

GAYA KOMUNIKASI *PROJECT OFFICER* STIE MAHARDIKA SURABAYA

Chitrawanty, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya

chitrakoeswadi@hotmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gaya komunikasi *Project Officer* STIE Mahardika Surabaya. Pemimpin memegang peranan penting dalam berjalannya organisasi. Seorang pemimpin yang baik harus mampu berkomunikasi dengan baik. Gaya komunikasi pemimpin menentukan kesuksesan suatu organisasi. Peneliti menggunakan teori komunikasi organisasi dan gaya komunikasi menurut Likert. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan penerapan skala Likert. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh bawahan *Project Officer* STIE Mahardika Surabaya yang berjumlah 25 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan gaya komunikasi *Project Officer* STIE Mahardika Surabaya adalah *nurturing*.

Kata Kunci: Gaya Komunikasi, *Project Officer*, STIE Mahardika Surabaya

Pendahuluan

Gaya komunikasi merupakan cara bagaimana berkomunikasi, model perilaku verbal maupun non verbal meliputi cara memberi dan menerima informasi pada situasi tertentu. Dalam hal ini gaya komunikasi tidak dapat berlaku pada seluruh manusia secara sama, tetapi lebih mencerminkan karakter pribadi dan budaya. (Saphiere, et.al., 2005, p.5). Dalam sebuah organisasi, seorang pemimpin memegang peranan yang sangat penting bagi berjalannya organisasi itu sendiri. Pemimpin melalui hubungan dengan para bawahannya mempengaruhi eksistensi organisasi tersebut. Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sutanto dan Stiawan (2000), ditemukan bahwa dalam kenyataannya, pemimpin mempengaruhi semangat dan gairah kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Para pemimpin juga memainkan peranan kritis dalam membantu kelompok, individu untuk mencapai tujuan.

Menurut Douglas McGregor (dalam Miller, 2009, p.41)., terdapat dua jenis teori yang saling bertolak belakang di dalam suatu gaya komunikasi pemimpin dalam perusahaan. Teori tersebut adalah teori X yang bersifat *task oriented* dan teori Y yang bersifat *human relationship oriented*. Kemudian teori dari Douglas McGregor tersebut disempurnakan oleh Rensis Likert. Rensis Likert membagi gaya komunikasi pemimpin menjadi empat jenis dalam teori Likert's System IV yang terdiri sebagai berikut : "System I disebut sebagai *Authoritarian*, System II

disebut sebagai *Controlling*, System III disebut sebagai *Collaborative*, System IV disebut sebagai *Nurturing*" (O'Hair, Friedrich & Dixon, 2005, p.152-153).

STIE Mahardika Surabaya selama lebih dari 20 tahun dipimpin oleh M. Rahmady Radiany yang menjabat sebagai *Project Officer*. Lalu pada Oktober 2006, jabatan tersebut diserahkan kepada anaknya, M. Andri Radiany. Andri yang saat itu berusia 22 tahun diserahi tanggung jawab menjadi pemimpin Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardika, dengan jabatan sebagai *Project Officer*. Sebagai pemimpin, keduanya memiliki gaya komunikasi yang berbeda. Perbedaan gaya komunikasi kedua pemimpin ini membuat bawahan harus beradaptasi lagi. Dengan latar belakang hubungan ayah dan anak, bawahan cenderung membandingkan keduanya. Keberadaan sosok Rahmady sebagai pendahulu yang dipandang sangat positif oleh bawahannya, ditambah dengan Andri yang masih muda, baik dari segi usia maupun pengalaman dan masa kerja, awalnya membuat Andri diremehkan oleh beberapa pihak. Namun pada akhirnya Andri terbukti sukses memimpin dengan gaya komunikasinya.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, ditemui fakta bahwa gaya komunikasi seorang pemimpinlah yang memengaruhi eksistensi sebuah perusahaan. Salah satunya berdasar penelitian yang dilakukan oleh Firman Ardiansyah (2011) dapat disimpulkan bahwa gaya komunikasi seorang pemimpin mempengaruhi kepuasan kerja karyawannya, yang mana pada akhirnya mempengaruhi bagaimana karyawan tersebut bekerja dan loyal pada perusahaan. Karyawan yang loyal tentu akan bekerja sepenuh hati demi tujuan perusahaan, sehingga menjamin eksistensi perusahaan itu sendiri dari dalam. Selain itu pada penelitian yang dilakukan oleh Tjan William Gunawan (2011) juga disebutkan bahwa gaya komunikasi pemimpin dalam suatu perusahaan mempengaruhi bagaimana kinerja karyawan perusahaan yang bersangkutan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada metode yang digunakan. Jika penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian terdahulu di atas menggunakan pendekatan kualitatif.

Gaya komunikasi pemimpin memegang peranan yang penting dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, melalui penelitian ingin mengetahui apakah gaya komunikasi *Project Officer* STIE Mahardika Surabaya?

Tinjauan Pustaka

Sub Tinjauan Pustaka

Teori Likert System IV

Likert (dalam O'Hair, Friedrich & Dixon, 2005, p.152-153) menyatakan bahwa umumnya seorang pemimpin menggunakan empat gaya komunikasi, yaitu :

1. System I (*Authoritarian*)

Pemimpin System I ini bersifat *task oriented*, sangat terstruktur, dan otoriter. Hubungan interpersonal tidaklah begitu penting. Pemimpin System I memiliki tingkat kepercayaan yang sangat kecil terhadap bawahannya dan tidak melibatkan mereka di dalam pengambilan keputusan. Bawahan bekerja dengan iklim yang terintimidasi dan rasa takut. Komunikasi hanya berjalan dari atasan ke bawahan saja mengikuti rantai pemerintahan.

2. System II (*Controlling*)

Pemimpin System II bersifat *task oriented*, namun juga mengontrol organisasi atau unit di dalamnya, bersifat sedikit otoriter. Pemimpin merendahkan bawahan dan walaupun tidak terlalu ketat, ia juga memiliki ketidakpercayaan kepada bawahannya. Bawahan memiliki izin untuk berpendapat pada saat pengambilan keputusan, namun permasalahan organisasi diselesaikan seluruhnya oleh jajaran atas perusahaan. Meskipun sebagian besar arus komunikasinya dari atasan kepada bawahan, tetapi beberapa interaksi masih terlihat langsung antara jajaran atas perusahaan dan jajaran bawah perusahaan.

3. System III (*Collaborative*)

Pemimpin System III secara terbuka menempatkan keyakinan dan kepercayaan kepada bawahannya. Seorang atasan mengontrol bawahan melalui negosiasi dan kolaborasi. Bawahan memiliki hak untuk berpendapat dalam proses pengambilan keputusan, terutama yang menyangkut persoalan kerja mereka. Arus komunikasi mengalir secara relatif dua arah, yaitu dari atasan kepada bawahan dan dari bawahan kepada atasan dalam hierarki organisasi.

4. System IV (*Nurturing*)

Pemimpin System IV berkonsentrasi pada hubungan baik dengan atasan sekaligus bawahan mereka. Mereka memelihara keyakinan dan kepercayaan kepada bawahannya serta memberi mereka motivasi dan semangat dalam proses pengambilan keputusan di seluruh jajaran perusahaan. Pemimpin System IV tidak menggunakan rasa takut, intimidasi, dan ancaman. Motivasi para pekerja dihasilkan dari partisipasi mereka dalam mencapai target organisasi. Proses pertukaran pesan yang terjadi di dalamnya bersifat bebas dan sangat terbuka baik dari atasan, bawahan, juga keduanya.

Metode

Konseptualisasi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif, karena bertujuan untuk menjelaskan, meringkas, menggambarkan gaya komunikasi *Project Officer* STIE Mahardika Surabaya. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu, penelitian ini mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, dan tidak menguji hipotesis (Singarimbun & Effendi, 1989, p.4). Metode yang digunakan adalah metode survey dengan pembagian kuesioner pada bawahan *Project Officer* STIE Mahardika Surabaya.

Indikator yang digunakan adalah empat jenis gaya komunikasi pemimpin dalam suatu organisasi menurut Likert (dalam (O'Hair, Friedrich & Dixon, 2005, p.152-153) yaitu *authoritarian*, *controlling*, *collaborative*, dan *nurturing*.

Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 25 orang yang merupakan bawahan dari *Project Officer* STIE Mahardika Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan menggunakan metode sensus atau *total sampling*. Metode sensus atau *total sampling* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel sensus adalah sampel jenuh, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sujarweni & Endrayanto, 2012, p.16). Hal ini sering digunakan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. (Sugiyono, 2006, p.78). Peneliti akan membagikan kuesioner sebanyak jumlah populasi yang sekaligus menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu 25 kuesioner.

Analisis Data

Untuk teknik analisa data, peneliti menggunakan jenis analisa univariat. Analisis tersebut adalah analisis terhadap satu variabel. Jenis analisis tersebut dilakukan untuk riset deskriptif dan menggunakan statistik deskriptif (Kriyantono, 2009, p.166). Statistik deskriptif berhubungan dengan pencatatan, pengorganisasian, dan peringkasan informasi dari data numerik. (Silalahi, 2009, p.336). Selanjutnya, analisis ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program *SPSS for Windows 17.0*.

Temuan Data

Dari pembagian kuesioner kepada sejumlah 25 orang responden, ditemukan data bahwa gaya komunikasi *nurturing* memiliki nilai yang paling tinggi.

Tabel 4.33 Perhitungan Gaya Komunikasi

| Gaya Komunikasi | Perhitungan Rata-Rata | Kategori |
|------------------------|------------------------------|-----------------|
| Authoritarian | 2,11 | Rendah |
| Controlling | 2,92 | Rendah |
| Collaborative | 3,96 | Tinggi |
| Nurturing | 4,02 | Tinggi |

Sumber: Olahan Peneliti, 2013

Analisis dan Interpretasi

Ada empat gaya komunikasi menurut Likert, yaitu *authoritarian*, *controlling*, *collaborative*, dan *nurturing* (O’Hair, Friedrich & Dixon, 2005, p.152-153). Berdasarkan perhitungan hasil temuan data, diketahui bahwa gaya komunikasi dengan nilai tertinggi adalah gaya komunikasi *nurturing* dengan nilai interval 4,02. Hal tersebut berarti bahwa *Project Officer* STIE Mahardika Surabaya memiliki gaya komunikasi *nurturing*.

Menurut Likert (dalam O’Hair, Friedrich & Dixon, 2005, p.152-153), pemimpin dengan gaya komunikasi *nurturing* sangat berkonsentrasi pada hubungan dengan bawahannya. Hal tersebut tampak jelas pada sosok *Project Officer* STIE Mahardika Surabaya. Berdasarkan wawancara dengan beberapa responden, *Project Officer* dinilai sebagai sosok yang sangat memperhatikan hubungan dengan bawahannya. Dari gaya bicaranya yang santai pun membuat bawahan merasa dianggap setara (tidak diremehkan), sehingga menciptakan suasana kekeluargaan di lingkungan kerja. Selain itu, *Project Officer* sering kali mengadakan acara bersama untuk mempererat hubungan antar karyawan, baik yang sifatnya formal maupun informal. Misalnya mengadakan acara nonton bioskop bersama, karaoke bersama, dan lain-lain. Diadakannya acara-acara informal tersebut dimaksudkan untuk lebih mendekatkan lagi hubungan antara *Project Officer* dengan bawahannya.

Selain itu, menurut Likert (dalam O’Hair, Friedrich & Dixon, 2005, p.152-153), pemimpin dengan gaya komunikasi *nurturing* memelihara kepercayaan dan keyakinan pada bawahan. Pemimpin memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dan keyakinan penuh pada bawahan. Hal tersebut juga sangat jelas terlihat pada sosok *Project Officer* STIE Mahardika Surabaya. Responden merasa mendapat kepercayaan dan kebebasan dalam pelaksanaan tugas yang diberikan oleh *Project Officer* kepadanya. Responden juga merasa dari intonasi dan cara *Project Officer* bicara menunjukkan keyakinan *Project Officer* kepadanya.

Pemimpin dengan gaya komunikasi *nurturing* juga memberi motivasi dan semangat pada bawahan (O’Hair, Friedrich & Dixon, 2005, p.152-153). Hal tersebut dilakukan agar bawahan bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan, serta dapat mengambil keputusan terbaik mengenai pelaksanaan tugasnya. *Project Officer* juga dinilai sangat intens dalam memberi motivasi dan semangat pada bawahannya. Dengan gaya bicara yang bersemangat dan berapi-api, *Project Officer* menularkan semangat pada bawahannya. Pada saat memberi instruksi mengenai tugas pun *Project Officer* selalu memberi motivasi dan semangat pada karyawan agar melakukan yang terbaik dan bisa menyelesaikan tugas secara tepat waktu.

Proses pertukaran pesan yang terjadi antara pemimpin dengan gaya komunikasi *nurturing* dengan bawahan juga berlangsung sangat bebas dan terbuka. Hal ini juga diakui karyawan sebagai salah satu sisi favorit yang mereka sukai dari sosok *Project Officer*. *Project Officer* dinilai sebagai orang yang sangat terbuka dan kekeluargaan. Caranya bicara pada karyawan selalu halus dan terbuka. Karyawan

dianggap layaknya keluarga sendiri, sehingga mereka tidak sungkan untuk menyampaikan sesuatu pada *Project Officer*. Sehingga komunikasi yang terjalin antara *Project Officer* dengan bawahannya pun berlangsung santai, terbuka, dan bebas. Namun, bawahan juga tetap menghormati *Project Officer*. Bukan rasa takut dan intimidasi yang dirasakan, namun rasa hormat terhadap *Project Officer*. Pada bagian ini silahkan Anda tuliskan mengenai analisis dan interpretasi dari data yang telah ditemukan. Jika Anda ingin membuat bagan atau tabel, maka silahkan mengikuti format seperti yang ada di bagian Temuan Data. Sekali lagi, masukkanlah bagan/tabel yang mewakili analisis dan interpretasi sehingga bagian ini bisa maksimal dianalisis.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dikemukakan pada Bab 4, dapat disimpulkan bahwa *Project Officer* STIE Mahardika Surabaya memiliki gaya komunikasi *nurturing*. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan interval yang menunjukkan bahwa gaya komunikasi *nurturing* memiliki nilai tertinggi dibandingkan dengan 3 gaya komunikasi lainnya yaitu 4,02.

Ada 4 gaya komunikasi yang dimiliki oleh seorang pemimpin yaitu *authoritarian*, *controlling*, *collaborative*, dan *nurturing*. Melalui penelitian ini, diketahui bahwa *Project Officer* STIE Mahardika Surabaya memiliki gaya komunikasi *nurturing*. *Project Officer* dengan gaya komunikasi *nurturing* sangat memperhatikan hubungan dengan bawahannya. Caranya bicara pada bawahan selalu halus dan dirasa oleh bawahan sangat menghargai mereka. *Project Officer* juga selalu mencari cara dengan mengadakan berbagai kegiatan bersama untuk merekatkan hubungan antar karyawan. Hal tersebut berhasil membuat karyawan merasa dekat satu sama lain layaknya keluarga. Selain itu, *Project Officer* juga selalu memberi motivasi dan semangat pada bawahannya. Melalui caranya menyampaikan instruksi dalam memberikan tugas, gaya bicaranya yang semangat dan berapi-api, *Project Officer* menularkan semangatnya pada bawahan. Hal tersebut membuat bawahan ikut bersemangat dan berusaha melakukan yang terbaik untuk menyelesaikan tugas sebaik mungkin dan tepat waktu.

Project Officer juga menciptakan arus komunikasi dimana proses pertukaran pesan yang terjadi antara dirinya dengan bawahan berlangsung terbuka dan bebas. *Project Officer* menciptakan suasana kerja yang kekeluargaan agar bawahan merasa menjadi satu keluarga besar dan tidak saling sungkan untuk menyampaikan sesuatu antara satu dengan yang lain. Bukan hanya di antara bawahan, tetapi dengan dirinya sendiri juga. *Project Officer* selalu bicara dengan gaya yang halus dan menganggap keluarga bawahannya, *Project Officer* juga selalu terbuka pada bawahannya. Hal tersebut membuat bawahan akhirnya tidak sungkan untuk menyampaikan apapun kepada *Project Officer*, meskipun *Project Officer* merupakan atasannya.

Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa, dengan pendekatan kuantitatif, agar dapat menggunakan dasar teori yang berbeda, sehingga diharapkan hasil penelitian dapat menjadi lebih luas lagi. Selain itu, bagi peneliti yang akan melakukan penelitian serupa dengan hasil yang lebih mendalam, dapat melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan mengambil hanya sedikit responden namun lebih mendalam dalam mengorek informasi.

Daftar Referensi

- Kriyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kriyantono. (2006). *Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Lister, M., Dovey, J., Giddings, S., Kelly, K., & Grant, I. (2009). *New Media : a critical introduction* (Second Edition.). New York,: Routledge.
- Mcluhan, M. (1964). *Understanding Media: The extensions of man* (First Edit.). London, New York: McGraw Hill.
- Miller, K. (2009). *Organizational Communication: Approaches and Processes 5th Edition*. USA: Wadsworth Cengage Learning.
- O'Hair, D., Friedrich, G.W., & Dixon, L.D. (2005). *Strategic Communication in Business and The Professions*. USA: Houghton Mifflin Company.
- Saphiere, Hofner, D., Mikk, B.K., & DeVries, B.I. (2005). *Communication Highwire: Leveraging The Power of Diverse Communication Style*. Boston: Intercultural Press.
- Silalahi, U. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Singarimbun, M. & Effendi, S. (1986, 1989, 1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2006). *Statistika Untuk Penelitian Cetakan Ketujuh*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutanto, E.M. & Stiawan, B. (2000, September). Peranan Gaya Kepemimpinan yang Efektif dalam Upaya Meningkatkan Semangat dan Kegairahan Kerja Karyawan di Toserba Sinar Mas Sidoarjo. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 2(2), 29-43
- Yodmani, S., & Hollister, D. (2001). Disasters and Communication Technology : Perspectives from Asia. *Second Tampere Conference on Disaster Communications* (pp. 28-30)