

PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KANTOR PLN MOLIBAGU

Padli Papatungan, Joanne Pingkan M. Tangkudung, Anita Runtuwene
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sam Ratulangi Manado Jln. Kampus Bahu, 95115, Indonesia
adhongpapatungan@gmail.com

ABSTRAK

Gaya Komunikasi yang digunakan pemimpin kepada karyawan bisa mempengaruhi kinerja dari karyawan. Pemimpin berperan penting dalam membangun hubungan dengan karyawan agar dapat mencapai tujuan sesuai dengan target perusahaan. Gaya komunikasi Assertif (Assertive Style) cukup efektif untuk membangun hubungan yang baik dengan karyawan. Peneliti bertujuan untuk menggali seberapa besar pengaruh gaya komunikasi kepemimpinan terhadap kinerja pegawai dalam lingkup masyarakat dalam mengatasi keluhan tersebut, di adaptasi oleh pemimpin di dalam organisasi khususnya PLN Molibagu. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di PLN Molibagu, diketahui bahwa komunikasi pemimpin PLNMolibagu lebih banyak menggunakan Gaya komunikasi Assertive style yang digunakan sehari-hari untuk berkomunikasi dengan karyawan yang ada di PLN Molibagu. Gaya Komunikasi Assertive style lebih banyak berpengaruh pada kinerja karyawan untuk pencapaian atau hasil kerja karyawan. Berdasarkan dari hasil kesimpulan penelitian yang didapat, maka yang menjadi saran dalam penelitian ini yaitu pemimpin lebih memelihara empati dengan karyawan, karena bukan dari gaya komunikasi assertif saja bisa meningkatkan kinerja karyawan, tetapi kepedulian kepada setiap karyawan harus dipelihara agar kinerja karyawan semakin meningkat.

Kata Kunci: Pengaruh, Komunikasi Asertif, Kinerja

ABSTRACT

Communication style used by the leader to employees can affect the performance of employees. Leaders play an important role in building relationships with employees in order to achieve goals in accordance with company targets. Assertive style of communication is quite effective to build a good relationship with employees. Researcher aims to explore how much influence the leadership communication style has on the performance of employees within the community in overcoming complaints, adapted by leaders within the organization, especially National Electric Company Molibagu. From the results of research that has been done at National Electric Company Molibagu, it is known that the communication style of National Electric Company Molibagu leaders uses the Assertive style of communication that is used daily to communicate with employees at National Electric Company Molibagu. Communication Style Assertive style has more influence on employee performance for the achievement or work results of employees. Based on the results of the research conclusions obtained, the suggestion in this study is that leaders maintain empathy with employees, because not only assertive communication style can improve employee performance, but concern for each employee must be maintained so that employee performance increases.

Keywords: Influence, Assertive Communication, Performance

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Untuk mencapai kinerja yang maksimal, maka pemimpin harus mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah gaya pemimpin dan gaya komunikasi. Gaya atau tipe kepemimpinan adalah suatu perwujudan tingkah laku seorang pemimpin yang menyangkut kemampuannya dalam memimpin dan berinteraksi dengan bawahannya. Setiap pemimpin mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing, juga mempunyai gaya atau tipe kepemimpinan yang berbedabeda. Pada pemimpin PLN Molibagu, yang saya dapati sering menggunakan tipe demokratik dalam mengarahkan bawahannya. Pemimpin dengan tipe demokratik biasanya menyadari bahwa mau tidak mau organisasi yang dipimpinnya harus disusun sedemikian rupa sehingga ia bisa menjelaskan tugas dan kegiatan yang bisa atau tidak harus dilaksanakan demi tercapainya tujuan dan sebagai sasaran organisasi. Fenomena yang terjadi karyawan tidak selalu mempunyai kinerja yang baik, itu mempengaruhi suatu perusahaan atau organisasi dalam menjalankan tugasnya. Kinerja karyawan bias dipengaruhi dengan berinteraksi dengan pemimpin, dengan gaya komunikasi yang digunakan oleh pemimpin dapat mempengaruhi setiap kinerja karyawan yang terkadang kurang baik dalam menjalankan tugas. Gaya komunikasi yang biasa digunakan oleh suatu instansi atau organisasi yaitu gaya komunikasi Assertive style. Gaya komunikasi Assertive style yaitu sikap tegas, percaya diri dan sangat menghargai dirinya sendiri juga orang lain. Ketika berbicara maka akan tampil dengan tenang dan mengucapkan semua hal dengan jelas, bersikap jujur dan langsung mengatakan sesuatu pada persoalannya. Gaya komunikasi Assertive Style merupakan kemampuan untuk mendengar perspektif orang lain dan mengekspresikan dirinya dengan jujur dan penuh rasa hormat. Komunikasi Assertive style meliputi pernyataan atau ide-ide

secara jelas dan dengan penuh rasa percaya diri, tanpa merasa bersalah. Tindak lanjut keluhan masyarakat dipengaruhi oleh pemimpin yang ditetapkan dalam PLN. Peran pemimpin dalam menggerakkan organisasi PLN ini sangat penting dalam mengatasi ketidakpuasan dari masyarakat. Pemimpin dapat melakukan perbaikan terhadap pelayanan PLN dengan memakai karakteristik kepemimpinan yang berkualitas di dalam kantor, sehingga bagaimana pemimpin menggunakan gaya komunikasi yang tepat agar dapat mengarahkan para karyawannya untuk meningkatkan kinerjanya dalam mengatasi berbagai keluhan dimasyarakat. Gaya Komunikasi yang digunakan pemimpin kepada karyawan bisa mempengaruhi kinerja dari karyawan, pemimpin berperan penting dalam membangun hubungan dengan karyawan agar dapat mencapai tujuan sesuai dengan target perusahaan. Gaya komunikasi Assertif cukup efektif untuk membangun hubungan yang baik dengan karyawan, tanpa komunikasi Assertif banyak karyawan yang kurang baik dalam melaksanakan tugas sebagai karyawan. Semacam diskusi pengarahan pedoman perilaku kerja yang wajib diikuti oleh seluruh pegawai, karena biasanya inilah titik pusat dari komunikasi yang disampaikan langsung oleh pemimpin. Hal ini jelas menjadi sebuah pedoman bagi pegawai di dalam melaksanakan kerja, baik di lapangan maupun di dalam kantor. Maka melalui penelitian ini, peneliti ingin menggali lebih jauh seberapa besar pengaruh gaya komunikasi pemimpin terhadap kinerja pegawai dalam lingkup masyarakat dalam mengatasi keluhan tersebut, di adaptasi oleh pemimpin di dalam organisasi khususnya PLN Molibagu. Mengingat Kompleksitas komunikasi pemimpin terhadap kinerja karyawan di kantor PLN Molibagu, maka penulis tidak mengambil semua unsur gaya komunikasi, tetapi penulis membatasi penelitian ini dengan gaya komunikasi asertif (Assertive Style). Assertive style, yaitu gaya komunikasi dimana komunikator membuat pernyataan langsung yang disertai dengan pertimbangan perasaan, ide dan harapan. Komunikator dengan gaya ini memiliki kemampuan untuk mendengarkan dengan baik sehingga membiarkan orang lain mengetahui bahwa ia didengarkan. Gaya komunikasi ini terbuka dalam melakukan negosiasi dan kompromi, bisa menerima dan memberikan complain, memberikan perintah secara langsung. Komunikator dengan gaya ini menunjukkan kekuatan sekaligus empati, suara yang digunakan cenderung santai dan terdengar jelas. Kontak mata yang terjadi menunjukkan keterbukaan dalam komunikasi dan kejujuran. Gaya komunikasi Assertif merupakan gaya dimana individu dengan jelas menyatakan pendapat dan perasaannya. Komunikasi asertif lahir dari harga diri yang tinggi sehingga orang-orang dengan gaya ini sangat menghargai dirinya sendiri, menghargai waktu, dan memakai emosi yang cerdas, kebutuhan utamanya adalah spiritual demi kenyamanan dan ketenangan pribadi.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif5 sederhana dengan pendekatan kuantitatif, Sugiyono (2008:14) menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil Assertive Style Pemimpin PLN Molibagu yang paling banyak digunakan atau diterapkan dan penilaian dari pada karyawan PLN Molibagu adalah yaitu dengan Empati, membina hubungan baik, dan mendengarkan pendapat. Assertive style sering digunakan oleh Pemimpin PLN Molibagu dalam berinteraksi dengan setiap karyawan yang ada, hal ini dibuktikan dengan adanya empati, membina hubungan baik, dan mendengarkan pendapat setiap karyawan yang ada. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa karyawan PLN Molibagu mendapatkan Gaya Komunikasi dari Pemimpin secara Assertive style terjadi antara karyawan maupun pemimpin dalam mencapai hasil kinerja karyawan yang baik. Kemudian didapatkan dari penjelasan karyawan bahwa pemimpin juga memperhatikan hal-hal yang disampaikan oleh karyawan seperti halnya dalam bekerjasama yaitu bertukar pendapat. Pemimpin juga membina hubungan dengan karyawan secara baik dalam konteks pribadi maupun dalam lingkup hubungan kerja. . 1. Penelitian menunjukkan pemimpin kantor PLN Molibagu selalu memelihara empati serta memiliki rasa kepedulian kepada karyawan. Hal ini terlihat dari hasil kuisisioner empati yang mendapatkan banyak pernyataan yaitu Netral (N) dari setiap pernyataan yang ada, karyawan Netral dengan pemimpin selalu memelihara empati serta memiliki rasa kepedulian kepada karyawan dan pemimpin selalu menggunakan wewenang pada setiap pengambilan keputusan dalam pembagian tugas. Saat komunikasi yang baik terus dilakukan antara pemimpin dan karyawan dengan memelihara empati serta memiliki rasa kepedulian terhadap karyawan, maka pencapaian hasil kinerja oleh karyawan PLN Molibagu akan menjadi baik. Karyawan juga akan mampu menjalankan tugas yang diberikan oleh pemimpin serta termotivasi dalam bekerja sama dengan karyawan lainnya. 2. Membina hubungan yang baik dengan karyawan yang baik dalam konteks pribadi maupun dalam lingkup hubungan kerja. Hasil Kuisisioner menunjukkan membina hubungan baik yang mendapatkan banyak pernyataan yaitu setuju (S) dari setiap pernyataan yang ada, karyawan setuju dengan pemimpin membina hubungan yang baik dengan karyawan yang baik dalam konteks pribadi maupun dalam lingkup hubungan kerja di kantor PLN Molibagu. Saat komunikasi yang baik terus dilakukan antara pemimpin dan6 karyawan dengan membina hubungan yang baik dengan karyawan yang baik dalam konteks pribadi maupun dalam lingkup hubungan kerja, maka pencapaian hasil kinerja oleh karyawan PLN Molibagu menjadi baik. Karyawan juga mampu menjalankan tugas yang diberikan oleh pemimpin serta termotivasi dalam bekerja sama dengan karyawan lainnya. 3. Mendengarkan Pendapat. Dari Hasil Kuisisioner, Mendengarkan Pendapat masukan-masukan bawahannya yang mendapatkan banyak pernyataan yaitu Netral (N) dari setiap pernyataan yang ada. Karyawan netral mendengarkan setiap masukan-masukan yang ada di kantor PLN Molibagu. Saat komunikasi yang baik terus dilakukan antara pemimpin dan karyawan dengan mendengarkan setiap pendapat dan masukan-masukan karyawan PLN Molibagu, maka pencapaian hasil kinerja oleh karyawan PLN Molibagu menjadi baik. Karyawan juga mampu menjalankan tugas yang diberikan oleh pemimpin serta termotivasi dalam bekerja sama dengan karyawan lainnya. Kinerja karyawan merupakan faktor yang dipengaruhi oleh Gaya Assertive yang diberikan oleh Pemimpin. Berdasarkan pada table kuisisioner kemampuan kinerja karyawan lebih banyak setiap karyawan

menyatakan Setuju (S) dalam pernyataan dapat menyelesaikan tugas tepat waktu dan dapat memecahkan suatu masalah atau mendapatkan solusi dalam bertugas dengan baik. Berikut akan dijelaskan mengenai pembahasan hasil penelitian, dimana berisikan tentang semua rangkuman keseluruhan hasil penelitian tentang Pengaruh Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja karyawan di Kantor PLN Molibagu. Dari hasil pengolahan data didapat bahwa Pengaruh Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Kinerja karyawan PLN Molibagu merupakan hal yang penting. Gaya komunikasi pemimpin merupakan faktor yang tepat untuk berkomunikasi dengan karyawan agar terlaksananya kinerja karyawan yang baik dalam Kemampuan kerja, kejelasan hasil kerja, dan motivasi karyawan untuk bekerja sama. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti didapat bahwa gaya komunikasi pemimpin lebih efektif digunakan oleh pemimpin secara assertive style terhadap karyawan untuk hasil kinerja yang baik. Dari kuisioner assertive style mendapatkan 16,7% untuk “empati”. 60% untuk “membina hubungan baik, dan 23,3% untuk “mendengarkan pendapat. Dalam hal ini yang mendapatkan jawaban responden yang paling tinggi adalah “membina hubungan baik” dari setiap pernyataan yang ada adalah Setuju (S), karyawan Setuju dengan pemimpin selalu membina hubungan yang baik serta memiliki rasa kepedulian kepada karyawan dan pemimpin selalu menggunakan wewenang pada setiap pengambilan keputusan dalam pembagian tugas. Selanjutnya hasil penelitian tentang Kinerja karyawan, mendapatkan jawaban responden paling tinggi adalah “Kemampuan kinerja” dengan 43,3% karena karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan memecahkan masalah dengan baik, kemudian “Kejelasan hasil kinerja” adalah mendapatkan 26,7% karena kinerja karyawan sudah cukup mencapai target yang diharapkan dan dapat bekerja secara efektif dan efisien, dan “Motivasi” dengan 30% karena adanya rasa kepedulian yang tinggi dari pemimpin sehingga karyawan termotivasi bekerja sama. Ini tentunya dilihat dari kebenaran yang karyawan dapatkan dalam menjalankan tugas, misalnya : saat pekerjaan karyawan tidak maksimal, pemimpin ikut melibatkan diri dalam pekerjaan dan bersama-sama mencari solusi yang baik. Saat bertukar pendapat pemimpin PLN Molibagu juga dapat menenangkan karyawan dengan memahami pemikiran mereka dari adanya pencapaian solusi atau keputusan. Pemimpin mempunyai wewenang dalam memimpin suatu perusahaan, dalam hal ini pemimpin kantor PLN Molibagu mampu mempengaruhi setiap karyawan dengan gaya komunikasi Assertive Style, dengan mendengarkan pendapat dari setiap karyawan dan memberikan rasa empati terhadap karyawan, sehingga karyawan termotivasi dan mampu memberikan kinerja yang baik untuk perusahaan PLN Molibagu. Gaya komunikasi Assertive style memberikan pengaruh yang banyak pada kemampuan kinerja dalam menjalankan tugas, kejelasan hasil kinerja karyawan, dan motivasi karyawan. Semakin baik komunikasi yang dilakukan oleh pemimpin dengan Assertive style maka kinerja karyawan akan meningkat. Dengan adanya komunikasi yang baik dari pemimpin, karyawan dapat memahami apa yang akan dikerjakan. Kualitas kerja yang diharapkan oleh karyawan menjadi sesuai. Karyawan dapat mempergunakan waktu lebih baik secara tepat, membuat rencana pekerjaan sehingga menjadi lebih efisiensi dan karyawan mengerjakan pekerjaan dengan sungguh-sungguh. Suatu perusahaan dapat berjalan lancar dan berhasil begitu pula sebaliknya, kurang atau tidak adanya komunikasi dalam suatu perusahaan dapat menjadi macet dan

berantakan. Bekerja di sebuah perusahaan mempunyai banyak karyawan yang dipekerjakan maka komunikasi sangatlah penting karena tanpa adanya komunikasi yang baik maka tujuan perusahaan tidak bisa dicapai disebabkan kegagalan kerjasama, karena perusahaan memiliki divisi yang berbeda dan gagal menjalin komunikasi dan kerjasama. Teori yang mendukung hasil penelitian yang telah peneliti lakukan adalah Teori Marwansyah (2014 : 330- 331) penyuluhan adalah sebuah bentuk komunikasi yang digunakan untuk menjaga agar karyawan memiliki perilaku konstruktif. Melalui penyuluhan seorang manager berusaha agar karyawan mampu bekerja sesuai standar kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh hasil penelitian (Hendriani dan Hariyandi 2014) dan (Srimiatun dan Prihatina 2017) yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan kinerja karyawan. Kemudian Gaya komunikasi Assertive style juga cukup baik berpengaruh untuk memotivasi karyawan dalam bekerja sama di penelitian ini, hal ini memang harus ditingkatkan agar sesama karyawan saling memotivasi untuk menjalankan tugas yang diemban. Karyawan atau pegawai PLN juga dapat bertanggung jawab atas apa yang diperintahkan oleh atasan. Hasil penelitian ini didukung dengan Teori dari Marwansyah (2014: 321) komunikasi menumbuhkan motivasi dengan cara menjelaskan kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja. Selanjutnya kinerja adalah suatu hal yang bersifat individu, hal ini dikarenakan kemampuan karyawan yang berbeda-beda dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja yang baik dapat dilihat dari hasil yang di dapat, sesuai dengan standard organisasi. (Tampi, 2014) Pentingnya kinerja karyawan pada perusahaan membuat hal tersebut perlu di perhatikan, sehingga perlu diteliti factor-faktor yang mempengaruhinya. Kinerja tidak hanya hasil dari perilaku karyawan tetapi juga hasil dari pengaruh lainnya, dengan kata lain ada faktor yang menentukan hasil dari perilaku dan tindakan karyawan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di PLN Molibagu, maka dapat ditarik hasil kesimpulan sebagai berikut: 1. Gaya komunikasi pemimpin PLN Molibagu lebih banyak menggunakan Gaya komunikasi Assertive style yang digunakan sehari-hari untuk berkomunikasi dengan karyawan yang ada di PLN Molibagu. Gaya Komunikasi Assertive style lebih banyak berpengaruh pada kinerja karyawan untuk pencapaian atau hasil kerja karyawan. 2. Kinerja Karyawan berpengaruh pada kejelasan hasil kinerja karyawan, dengan adanya motivasi dari pemimpin karyawan bisa menghasilkan kinerja yang baik terhadap tugas dari pemimpin. Kemampuan kerja yang dilakukan karyawan cukup baik karena adanya gaya komunikasi assertif yang digunakan oleh pemimpin. Saran; Berdasarkan dari hasil kesimpulan penelitian yang didapat, maka yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : 1. Diharapkan agar pemimpin lebih memelihara empati dengan karyawan, karena bukan dari gaya komunikasi assertif saja bisa meningkatkan kinerja karyawan, tetapi kepedulian kepada setiap karyawan harus dipelihara agar kinerja karyawan semakin meningkat. 2. Hasil dari kinerja karyawan harus ditingkatkan lagi, karena kejelasan dalam bekerja sangat penting dan menjadi nilai tambah untuk setiap karyawan pada pemimpin, setiap kinerja karyawan. harus mempunyai kejelasan hasil setiap pekerjaan,

memelihara hubungan yang baik dengan pemimpin agar setiap pekerjaan berjalan dengan baik sesuai dengan arahan pemimpin PLN Molibagu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2009). Manajemen Penelitian. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Arni, Muhammad. (2009). Komunikasi organisasi. Jakarta : Bumi Aksara
- Cahyono, Budhi dan Suharto, (2005). Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah, Jurnal JRBI Vol. I, Yogyakarta
- Frengky Basna. (2016), Analisis Gaya Kepemimpinan, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Manado. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol. 4, No.3, 319-334
- Goldhaber, Gerald M. 1986. Organizational Communication. Erlangga, Jakarta.
- Handoko, T. Hani. (2008). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Liberty : Yogyakarta
- Hendriani, Susi dan Fitri Hariandi. 2014. "Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan Sekretariat Daerah Propinsi Riau". Jurnal Aplikasi Bisnis, Vol.4, No.1.
- Kartono, Kartini (2016). Pemimpin dan Kepemimpinan. Jakarta Rajawali pers.
- Simanjuntak, (2005). Manajemen Dan Evaluasi Kinerja . Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tampi, Bryan Johannes. 2014. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk (Regional Sales Manado). Journal "Acta Diurna" Volume III. No.4. Tahun 2014
- Wirawan. (2009). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian. Jakarta. Penerbit : Salemba Empat