NIP. 19770903 201101 1 002 Mahasiswa Ybs,



FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.fuad.metrouniv.ac.id; e-mail: fuad.iain@metrouniv.ac.id

## FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama: Rana Meilinda NPM: 1603060059 Fakultas/Jurusan

: FUAD/KPI

Semester/TA

: VII/2019/2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
`	Show 19	V	Seen Operana_	2
			- Polerg penelin- drov.hum ke jed	
			purpur prulum	e De
			1. ap.	2
2	.,		mergleday inverse	P

Dosen Pembimbing II

Albara Sarbaini, M.Pd.

NIP. 19770903 201101 1 002

Mahasiswa Ybs,



Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *Website*: www.fuad.metrouniv.ac.id; *e-mail*: fuad.iain@metrouniv.ac.id

## FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama: Rana Meilinda NPM: 1603060059 Fakultas/Jurusan

: FUAD/KPI

Semester/TA

: VII/2019/2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
No		Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan  All Mas Viji  Manny pundu  Person Wallow  Arster bomm  Bedoman wanne  Difurbon  Aifurbon  Difurbon	Tangan
			diferen.	

Dosen Pembimbing II

Albara Sarbaini, M.Pd.

NIP. 19770903 201101 1 002

Mahasiswa Ybs,



Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.fuad.metrouniv.ac.id; e-mail: fuad.iain@metrouniv.ac.id

# FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama: Rana Meilinda NPM: 1603060059

Fakultas/Jurusan

: FUAD/KPI

Semester/TA

: VII/2019/2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Bimbingan yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Sem. 16.12 4		henne bedokets.	万
			- tres ij ou .	-
			- layer bus 15	h.
	23.1279		- Cere famber 188	n
			- di lapi alaz.	۸.
			- Kelulun,	. 4
	cus		- Rengma & poly	. n
	20.15.7		Pener des perha	3

Dosen Pembimbing II

**Albara Sarbaini, M.Pd.** NIP. 19770903 201101 1 002 Mahasiswa Ybs,

# **DOKUMENTASI**



Gambar Keseluruhan Toko Indomaret Area Mulyojati



Wawancara dengan Bapak Eko Aprianto Kepala Toko Indomaret area Mulyojati pada tanggal 17 November 2019



Wawancara dengan Lina Sari Asisten Kepala Toko Indomaret area Mulyojati pada tanggal 18 November 2019



Wawancara dengan Metri Pangestika Marchendiser Indomaret area Mulyojati pada tanggal 18 November 2019



Wawancara dengan Ulfa Apriandari Pramuniaga Indomaret area Mulyojati pada tanggal 18 November 2019



Wawancara dengan Agung Kasir Indomaret area Mulyojati pada tanggal 18 November 2019



Foto dengan Full Tim Karyawan Indomaret Area Mulyojati



Wawancara dengan saudari Ajeng Adiar pelanggan Indomaret area Mulyojati pada tanggal 18 November 2019



Wawancara dengan Saudari Delva pelanggan Indomaret area Mulyojati pada tanggal 18 November 2019



Wawancara dengan Bapak Agus Susanto pelanggan Indomaret area Mulyojati pada tanggal 18 November 201



Wawancara dengan Saudara Rifandra pelanggan Indomaret area Mulyojati pada tanggal 18 November 2019



Wawancara dengan ibu Hamida pelanggan Indomaret area Mulyojati pada tanggal 18 November 2019

# JADWAL WAKTU PELAKSANAAN PENELITIAN TAHUN 2019-2020

No	Keterangan	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1.	Penyusunan Proposal						
2.	Seminar Proposal						
3.	Pengurusan Izin dan Pengiriman						
4.	Izin Dinas (Surat Menyurat)						
5.	Penentuan Sampel Penelitian						
6.	Kroscek Kevalidan Data						
7.	Penulisan Laporan						
8.	Sidang Munaqosyah						
9.	Penggandaan Laporan dan Publikasi						

### **RIWAYAT HIDUP**

Rana Meilinda dilahirkan di Kota Metro pada tanggal 29 Mei 1998, anak pertama dari pasangan Bapak Eko Suratman dan Muryanti.

Pendidikan dasar penulis ditempuh di MIM Hadimulyo Metro dan selesai pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 10 Metro dan selesai pada tahun 2013, sedangkan pendidikan Menengah Atas pada SMK Negeri 3 Metro dan selesai pada tahun 2016, kemudian melanjutkan pendidikan di IAIN Metro Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah dimulai pada semester I TA. 2016/2017.

