



UIN SUSKA RIAU

No. 3663/KOM-D/SD-S1/2019

**POLA KOMUNIKASI PIMPINAN PTPN V KEBUN  
SEI PAGAR DALAM MENINGKATKAN  
MOTIVASI KERJA KARYAWAN**

© Hak cipta milik UIN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

**Oleh :**

**DINDA RAMADHANI**  
**NIM. 11543204166**

**UIN SUSKA RIAU**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**

**RIAU**

**2019**



UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
كلية الدّعوة و علم الاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE  
Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

**PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudari:

Nama : Dinda Ramadhani

Nim : 11543204166

Judul Skripsi : Pola Komunikasi Pimpinan PTPN V Kebun Sei Pagar Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapan terimakasih.

Pembimbing Skripsi

Usman, S.Sos, M.I.Kom  
NIK.130417119

Mengetahui  
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si  
NIP. 196911181996032001

- Harap diwujudkan dalam bentuk:**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

הנִּזְבְּנָה-רִיאָה וְעַמְּנָה-בְּנִי

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

## FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. [www.uin-suska.ac.id](http://www.uin-suska.ac.id), E-mail: [iain-sq@pekanbaru-indo.net.id](mailto:iain-sq@pekanbaru-indo.net.id)

## LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: "**POLA KOMUNIKASI PIMPINAN PTPN V KEBUN SEI PAGAR DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN**" yang ditulis oleh :

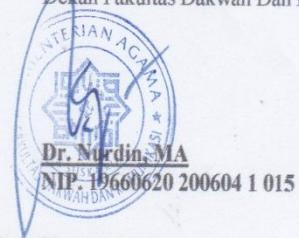
Nama : Dinda Ramadhani  
Nim : 11543204166  
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Telah dimunaqasahkan dalam ujian sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hari : Kamis  
Tanggal : 22 Agustus 2019

Sehingga skripsi ini dapat diterima Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 24 September 2019  
Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi



### Panitia Sidang Munaqasah

### Ketua/Pengijji I

**Imron Rosidi, S.Pd, MA, Ph.D**  
NIP. 19811118 200901 1 006

### Sekretaris/Pengawas II

Julis Suriani, M.I.Kom  
NIK. 130 417 019

### Penguii III

Dr. Titi Antin, S.Sos, M.Si  
NIP. 19700301 199903 2 002

Penouij IV

Rafdeadi, S.Sos.I, MA  
NIP. 19821225 201101 1 011



UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
كلية الدعوة و علم الاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE  
Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

#### LEMBARAN PENGESAHAN

Proposal dengan judul "Pola Komunikasi Pimpinan PTPN V Kebun Sei  
Pagar Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan" yang diajukan oleh  
saudari :

Nama : Dinda Ramadhani

NIM : 11543204166

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Telah diseminarkan pada :

Hari/Tanggal : Senin, 25 Februari 2019

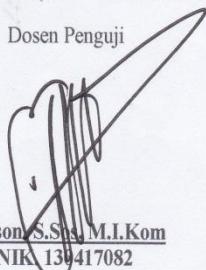
Pukul : 13.00 WIB

Tempat : Ruang Munaqasah II

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi selanjutnya sebagai salah satu  
syarat mendapatkan gelar sarjana strata satu (S1) ilmu komunikasi pada Fakultas  
Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 25 Februari 2019

Dosen Pengaji

  
Edison S.Sos, M.I.Kom  
NIK 130417082

- Harap diperhatikan :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
كلية الدعوة و علم الاتصال  
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE  
Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 17 Juli 2019

Dosen Pembimbing Skripsi  
Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (Eksemplar)  
Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

*Assalamu 'alaikum Wr Wb*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudari **Dinda Ramadhani NIM. 11543204166** dengan judul "**Pola Komunikasi Pimpinan PTPN V Kebun Sei Pagar Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat atas perhatiannya kami ucapan terimakasih.

*Wasalamu 'alaikum Wr Wb*

Pembimbing Skripsi

Usman, S.Sos, M.I.Kom  
NIK.130417119

- Harapannya**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**Nama : Dinda Ramadhani**

**Jurusan : Ilmu Komunikasi**

**Judul : Pola Komunikasi Pimpinan PTPN V Kebun Sei Pagar Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan**

Pola komunikasi akan dianggap baik apabila komunikasi yang diberikan oleh komunikator langsung mendapatkan umpan balik (*feedback*) dari komunikan. Pola komunikasi juga bisa dianggap tidak berjalan dengan baik apabila hasilnya tidak sesuai dengan target yang diharapkan seperti yang terjadi pada “Pola Komunikasi Pimpinan PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan”, karena kesibukan pimpinan diluar kantor mengakibatkan kurangnya perhatian, komunikasi dan interaksi yang baik terhadap para karyawan di PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar. Akibat yang terjadi dari kurangnya interaksi antara Pimpinan dengan karyawan sehingga sebagian para karyawan melanggar peraturan yang telah ditetapkan perusahaan, seperti istirahat dan pulang kerja sebelum jam nya. Maka dari itu, perlu adanya pola komunikasi yang lebih baik antara pimpinan dengan karyawan yang bertujuan untuk menjadikan karyawan lebih disiplin kerja dan waktu terhadap peraturan perusahaan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi pimpinan PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss terdapat 3 pola komunikasi, yaitu: pola komunikasi linear, pola komunikasi interaksional, dan pola komunikasi transaksional. Hasil dari penelitian ini yaitu diukur dari tiga indikator pola komunikasi yaitu, pola komunikasi linear yang dianggap berjalan dengan baik karena bentuk komunikasinya satu arah, pola komunikasi interaksional dianggap dapat meningkatkan interaksi antara pimpinan dengan karyawan sehingga pola komunikasi ini sesuai dengan yang diharapkan bahwa komunikasi yang terus menerus dilakukan akan berdampak positif dan mendapatkan feedback yang baik, sedangkan pola komunikasi transaksional yaitu komunikasi yang dilakukan tidak hanya kepada karyawan yang bekerja didalam kantor tetapi juga yang bekerja diluar kantor. Dari keseluruhan data yang diperoleh, maka pola komunikasi interaksional yang dianggap paling berpengaruh dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan serta untuk memberikan dorongan dan nasehat sehingga dapat meningkatkan semangat kerja para karyawan.

**Kata Kunci : Pola Komunikasi, Pimpinan, Motivasi Kerja, Karyawan**

## ABSTRACT

: Dinda Ramadhani

Department : Communication

: The Communication Pattern of Leader in PTPN V Kebun Sei Pagar to Improve the Work Motivation of Its Employees

The communication pattern will be considered good if the communication given by the communicator directly gets feedback from the communicant. Communication patterns can also be considered not going well if the results are not in accordance with the expected target as seen in "Communication Patterns of the Leader of PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar in Improving Employee Motivation". The busyness of the leader outside the office causes his lack of attention, communication and good interaction with the employees at PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar. As a result, some employees violate the rules set by the company, such as resting and leaving work before hours. Therefore, there needs to be a better pattern of communication between leader and employees that aims to make employees more disciplined work and time to company regulations. The purpose of this study was to find out how the communication patterns of the leader of PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar in improving employee work motivation. The method used in this research is descriptive qualitative method. The theory used in this study is based on Stewart L. Tubbs and Sylvia Moss in which there are 3 communication patterns, namely: linear communication patterns, interactional communication patterns, and transactional communication patterns. The results of this study are analyzed based on three indicators of communication patterns. Based on linear communication patterns, the communication has been done well because of the one-way communication form. Based on interactional communication patterns, it has been done to be able to improve interaction between leader and employees so that this communication pattern is in line with the expectation. This continuous communication has a positive impact and gets good feedback. Transactional communication pattern is communication that is done not only to employees who work inside the office but also who work outside the office. From the overall data obtained, the interactional communication patterns are considered the most influential in improving employee work motivation and providing encouragement and advice so as to increase employee morale.

Keywords: Communication Patterns, Leadership, Work Motivation, Employees

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



Segala puji kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunianya kepada penulis sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“POLA KOMUNIKASI PIMPINAN PTPN V KEBUN SEI PAGAR DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN”** ini tepat waktu.

Shalawat beserta salam penulis kirimkan kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kebodohan menuju alam yang penuh cahaya keimanan dan ilmu pengetahuanseperti yang kita rasakan saat ini.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara moril maupun materil. Untuk itu pula dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan terimakasih setinggi-tingginya kepada kedua orang tua tercinta **Ayahanda Supriadi dan Ibunda Sari Duyun Siregar** yang telah memberikan dukungan, semangat, kasih sayang, kepercayaan serta ridho dan restunya kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan menjadi anak yang berguna untuk nusa bangsa dan agama. Seluruh pengorbanan Ayahanda dan Ibunda yang diberikan kepada penulis tidak akan bisa terlupakan. Selanjutnya, ucapan terimakasih penulis persembahkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Ahmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Nurdin, M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Bapak Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan 1, Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Wakil Dekan 2, dan Bapak Dr. Azni, M.Ag selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Untuk teman-teman dan keluarga yang ada di organisasi Mapala Suska, terkhusus untuk angkatan ke-22 Nafisah Gusfina, Efrita Hanum, Syifa Yasmin, Cut Wira Sukma, Siti Aisyah dan Siti Humairoh yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
13. Untuk teman-teman seperjuangan kelas Public Relations D dan untuk sahabat-sahabat manisku Bella Marita, Rahayu Suhartiningsih, Cici Nur Afriani, Eka Asfrita, Rika Rahayu, Dwi Febriando, Muhammad Romi yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
14. Untuk teman-teman SMA Negeri 1 Pujud Nureliza, Shinta, Eka Nur Umaya, Siti Nurhaliza yang sama-sama merantau demi menempuh pendidikan yang lebih tinggi di Pekanbaru dan yang saling memotivasi satu sama lainnya.
15. Dan teruntuk teman-teman KKN Banjar Balam yang telah memberikan semangat kepada penulis.
16. Serta untuk seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terakhir semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dan akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat terkhususnya bagi penulis dan dapat berguna bagi pembaca.

Pekanbaru, 12 Juli 2019

Penulis,

**DINDA RAMADHANI**  
**NIM. 11543204166**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah .....	5
C. Ruang Lingkup Kajian .....	6
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
F. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Kajian Teori .....	9
B. Kajian Terdahulu .....	28
C. Kerangka Pikir .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	33
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	34
C. Sumber Data .....	34
D. Informan Penelitian .....	34
E. Teknik Pengumpulan Data .....	35
F. Validitas Data .....	36
G. Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b>	
A. Sejarah dan Profil PTPN V Kebun Sei Pagar .....	39
B. Visi dan Misi PTPN V Kebun Sei Pagar .....	40

C. Makna Logo Perusahaan .....	41
D. Nama karyawan dan jabatan bagian personalia/umum .....	42
E. Struktur Organisasi PT. Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar .....	45

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	46
B. Pembahasan .....	68

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	87
B. Saran .....	87

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

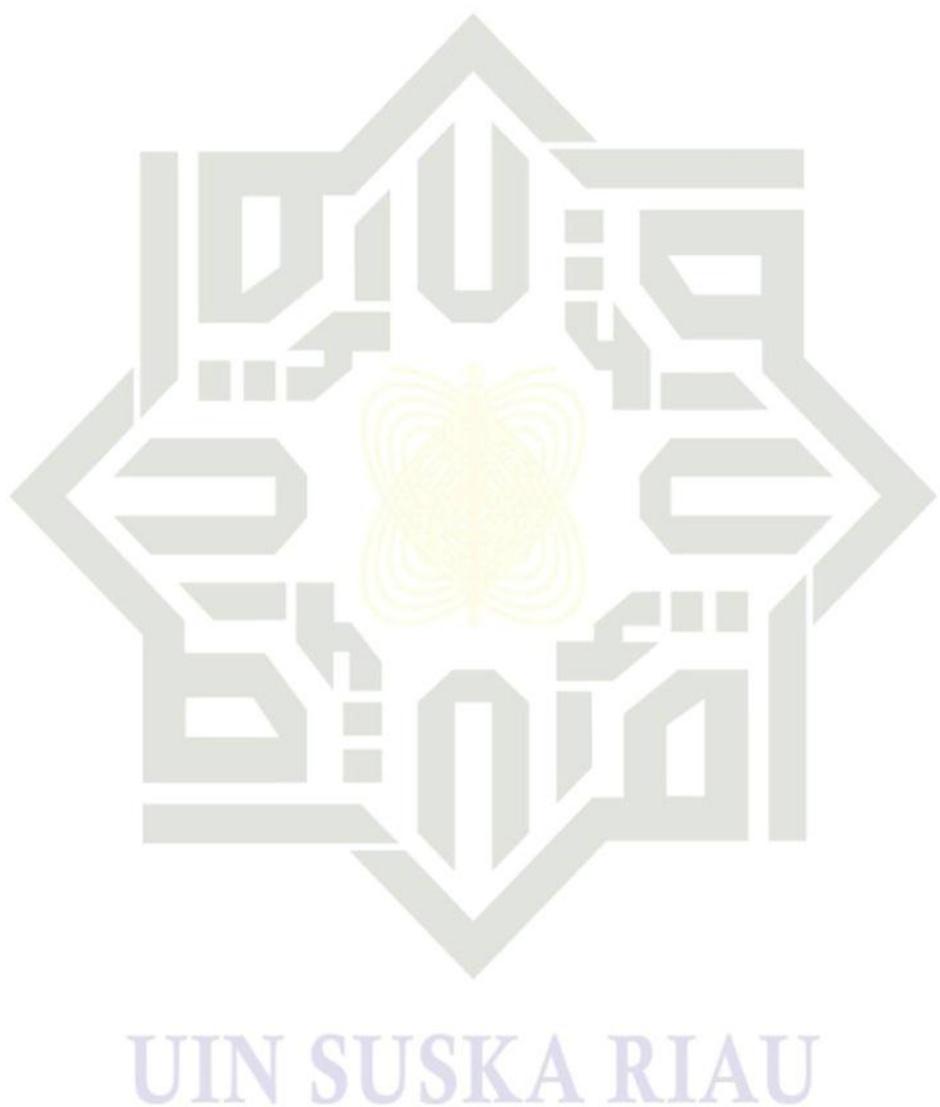
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.3 Informan Penelitian .....

47



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir .....	32
Gambar 4.1	Logo Perusahaan .....	41
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT. Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar .....	45
Gambar 5.1	Pola Komunikasi Linear Pimpinan terhadap Karyawan Bagian Personalia/Umum .....	58
Gambar 5.2	Pola Komunikasi Interaksional Pimpinan Asisten Umum Terhadap Karyawan Bagian Personalia/Umum .....	63
Gambar 5.3	Pola Komunikasi Transaksional Pimpinan Asisten Umum Terhadap Karyawan Bagian Personalia/Umum .....	68
Gambar 5.4	Pola Komunikasi Linear .....	70
Gambar 5.6.	Pola Komunikasi Interaksional .....	77
Gambar 5.8	Pola Komunikasi Transaksional .....	82

**Hak Cipta Dihindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Suatu organisasi selalu berusaha untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara pemimpin dan anggotanya, untuk mempertahankan kondisi tersebut diperlukan seorang pemimpin yang dapat memberikan pengaruh yang besar dan dapat memotivasi para karyawannya dalam bekerja agar dapat lebih optimal kinerjanya. Pemimpin yang efektif harus bisa memberikan arahan, evaluasi, dan koreksi terhadap usaha-usaha yang dilakukan oleh anggotanya dalam mencapai tujuan organisasi. Tanpa pemimpin yang baik, hubungan antara tujuan perseorangan dengan tujuan organisasi mungkin menjadi biasa dan kurang tepat sasaran, keadaan ini menimbulkan suatu kondisi dimana anggota bekerja dengan kurang efektif dan efisien serta dapat mengganggu keseluruhan kegiatan organisasi dalam pencapaian sasarnya. Organisasi mempunyai dua prinsip yaitu harus bertahan (*survive*) dan berkembang (*develop*). Dalam organisasi manapun tidak akan mencapai tujuan apabila di dalamnya tidak terjadi komunikasi yang baik antara pemimpin dan anggotanya maupun sebaliknya. Hubungan yang harmonis diantara para anggota disebabkan oleh komunikasi timbal balik yang baik.<sup>1</sup>

Pentingnya komunikasi tidak terbatas pada komunikasi personal tetapi juga dalam tatanan komunikasi organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil begitu pula sebaliknya, kurang atau tidak adanya komunikasi, maka organisasi dapat macet dan berantakan. Dengan demikian komunikasi dalam setiap organisasi mempunyai peranan yang sangat penting. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari dirumah tangga, ditempat kerja, dipasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Gracia Febrina Lumentut, dkk, "Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota Di LPM (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovasi Unsrat", e-jurnal Vol. 6, No. 1 (2017).

<sup>2</sup> Dr. Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 1

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Permasalahan-permasalahan yang lazim dihadapi perusahaan pada umumnya adalah ketidakharmonisan hubungan antara atasan dan bawahan disebabkan antara lain karena kurangnya kepercayaan atasan terhadap bawahan atau sebaliknya, sering terjadinya kesalahpahaman antara atasan dan bawahan, tidak adanya transparansi dalam mengambil kebijakan, kurangnya ruang komunikasi yang tersedia dan lain sebagainya.

Pengelolaan komunikasi yang tidak professional pada suatu manajemen organisasi merupakan suatu hal yang menjadi bagian dari siklus hidup suatu perusahaan dalam mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut seluruh sumber daya yang ada didalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan sebaik mungkin, termasuk sumber daya manusia sebagai faktor utamanya. Tingkat keberhasilan suatu perusahaan dalam melakukan segala kegiatan dalam rangka mencapai tujuan sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusianya dalam melaksanakan aktifitas. Produktifitas kerja karyawan yang maksimal sangat diharapkan dalam suatu proses pencapaian tujuan. Hal ini dapat tercipta oleh banyak faktor, yang salah satunya adalah tingkat dari kepuasan kerja karyawan dan selanjutnya mampu meningkatkan kinerja serta motivasi karyawan terhadap perusahaan.

Untuk mengelola dan menjalankan aktivitas sebuah perusahaan maka sumber daya manusia merupakan faktor utama penentu keberhasilan sebuah perusahaan. Kelangsungan hidup dan pertumbuhan dari suatu perusahaan bukan hanya ditentukan dari keberhasilan dalam mengelola keuangan yang berdasarkan pada kekuatan modal atau mata uang semata, tetapi juga ditentukan dari keberhasilannya mengelola sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah bahwa perusahaan harus mampu untuk menyatukan persepsi atau cara pandang karyawan dan pimpinan perusahaan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan antara lain melalui pembentukan mental bekerja yang baik dengan dedikasi dan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya, memberikan motivasi kerja, bimbingan, pengarahan, dan koordinasi yang baik dalam bekerja oleh seorang pemimpin kepada bawahannya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam dunia kerja, komunikasi merupakan hal yang sangat penting baik dalam organisasi, perusahaan maupun instansi pemerintah khususnya untuk meningkatkan produktivitas sumber daya manusia. Disamping itu sumber daya manusia juga penentu untuk tercapainya keberhasilan suatu usaha. Oleh sebab itu dibutuhkan karyawan yang mampu berprestasi, mempunyai produktivitas tinggi, setia dan mau bekerja sebaik mungkin demi kepentingan perusahaan. Semakin baik komunikasi yang ada pada karyawan tentu saja tidak hanya meningkatkan motivasi kerja tetapi juga dapat menciptakan iklim kerja yang positif, meningkatkan kebersamaan.<sup>3</sup>

Pemahaman motivasi, baik yang ada dalam diri karyawan maupun yang berasal dari lingkungan akan dapat membantu dalam kinerja. Dalam hal ini seorang pimpinan perlu mengarahkan motivasi dengan menciptakan kondisi organisasi melalui pembentukan budaya kerja atau budaya organisasi sehingga para karyawan merasa terpacu untuk bekerja lebih keras agar kinerja yang dicapai juga tinggi. Pemberian motivasi harus diarahkan dengan baik menurut prioritas dan dapat diterima dengan baik oleh karyawan, karena motivasi tidak dapat diberikan untuk setiap karyawan dengan bentuk yang berbeda-beda.<sup>4</sup>

Dalam hal ini, PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar yang berlokasi di kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar memiliki beberapa karyawan dan pimpinan, salah satunya yaitu asisten umum dibagian personalia/umum yang ditempatkan dikantor kebun, dalam hal ini komunikasi yang terjadi antara Asisten umum dengan karyawan terlihat kurang baik antar pimpinan dengan karyawannya, tidak heran jika antar karyawan dan atasan tampak jarang sekali bertegur sapa hal ini dikarenakan kesibukan pimpinan terhadap keperluan diluar kantor kebun dan kurangnya komunikasi yang baik dari asisten umum kepada karyawannya dibagian personalia/umum sehingga

<sup>3</sup> Nur Azmi, “*Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Loyalitas Kerja Karyawan BP (Brand Presenter) di PT Budiman Subrata Niaga Pekanbaru*”, Jurnal Jom Fisip Vol.2, No.6 (Oktober 2015), 2

<sup>4</sup> Ida Ayu Brahmasisari dan Agus Suprayetno, “*Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia)*”, Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan Vol. 10, No. 2 (September 2008), 124.

## © Hak Cipta Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Suska Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengakibatkan karyawan kurang bergairah atau termotivasi untuk bekerja dan disiplin waktu. Motivasi kerja dapat dibangun melalui hubungan yang baik antara pemimpin dan anggotanya. Membangun hubungan saling percaya satu sama lain merupakan satu bentuk kompensasi yang sangat bermakna bagi anggota. Pemimpin organisasi harusnya menyadari arti pentingnya keberadaan komunikasi dalam sebuah organisasi atau perusahaan dan mampu membagi waktu dalam urusan kantor dan diluar kantor. Dalam hal ini pemimpin harus bisa berkomunikasi dan berhubungan dengan baik kepada karyawannya agar tidak adanya kesalahpahaman antar atasan dan bawahan ataupun antar bawahan dan atasan, hal ini dilakukan bertujuan untuk mewujudkan kerjasama yang baik dalam suatu perusahaan ataupun organisasi.

Salah satu elemen yang bernilai penting dalam sistem manajemen perusahaan selain motivasi kerja kepada para karyawan adalah kepemimpinan (*leadership*). Kepemimpinan adalah suatu proses dimana seseorang dapat menjadi seorang pemimpin (*leader*) melalui aktivitas yang terus menerus sehingga dapat mempengaruhi *followersnya* dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Kepemimpinan juga sangat diperlukan untuk meningkatkan daya saing perusahaan secara berkelanjutan.<sup>5</sup>

Pemimpin organisasi atau perusahaan juga sebaiknya selalu menyediakan waktu untuk berkomunikasi secara personal (*sharing*) dengan para anggota sebagai sarana untuk memperhatikan dan saling memberikan masukan. Karena komunikasi berperan penting dalam meningkatkan semangat kerja anggota. Hal tersebut diupayakan agar komunikasi dalam organisasi/perusahaan selalu terjalin dengan baik. Dengan begitu, organisasi / perusahaan yang dapat terjalin dengan baik, akan memunculkan suatu keberhasilan yang ingin dicapai.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam tentang **“Pola Komunikasi Pimpinan PTPN V Kebun Sei Pagar Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan”**.

---

<sup>5</sup> Richard L. Hughes, ed. Leadership: Memperkaya Pelajaran dari Pengalaman (Jakarta: Salemba Humanika, 2012),5

### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **2. Penegasan Istilah**

Dalam penelitian ini, maka penulis perlu mempertegasan beberapa istilah dalam judul serta untuk mempermudah dan menghindari kesalahan-kesalahan dalam penafsiran serta pengertian dalam istilah atau kata-kata yang ada dalam fokus penelitian. Maka perlu dijelaskan mengenai hal tersebut yang nantinya akan dijadikan pegangan dalam penelitian ini.

#### **1. Pola komunikasi**

Pola komunikasi merupakan model dari komunikasi, sehingga dengan adanya berbagai macam model komunikasi dan bagian dari proses komunikasi akan dapat ditemukan pola yang cocok dan mudah digunakan dalam berkomunikasi.<sup>6</sup>

#### **2. Pimpinan**

Pimpinan adalah orang yang mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan kerja para anggota atau karyawannya.<sup>7</sup> Pimpinan dalam penelitian ini adalah Asisten Umum bagian Personalia/Umum PTPN V Kebun Sei Pagar orang yang termasuk memiliki otoritas (kekuasaan) untuk memberikan bimbingan, tuntunan, mengarahkan dalam sebuah organisasi atau perusahaan dibagian personalia/umum.

#### **3. PT. Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar**

PT. Perkebunan Nusantara V merupakan bekas Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak dibidang perkebunan kelapa sawit dan karet. PTPN V berkantor pusat di Pekanbaru dengan lokasi kerja diprovinsi Riau. Sebanyak 90% saham pemerintah indonesia di PT Perkebunan Nusantara V dialihkan ke PT Perkebunan Nusantara III dan menjadikan PT Perkebunan Nusantara III sebagai pemegang BUMN perkebunan.

<sup>6</sup>Onong Uchayana Effendy, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1993) 33

<sup>7</sup> Prof. Dr. Veithzal Rivai, M.B.A., Prof. Dr. Deddy Mulyadi, M.Si, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 2

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kebun Sei Pagar merupakan salah satu Unit Usaha dari PT. Perkebunan Nusantara V dan berada dibawah Strategi Bisnis Unit (SBU) Sei Galuh yang berlokasi di Desa Hang Tuah, Desa Perhentian Raja, Desa Parit Baru Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar.<sup>8</sup>

**4. Motivasi kerja**

Motivasi kerja adalah pemberian sebagai salah satu bentuk motivasi yang sangat penting dilakukan guna untuk meningkatkan gairah kerja karyawan sehingga dapat mencapai hasil yang dikehendaki oleh pimpinan.<sup>9</sup>

**5. Karyawan**

Karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga perusahaan/ organisasi dengan mendapatkan imbalan upah.<sup>10</sup> Karyawan dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PTPN V Kebun Sei Pagar bagian Personalia/Umum yang berjumlahkan 45 orang.

### **C. Ruang Lingkup Kajian**

Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan kajian pada Pola Komunikasi Pimpinan PTPN V Kebun Sei Pagar Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan. Dimana pola komunikasi merupakan model dari komunikasi, sehingga dengan adanya berbagai macam model komunikasi dan bagian dari proses komunikasi akan dapat ditemukan pola yang cocok dan mudah digunakan dalam berkomunikasi. Model komunikasi membentuk perspektif komunikasi dengan menguraikan komunikasi yang begitu kompleks menjadi lebih sederhana tanpa menghilangkan komponen-komponen yang ada didalamnya. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi seorang pemimpin baik dalam organisasi, perusahaan maupun instansi pemerintah khususnya untuk meningkatkan produktivitas sumber daya manusia.

<sup>8</sup> Profil PTPNV Kebun Sei Pagar

<sup>9</sup> Aries Susanty, Sigit Wahyu Baskoro, "Pengaruh Motivasi Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan", J@ti Undip Vol. VII, No 2, (Mei 2012),79

<sup>10</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi* (Jakarta : Bumi Aksara, 2005), 12

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dijadikan penelitian adalah : “Bagaimana pola komunikasi pimpinan PTPN V Kebun Sei Pagar dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan?”.

#### E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

##### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti, maka yang akan menjadi tujuan peneliti adalah untuk mengetahui pola komunikasi yang digunakan pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dapat tercapainya kerjasama yang baik dalam suatu organisasi atau perusahaan.

##### 2. Manfaat Penelitian

###### a. Manfaat Akademis

Berguna untuk mengasah ketajaman analisis penulis dalam penerapan teori yang dipelajari selama masa perkuliahan kedalam kegiatan penelitian.

###### b. Manfaat Praktis

Sebagai sarana dalam mewujudkan komunikasi antara pimpinan dan karyawan agar lebih meningkatkan motivasi kerja, serta sebagai bahanmasukan untuk pimpinan agar lebih baik dalam meningkatkan komunikasi guna untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan.

State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau

#### F. Sistematika Penulisan

##### BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang, penegasan istilah, ruang lingkup kajian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



©Hak cipta milik UIN Suska Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Kajian Teori

Kajian teori adalah gambaran terhadap seperangkat kumpulan konsep/konstruk, definisi dan proposisi yang terkait secara sistematis untuk menjelaskan dan memprediksi tentang fenomena/gejala.<sup>11</sup>

#### Pola Komunikasi

Pola komunikasi adalah suatu gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya. Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman, dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Pola komunikasi merupakan model dari komunikasi, sehingga dengan adanya berbagai macam model komunikasi dan bagian dari proses komunikasi akan dapat ditemukan pola yang cocok dan mudah digunakan dalam berkomunikasi. Pola komunikasi identik dengan proses komunikasi, karena pola komunikasi merupakan bagian dari proses komunikasi. Proses komunikasi merupakan rangkaian dari aktivitas menyampaikan pesan sehingga menghasilkan feedback dari penerima pesan.<sup>12</sup>

Menurut Syaiful Bahri Djamarah bahwa pola komunikasi dapat dipahami sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Pola komunikasi dan aktifitas organisasi atau suatu perusahaan sangat tergantung pada tujuan, gaya manajemen, dan iklim organisasi yang bersangkutan, artinya bahwa komunikasi itu tergantung pada kekuatan-kekuatan yang bekerja dalam organisasi

<sup>11</sup> Dr. Juliansyah Noor, SE, MM, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Kencana, 2011), 65

<sup>12</sup> Leni Andriani, “*Pola Komunikasi Organisasi Humas Perwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Provinsi Riau*”, (Jurusank Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2016), 9

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut, yang ditujukan oleh mereka yang melakukan pengiriman dan penerimaan pesan, dalam artian komunikasi pimpinan dan karyawan.<sup>13</sup>

Pola komunikasi dilakukan dalam usaha untuk menemukan cara terbaik dalam berinteraksi ketika penyampaian pesan. Walaupun sebelumnya tidak ada cara yang benar-benar paling baik secara universal dibidang komunikasi dikarenakan informasi dapat dikirimkan dengan tujuan yang berbeda-beda. Cara yang paling efektif dalam mengkomunikasikan pesan-pesan tergantung pada faktor situasional, seperti: kecepatan, ketelitian, biaya, dan keterbatasan waktu. Meskipun demikian, suatu analisis jaringan komunikasi sangat membantu untuk menentukan pola-pola mana yang paling cepat penyampainnya, paling teliti, paling luwes dan sebagainnya.<sup>14</sup>

a. Proses Komunikasi

Komunikasi tidak bisa terlepas dari proses. Oleh karena itu, apakah suatu komunikasi dapat berlangsung dengan baik atau tidak tergantung dari proses yang berlangsung tersebut. Menurut Rosady Ruslan proses komunikasi adalah dapat diartikan sebagai “transfer informasi” atau pesan-pesan (message) dari pengirim pesan sebagai komunikator dan kepada penerima pesan sebagai komunikan, dalam proses komunikasi tersebut bertujuan agar terjadinya timbal balik (feedback) dan untuk mencapai saling pengertian atau saling memahami ( mutual understanding) atau antar kedua belah pihak.

Onong Uchayana Effendi menyatakan bahwa proses komunikasi terdapat dua macam, yaitu :

1. Proses Komunikasi Primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (simbol) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna,

<sup>13</sup> Bahri Djamarah Syaiful, *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak Dalam Keluarga*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2004),1

<sup>14</sup> Joseph A. De Vito, *Human Communications*, terjemahan Agus Maulana MSM, *Komunikasi Antar Manusia: Kuliah Dasar*, edisi kelima, 264

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan”. Bahasa digambarkan paling banyak dipergunakan dalam proses komunikasi karena dengan jelas bahwa bahasa mampu menerjemahkan pikiran seseorang untuk dapat dimengerti dan dipahami oleh orang lain secara terbuka. Komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experiences and meanings*) yang pernah diperoleh oleh komunikan.

2. Proses Komunikasi Sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Proses komunikasi sekunder merupakan sambungan dari komunikasi primer untuk menembus dimensi ruang dan waktu. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarnya berada di tempat yang relatif jauh atau dengan jumlah yang banyak. Surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, internet, dan lain-lain adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi. Media kedua ini memudahkan proses komunikasi yang disampaikan dengan meminimalisir berbagai keterbatasan manusia mengenai jarak, ruang dan waktu.<sup>15</sup>

Dari proses komunikasi akan timbul pola, model, bentuk dan juga bagian-bagian kecil yang berkaitan erat dengan proses komunikasi. Istilah pola komunikasi bisa disebut juga sebagai model komunikasi yang memiliki makna sama yaitu sistem yang terdiri atas berbagai komponen yang berhubungan antara yang satu dengan yang lainnya.

Model adalah representasi suatu fenomena, baik nyata ataupun abstrak dengan menonjolkan unsur-unsur terpenting fenomena tersebut.

---

<sup>15</sup> Ibid, 5-6

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Sereno dan Mortensen model komunikasi merupakan deskripsi ideal mengenai apa yang dibutuhkan untuk terjadinya komunikasi. Sedangkan B.Aubrey Fisher mengatakan model adalah analogi yang mengabstraksikan dan memilih bagian dari keseluruhan, unsur, sifat atau komponen yang penting dari fenomena yang dijadikan model. Secara sederhana model komunikasi merupakan gambaran sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya. Penyajian model dimaksudkan untuk mempermudah memahami proses komunikasi dan melihat komponen dasar yang perlu ada dalam suatu komunikasi.<sup>16</sup>

Menurut Deutsch (1952) mengemukakan ada 4 (empat) fungsi model komunikasi dalam ilmu sosial ;

- a. Mengorganisasi, fungsi model ini terlihat pada kemampuannya untuk mengatur dan menghubungkan data dan menunjukkan kesamaan dan hubungan data yang tak terlihat sebelumnya.
- b. Heuristik adalah yang akan membawa ilmuwan menuju fakta dan metode baru yang belum dikenal.
- c. Prediktif
- d. Mengukur.<sup>17</sup>

Mengingat banyaknya pola komunikasi yang berkembang saat ini, bahwa beberapa pola komunikasi yang dikemukakan menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam buku *Human Communication*, menjelaskan pada tiga (3) pola komunikasi. Dalam tulisan ini peneliti menggunakan pada tiga (3) pola atau model komunikasi, berikut beberapa pola atau model komunikasi :<sup>18</sup>

1. Pola atau Komunikasi Linear

Pandangan ini mengasumsikan bahwasannya pendekatan pada komunikasi manusia terdiri atas beberapa elemen kunci, dimana sumber (*source*), atau pihak pengirim (*sender*), pesan (*message*) pada

<sup>16</sup> Ibid, 5

<sup>17</sup> Werner J. Severin, James W. Tankard, *Teori Komunikasi : Sejarah, Metode, dan Terapan didalam Media Massa*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2001), 54.

<sup>18</sup> Stewart L. Tubbs, dkk, *Human Communication : Konteks – konteks komunikasi* (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2010), 32

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penerima (*receiver*) yang akan menerima pesan tersebut. Si penerima pesan adalah orang yang mengartikan pesan tersebut. Semua proses komunikasi ini terjadi dalam sebuah saluran (*channel*) yang merupakan jalan untuk komunikasi. Saluran ini biasanya langsung berhubungan dengan indra penglihatan, perasa, penciuman, pendengar. Dalam pola ini, komunikasi juga melibatkan gangguan (*noise*) yang mengakibatkan informasi hilang ketika mengalir dari komunikator (sumber informasi) kepada komunikasi (penerima informasi). Selain itu, linear disini mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari satu titik ke titik lain secara lurus, yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikasi sebagai titik temu. Jadi dalam komunikasi ini biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (*face to face*), yang terdiri atas 5 (lima) pertanyaan. Kelima pertanyaan tersebut berguna untuk mendeskripsikan urutan tindakan yang menyusun aktivitas berkomunikasi, yaitu : *siapa? Apa yang dikatakan? Sedang berbicara dimana? Berbicara pada siapa? Apa dampak dari pembicaraan tersebut?*<sup>19</sup>

Dalam proses komunikasi ini pesan yang disampaikan akan efektif apabila ada perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi. Berdasarkan perspektif transmisi memandang komunikasi sebagai suatu pengalihan informasi dari sumber kepada penerima. Model linear (satu arah) yang digunakan disini bergerak dari satu tempat ketempat yang lainnya. Perspektif transmisi memberi tekanan pada peran media serta waktu yang digunakan dalam menyalurkan informasi.

Pola linear ini merupakan deskripsi dari Claude Shannon dan Warren Weaver (1949). Pola pertama dalam komunikasi interpersonal digambarkan sebagai bentuk yang linear atau searah, proses dimana seseorang bertindak terhadap orang lain. Artinya komunikasi terjadi satu arah dari pengirim ke penerima pasif, yang berarti pendengar tidak

---

<sup>19</sup> Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal – Interaksi Keseharian Edisi 6 – Interpersonal Communication Everyday Encounters*, (Salemba Humanika : 2013), 19

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pernah mengirim pesan dan hanya menyerap secara pasif apa yang dikatakan oleh pembicara. Sebagai respon dari komunikator, pendengar biasanya akan mengangguk, mengerutkan dahi, tersenyum, terlihat bosan dan sebagainya.<sup>20</sup>

**2. Pola atau Komunikasi Interaksional: Komunikasi Sebagai Interaksi**

Pola atau model komunikasi interaksi ini dikembangkan oleh Wilbur Schrammpada tahun 1954. Pola atau Model ini lebih menekankan pada proses komunikasi 2 arah diantara dua komunikator, dengan kata lain komunikasi berlangsung dua arah : dari pengirim pesan kepada penerima, dan dari penerima kepada pengirim pesan. Dengan kata lain, komunikasi interaksional menggambarkan komunikasi sebagai proses dimana pendengar memberikan umpan balik (*feedback*) sebagai respon terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikasi.<sup>21</sup>

Meski komunikasi interaksional adalah pengembangan dari komunikasi linear. Sistemnya masih memandang komunikasi sebagai urutan dimana ada orang yang berperan sebagai pengirim pesan dan ada pihak lain sebagai penerima pesan. Pada kenyataannya, orang yang terlibat dalam proses komunikasi bisa bertindak sebagai pengirim sekaligus sebagai penerima pesan.<sup>22</sup>

Adapun elemen penting yang ada didalam pola atau model komunikasi interaksional, diantaranya adalah :<sup>23</sup>

- a. Encoder Source Decoder (*Sumber Pesan*) merupakan asal dari mana pesan disampaikan. Dalam hal ini sumber menerjemahkan informasi atau gagasan dalam wujud kata-kata, tanda-tanda atau lambang-lambang yang disengaja untuk menyampaikan informasi dan diharapkan mempunyai efek terhadap orang lain.

---

<sup>20</sup>Ibid, 19 - 20

<sup>21</sup>H. Syaiful Rohim, *Teori Komunikasi, Perspektif, Ragam dan Aplikasi*. (Jakarta : Rineka Cipta, 2009), 16

<sup>22</sup> Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal – Interaksi Keseharian Edisi 6 – Interpersonal Communication Everyday Encounters*, (Salemba Humanika : 2013), 19

<sup>23</sup>Marhaeni Fajar, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009), 124-125

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Message (*pesan*) adalah alat-alat dimana sumber mengekspresikan gagasannya dalam bentuk lisan, tertulis ataupun perilaku nonverbal seperti bahasa isyarat, ekspresi wajah atau gambar-gambar.
- c. Decoder Receiver Encoder (*menerjemahkan pesan*), dalam proses ini penerima melakukan decoding, yaitu memberikan penafsiran interpretasi terhadap pesan yang disampaikan kepadanya. Pemahaman (*understanding*) merupakan kunci untuk melakukan decoding dan hanya terjadi dalam pikiran penerima. Akhirnya penerima yang akan menentukan bagaimana memahami suatu pesan dan bagaimana pula memberikan respon terhadap pesan tersebut.
- d. Feedback (*umpan balik*) yang memungkinkan sumber mempertimbangkan kembali pesan yang telah disampaikannya kepada penerima. Respon umpan balik dari penerima terhadap pesan yang disampaikan sumber dapat berwujud kata-kata ataupun tindakan-tindakan tertentu. Penerima bisa mengabaikan pesan tersebut ataupun menyimpannya. Umpan balik inilah yang dapat dijadikan landasan untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi.
- e. Bidang pengalaman (*field experience*) seseorang atau bagaimana budaya, pengalaman dan keturunan seseorang mempengaruhi kemampuannya untuk berkomunikasi dengan yang lainnya. Ketika berinteraksi, seseorang akan membawa pengalaman yang pernah dialaminya dan kemudian dibagikan kepada yang lain. Misalnya, anda seorang dosen ketika berbicara didepan kelas mengenai pola komunikasi yang terjadi di Amerika. Selain mendapat informasi dari buku referensi yang anda dibaca, tetapi juga dari pengalaman anda yang pernah tinggal di Amerika atau mungkin orang tua anda adalah keturunan Amerika. Dengan begitu anda akan lebih percaya diri dalam mengajar didepan kelas karena pengalaman tersebut memberikan banyak informasi tentang pola komunikasi di Amerika.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup>Ibid,125

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**3. Pola atau Transaksional : Komunikasi sebagai transaksi**

Pola atau model komunikasi transaksional ini dikembangkan oleh Barnlund pada tahun 1970. Model komunikasi transaksional (*Transactional model of communication*) ini memfokuskan dan memberikan penekanan pada proses pengiriman dan penerimaan pesan yang berlangsung secara terus menerus dalam suatu sistem komunikasi dengan latar belakang dua individu yang berbeda. Dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang ada pada komunikasi yang bersifat transaksional adalah proses komunikasi secara kooperatif dimana pengirim dan penerima pesan tersebut bersama-sama bertanggung jawab terhadap efek atau akibat yang dihasilkan dari proses komunikasi tersebut, apakah pesan yang disampaikan berdampak atau tidak, karena dalam pola komunikasi ini suatu makna dapat dibangun oleh umpan balik dari peserta komunikasi. Salah satu ciri dari pola komunikasi transaksional adalah penjelasan mengenai waktu yang menunjukkan bahwa pesan, gangguan dan pengalaman senantiasa berubah dari waktu ke waktu.<sup>25</sup>

Dalam pola komunikasi transaksional juga terdapat penjelasan bahwa komunikasi terjadi dalam sistem yang mempengaruhi apa dan bagaimana seseorang dapat berkomunikasi serta apa makna yang tercipta dari proses tersebut. Komunikasi transaksional tidak melihat seseorang berperan sebagai komunikator atau komunikan. Kedua pihak yang berkomunikasi berada dalam posisi setara dan saling bertukar peran secara bersamaan. Artinya, selama proses berkomunikasi, anda bisa jadi pihak yang mengirimkan pesan (dengan berbicara atau menganggukkan kepala), menerima pesan atau melakukan keduanya dalam waktu bersamaan (menginterpretasikan pesan dari orang lain sambil menganggukkan kepala sebagai tanda setuju). Oleh karena komunikasi transaksional melibatkan banyak orang maka didalamnya

---

<sup>25</sup>H. Syaiful Rohim, *Teori Komunikasi, Perspektif, Ragam dan Aplikasi*. (Jakarta : Rineka Cipta, 2009), 16

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terdapat tanggung jawab etika.<sup>26</sup> Perilaku verbal dan nonverbal bersifat resipikal, saling mempengaruhi satu sama lain.<sup>27</sup>

Menurut Griffin (2000), terdapat berbagai bentuk pola komunikasi dalam kelompok kerja yang dapat diidentifikasi, diantaranya adalah :<sup>28</sup>

1. Pola Roda (*wheel*), yaitu pola komunikasi yang menggambarkan dari satu sumber (nomor 1) untuk kemudian pesan disebarluaskan kepada yang lain dari sumber tersebut. Pola komunikasi ini biasanya dilakukan oleh sebuah kelompok dimana pemimpin memiliki kontrol penuh terhadap seluruh anggotanya. Sumber informasi yang didapatkan hanya melalui pemimpin yang menjadi satu-satunya sumber informasi. Dalam pola roda semua komunikasi mengalir melalui satu individu sentral yang biasanya diungkapkan pemimpin kelompok.
2. Pola huruf Y, sekalipun sumber informasi berasal dari satu sumber, tetapi dalam proses penyebarannya kepada seluruh anggota tidak selalu harus melalui dirinya. Informasi tersebut dapat disebarluaskan melalui dirinya maupun melalui anggota yang lain. Pola komunikasi yang dilakukan dalam sebuah kelompok dimana kepada sebagian dari anggota kelompoknya. Memiliki tingkatan sentralisasi lebih rendah yakni dua orang dekat dengan pusat.
3. Pola bersambung (*chain*), yaitu pola yang menawarkan aliran informasi yang lebih seimbang antara anggota meski dua individu (yang berbeda di kedua ujung rantai) hanya berinteraksi dengan satu orang lain. Kelemahan ini teratasi dengan pola lingkaran. Pola komunikasi ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pemimpin kepada bawahan sangat tinggi atau bahkan pemimpin benar-benar memberikan kewenangan kepada anggotanya untuk menyampaikan informasi, namun setiap anggota hanya dapat menerima dan memberi

<sup>26</sup>Rothwell, 2004 dalam Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal – Interaksi Keseharian Edisi 6 – Interpersonal Communication Everyday Encounters*, (Salemba Humanika : 2013), 21

<sup>27</sup> Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal – Interaksi Keseharian Edisi 6 – Interpersonal Communication Everyday Encounters*, (Salemba Humanika : 2013), 21

<sup>28</sup> Griffin, Jill. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan* (Jakarta : Airlangga, 2003), 109

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi maksimum dengan dua orang saja, misalnya orang nomor 3 menerima dari nomor 2 dan memberikan kepada nomor 4. Dan nomor 1 sebagai pemimpin hanya memberikan kepada nomor 2 saja. Biasanya berlaku ketika sebuah pekerjaan dalam kelompok lebih bersifat berkesinambungan atau berkelanjutan. Pola komunikasi bersambung ini biasanya berlaku ketika sebuah pekerjaan dalam kelompok lebih bersifat berkelanjutan.

4. Pola lingkaran (*circle*), yaitu pola komunikasi yang dibangun seperti pola berkelanjutan namun lebih bersifat tertutup. Artinya pada akhirnya pemberi pesan akan mengevaluasi hasil-hasil dan implikasi dari pesan pertama yang ia kirimkan dari orang terakhir yang menerima pesan.
5. Pola menyeluruh (*all Channel*), yaitu seluruh anggota dan pemimpin memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan pesan atau informasi sebagai bentuk komunikasi yang dilakukan. Pola komunikasi seperti ini biasanya terjadi dalam moment-moment seperti rapat, diskusi, atau juga dalam sebuah kelompok yang bersifat partisipatif. Kelebihan dari pola ini adalah bahwa biasa informasi akan terminimalkan karena setiap orang mendapatkan klarifikasi informasi dari seluruh anggota organisasi. Pola ini yang paling terdesentralisasi memungkinkan terjadinya aliran informasi secara bebas diantaranya semua anggota kelompok. Semua orang dapat berpartisipasi secara adil.

**b. Bentuk Pola Komunikasi**

Bentuk Pola Komunikasi merupakan bentuk-bentuk komunikasi untuk mempengaruhi melalui sinyal atau simbol yang dikirimkan dengan cara mengajak secara bertahap maupun sekaligus, pola komunikasi di sini akan lebih mempunyai arti jauh ketika dikaitkan dengan prinsip-prinsip komunikasi dalam merealisasikan bentuk komunikasi. Komunikasi berdasarkan bentuknya, dibagi kepada :

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Komunikasi Antar Personal atau yang lebih dikenal dengan Interpersonal yaitu komunikasi yang terjadi antar komunikator dengan komunikasi secara langsung dengan cara berhadapan muka atau tidak. Komunikasi seperti ini lebih efektif karena kedua belah pihak saling melancarkan komunikasinya dan dengan feedback keduanya melaksanakan fungsi masing-masing.
2. Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang terjadi antara seseorang dan kelompok tertentu. David Krech dalam Miftah Thoha menyatakan komunikasi kelompok dapat dipetakan menjadi 3 kelompok komunikasi, yaitu : *Small group* merupakan komunikasi yang melibatkan sejumlah orang dalam interaksi satu dengan yang lain dalam suatu pertemuan yang bersifat berhadapan. Ciri-cirikelompok seperti ini adalah kelompok komunikasi dalam situasi berlangsungnya komunikasi mempunyai kesempatan untuk memberikan tanggapan, dalam hal ini komunikator dapat berinteraksi atau melakukan komunikasi antar pribadi, *medium group* merupakan Komunikasi dalam kelompok sedang lebih mudah karena dapat diorganisir dengan baik dan terarah, misalnya komunikasi antara satu bidang dengan bidang yang lain dalam organisasi atau perusahaan, *large group* merupakan komunikasi yang melibatkan interaksi antara kelompok dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok. Komunikasinya lebih sulit dibandingkan dengan dua kelompok di atas karena tanggapan yang diberikan komunikasi lebih bersifat emosional.
3. Komunikasi Massa adalah komunikasi yang menggunakan media sebagai alat atau sarana bantu, biasanya menggunakan media elektronik seperti televisi, radio, surat kabar, majalah dan lain-lain.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> David Krech dalam Miftah Thoha, *Pola Komunikasi Pimpinan*, (2008), 142

### c. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan pesan baik dalam organisasi di dalam kelompok formal maupun informal organisasi. Kemudian bila memperhatikan arti kata komunikasi dan organisasi, maka komunikasi organisasional adalah komunikasi yang terjadi antara orang-orang yang berada di dalam organisasi itu sendiri, juga antara orang-orang yang berada di dalam organisasi dengan publik luar, dengan maksud untuk mencapai suatu tujuan.

Komunikasi didefinisikan sebagai penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim baik secara lisan, tertulis, maupun menggunakan alat komunikasi. Pertukaran informasi yang terjadi diantara pengirim dan penerima tidak hanya dilakukan dalam bentuk lisan maupun tulisan oleh manusia, akan tetapi komunikasi yang terjadi baik dalam kelompok atau dalam sebuah organisasi bisa dapat menyampaikan suatu informasi menggunakan alat komunikasi canggih.<sup>30</sup>

Katz dan Khan (1996) menunjukkan bahwa pola atau keadaan urusan yang teratur mensyaratkan bahwa komunikasi diantara para anggota sistem tersebut dibatasi. Sifat asal organisasi mengisyaratkan pembatasan mengenai siapa berbicara kepada siapa.<sup>31</sup>

Organisasi adalah komposisi sejumlah orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Diantara orang-orang ini saling terjadi pertukaran pesan. Pertukaran pesan itu melalui jalan tertentu yang dinamakan jaringan komunikasi.<sup>32</sup>

Pesan dalam jaringan komunikasi formal biasanya mengalir dari atas kebawah, dari bawah keatas, dan secara horizontal. Jaringan komunikasi tersebut adalah :<sup>33</sup>

<sup>30</sup> Modul Universitas Terbuka “Komunikasi Organisasional” 2000: 1

<sup>31</sup> R. Wayne Pace dan Don F . Faules, *Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2010), 174

<sup>32</sup>Ibid, 102

<sup>33</sup>Ibid, 174

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Komunikasi kebawah, menunjukkan bahwa arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi kebawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan.
- b. Komunikasi keatas, adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Semua karyawan dalam suatu organisasi kecuali yang berada pada tingkatan yang paling atas mungkin berkomunikasi keatas. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan feedback, saran, dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap karyawan, tipe pesan adalah integrasi dan pembaruan.
- c. Komunikasi horizontal, adalah pertukaran pesan diantara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya didalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik, dan saling memberikan informasi.

**Pimpinan**

Pimpinan adalah orang yang mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan kerja para anggota atau karyawannya. Tiga implikasi penting yang terdapat dalam hal ini, yaitu :

- a. Kepemimpinan melibatkan orang lain, baik itu bawahan maupun pengikut
- b. Kepemimpinan melibatkan pendistribusian kekuasaan antara pemimpin dan anggota atau karyawan secara seimbang
- c. Kemampuan untuk menggunakan bentuk kekuasaan yang berbeda untuk mempengaruhi tingkah laku anggota atau karyawan melalui berbagai cara.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh karena itu, pemimpin dalam hakikatnya adalah :

1. Proses mempengaruhi atau memberi contoh kepada anggota atau karyawannya dalam mencapai tujuan organisasi
2. Seni mempengaruhi dan mengarahkan orang untuk patuh terhadap aturan, kepercayaan, kehormatan, dan kerjasama yang baik demi kemajuan bersama
3. Kemampuan untuk mempengaruhi, memberi inspirasi dan mengarahkan tindakan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi ataupun perusahaan, sumber pengaruh dapat dilakukan secara formal atau nonformal. Pengaruh formal adalah seseorang yang ditunjuk sebagai pemimpin atas dasar keputusan dan pengangkatan resmi untuk memangku suatu jabatan dalam struktur organisasi dengan segala hak dan kewajiban yang melekat dan berkaitan dengan posisinya untuk memiliki kekuasaan dan wewenang serta kemungkinan mendapatkan peluang untuk kenaikan pangkat/jabatan, dapat dimutasi, dan juga dapat diberhentikan. Sedangkan nonformal adalah seseorang yang ditunjuk karena memiliki kualitas unggul dan dipercaya mampu mempengaruhi kondisi psikis dan perilaku suatu kelompok atau komunitas tertentu, contohnya : tokoh masyarakat, pemuka agama, LSM, guru.

Konsep kepemimpinan erat sekali hubungannya dengan kekuasaan dalam memperoleh alat untuk mempengaruhi perilaku para anggota atau karyawannya. Pada dasarnya kemampuan untuk mempengaruhi individu atau kelompok untuk mencapai tujuan tersebut terdapat unsur kekuasaan. Kekuasaan tak lain adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain untuk mau melakukan apa yang diinginkan oleh pihaknya.<sup>34</sup>

Pemimpin adalah anggota dari suatu perkumpulan yang diberi kedudukan tertentu dan diharapkan dapat bertindak sesuai dengan kedudukannya. Ia juga merupakan suatu lembaga utama dalam organisasi

---

<sup>34</sup> Prof. Dr. Veithzal Rivai, M.B.A., Prof. Dr. Deddy Mulyadi, M.Si, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 2-3

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang menjalankan organisasinya, keinginan yang akan digerakkan atau dijalankan sesuai dengan visi dan misinya.

Menurut James A.f. Stoner dalam *Perilaku Kepemimpinan*, tugas pokok yang harus dikerjakan oleh seorang pemimpin adalah sebagai berikut :<sup>35</sup>

- a. Pemimpin bertanggungjawab untuk bekerjasama dengan orang lain. Baik dengan atasan, bawahan, teman sejawat, orang lain yang berada diluar organisasi dan pemimpin lain yang ada dalam unit organisasi tersebut.
- b. Pemimpin bertanggungjawab untuk melaksanakan tugas-tugas, melakukan evaluasi dan mengatur tugas-tugas untuk mencapai hasil yang sebaik-baiknya.
- c. Sumber daya yang ada pada diri pemimpin sangat terbatas, oleh karena itu pemimpin harus mampu mengatur tugas-tugas melalui urutan prioritasnya.
- d. Pemimpin harus berpikir secara analisis dan konseptual, oleh karena itu harus mampu menjabarkan persoalan-persoalan secara tepat.
- e. Konflik-konflik selalu terjadi dalam suatu organisasi, oleh karena itu pemimpin harus mampu menjadi mediator.
- f. Pemimpin harus mampu bertindak persuasi dan mampu berkompromi, karena ia adalah wakil organisasi.
- g. Seorang pemimpin harus mampu memecahkan masalah yang sulit.<sup>36</sup>

### **Motivasi Kerja**

Motivasi berasal dari bahasa latin “*move*re” yang berarti “dorongan atau daya penggerak”. Motivasi ini diberikan kepada manusia, khususnya kepada para bawahan atau karyawan. Adapun kerja adalah sejumlah aktivitas fisik dan mental untuk mengerjakan sesuatu pekerjaan. Terkait dengan hal tersebut, maka yang dimaksud dengan motivasi adalah mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan,

<sup>35</sup> Ibid, 10

<sup>36</sup> Zasri, 2008, 72

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan ketrampilannya untuk mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan.

Gibson berpendapat bahwa motivasi adalah kekuatan yang mendorong seseorang karyawan yang dapat menimbulkan dan mengarahkan perilaku. Motivasi kerja sebagai pendorong timbulnya semangat atau dorongan kerja. Kuat dan lemahnya motivasi kerja seseorang berpengaruh terhadap besar kecilnya prestasi yang diraih. Lebih jauh dijelaskan, bahwa dalam kehidupan sehari-hari seseorang selalu mengadakan berbagai aktivitas. Salah satu aktivitas tersebut diwujudkan dalam gerakan-gerakan yang dinamakan kerja. Bekerja mengandung arti melaksanakan suatu tugas yang diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati oleh orang yang bersangkutan.

Dalam kehidupan, motivasi memiliki peranan yang sangat penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Tanpa adanya motivasi dalam diri seseorang maka dapat dipastikan bahwa orang itu tidak akan bergerak sedikitpun dari tempatnya berada. Begitupun dalam dunia kerja, motivasi memegang peranan penting dalam usaha pencapaian tujuan suatu organisasi, sehebat apapun rencana yang telah dibuat oleh manajemen apabila dalam proses aplikasinya dilakukan oleh orang-orang (karyawan) yang kurang atau bahkan tidak memiliki motivasi yang kuat maka akan menyebabkan tidak terealisasinya rencana tersebut.<sup>37</sup>

Didalam organisasi, kata motivasi selalu digunakan untuk menggambarkan dorongan manusia yang membuat manusia bekerja, misalnya keinginan dan kebutuhan dari dalam diri (internal) untuk memperoleh sesuatu dari pekerjaannya. Apabila organisasi ingin meningkatkan produktivitas kerja maka dia harus memperhatikan keinginan dan kebutuhan manusia.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Ibid, 7

<sup>38</sup> DR. Alo Liliweri, *Sosiologi Organisasi* (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 1997), 321

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Paul Meyer dan Halloran (1978) mengemukakan, ada tiga bentuk motivasi yang dapat dikenakan kepada manusia, yaitu : menakut- nakuti dan mengancam, memberikan insentif, dan memberikan teladan dengan sikap. Pertama, memberi motivasi dengan mengancam dan menakut-nakuti merupakan kebiasaan formal dan informal yang ada disemua baik komunitas ataupun organisasi terhadap para anggota ataupun karyawannya. Bentuk motivasi menciptakan rasa takut melalui ancaman biasa dilakukan melalui penerapan sanksi dan hukuman terhadap pelanggaran aturan organisasi. Kedua, motivasi insentif merupakan tindakan daya tarik eksternal. Ada empat bentuk tindakan insentif, yaitu : hadiah, prestise, promosi, dan pembayaran. Ketiga, motivasi melalui keteladanan/sikap. Sikap manusia adalah aset yang paling penting dari kehidupan manusia. Oleh karena itu, setiap organisasi merasa yakin bahwa 15% kesuksesan diperoleh dari latihan teknis dan 85% lainnya berkat kepribadian yang diidentifikasi melalui sikap manusia yang bisa terlihat. Motivasi keteladanan selalu ditampilkan dengan tutur kata dan perbuatan yang bisa dilihat.<sup>39</sup>

### 1. Teori Motivasi Kerja dari David McClelland

McClelland berasumsi bahwa sebagian besar kebutuhan berdasarkan dari budaya. Tiga dari kebutuhan yang dipelajari adalah kebutuhan akan pencapaian atau prestasi, kebutuhan akan afiliasi atau keinginan untuk mempunyai hubungan yang erat, kooperatif dan penuh dengan sikap persahabatan pihak lain dan kebutuhan akan kekuasaan. Berdasarkan hasil penelitian, McClelland mengembangkan serangkaian faktor deskriptif yang menggambarkan seseorang dengan kebutuhan yang tinggi akan pencapaian. Hal tersebut adalah.<sup>40</sup>

- a. Suka menerima tanggungjawab untuk memecahkan masalah.
- b. Cenderung menetapkan tujuan pencapaian yang moderat dan cenderung mengambil resiko yang telah diperhitungkan.
- c. Menginginkan umpan-balik atas kinerja

<sup>39</sup>Ibid, 322

<sup>40</sup>Ivancevich (2006), 154-155

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

David Mc. Clelland juga mengemukakan beberapa pola motivasi yaitu, Pertama, *Achievement Motivation*, adalah suatu keinginan untuk mengatasi suatu rintangan, untuk kemajuan. Kedua, *Affiliation Motivation*, adalah dorongan untuk melakukan interaksi atau hubungan dengan orang lain. Ketiga *Competence Motivation*, adalah dorongan untuk berprestasi baik dengan melakukan pekerjaan yang bermutu tinggi. Keempat, *Power Motivation*, adalah dorongan untuk dapat mengendalikan suatu keadaan dan adanya kecenderungan mengambil resiko dalam mengatasi masalah yang terjadi.<sup>41</sup>

## 2. Tujuan Motivasi

Dalam teori motivasi kerja yang dikemukakan oleh David Mc. Clelland, terdapat beberapa tujuan motivasi kerja yaitu menggerakkan semangat kerja pegawai, mempertahankan loyalitas, meningkatkan moral dan produktifitas kerja pegawai, menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, meningkatkan kedisiplinan, mempertinggi rasa tanggungjawab karyawan terhadap tugas-tugasnya dan meningkatkan partisipasi karyawan.<sup>42</sup>

## 4. Karyawan

Karyawan adalah seseorang yang ditugaskan sebagai pekerja dari sebuah perusahaan untuk melakukan operasional perusahaan dan dia bekerja untuk digaji. Karyawan juga didefinisikan sebagai penjual jasa (pikiran dan tenaganya) didalam sebuah perusahaan untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu.<sup>43</sup>

Kedudukan karyawan dalam sebuah perusahaan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

<sup>41</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Pengertian Dasar dan Masalah* (Jakarta: PT. Toko Gunung Agung, 2005), 97

<sup>42</sup> Ibid, 98

<sup>43</sup>Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi* (Jakarta : Bumi Aksara, 2005),12

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Karyawan operasional merupakan para staff yang disebut dengan kelompok didalam organisasi. Dan merupakan karyawan yang secara langsung harus mengerjakan sendiri pekerjaannya sesuai dengan perintah atasan. Suatu kelompok terdiri atas individu-individu, masing-masing mempunyai suatu pola kemampuan-kemampuan, sikap dan sifat kepribadian yang khas.
- b. Karyawan manajerial ialah setiap orang yang berhak memerintah bawahannya untuk mengerjakan sebagian pekerjaannya dan dikerjakan sesuai dengan perintah. Karyawan yang termasuk dalam kategori karyawan manajerial adalah pimpinan dan manajer.

Dalam sebuah organisasi, hubungan antara pimpinan dan karyawan terjalin dalam sebuah ikatan perjanjian kerja sebagai pelaksana teknis perusahaan. Dalam pengertian yang sama, karyawan merupakan pegawai yang memiliki ikatan kepegawaian dengan atasannya.

Hubungan antara pimpinan dan karyawan terjalin dengan jenis kegiatan public relation, karyawan dalam perusahaan adalah bagian dari internal public yang menjadi sasaran dari kegiatan public relation. Masyarakat yang menjadi stakeholder adalah bagian dari external public relation yang membutuhkan layanan jasa dari suatu organisasi perusahaan.

Pimpinan dan karyawan adalah dua elemen penting yang ada dalam sebuah organisasi perusahaan atau kelompok masyarakat, keduanya menempati posisi yang saling melengkapi satu sama lain. fakta yang tidak dapat dihindari dalam suatu kehidupan kelompok ialah adanya seorang pemimpin atau system kepemimpinan. Demikian halnya dalam sebuah organisasi perusahaan yang sudah pasti memiliki seorang pemimpin yang bertanggung jawab atas perusahaan tersebut. Adanya seorang pemimpin menunjukkan adanya suatu system kepemimpinan.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Fathoni H. Abdurrahmat, *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Rineka Cipta, 2006), 63

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

### **H. Kajian Terdahulu**

- Jumriati dengan judul skripsi “Pola Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Gowa” Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar tahun 2017 menggunakan metode deskriptif kualitatif guna untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan situasi yang ada, serta untuk menjabarkan kondisi yang faktual, konkret, dari obyek penelitian dan menghubungkan variabel-variabel yang selanjutnya akan dihasilkan deskripsi tentang obyek penelitian ini. Dengan teori hasil dari penelitian ini adalah bahwa penelitian menggunakan pola komunikasi formal dan secara struktural.<sup>45</sup> Sedangkan dalam penelitian ini yang membedakan dengan penelitian penulis adalah dalam penggunaan teori yang berbeda.
2. Amrin Tegar Sentosa, dengan judul “Pola Komunikasi Dalam Proses Interaksi Sosial di Pondok Pesantren Nurul Islam Samarinda” merupakan jurnal dari e-jurnal.ilkom.fisip.unmul.ac.id tahun 2015. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif guna untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan situasi yang ada, serta untuk menjabarkan kondisi yang faktual, konkret, dari obyek penelitian dan menghubungkan variabel-variabel yang selanjutnya akan dihasilkan deskripsi tentang obyek penelitian ini. Dan hasil dari penelitian ini adalah bahwa pola komunikasi yang digunakan adalah primer, sekunder, linier, dan sekuler. Pola komunikasi yang ada ditentukan sesuai dengan kondisi kelompok masing-masing yang diharapkan pesan bisa tersampaikan dengan baik dan dapat dipahami oleh para santri.<sup>46</sup> Sedangkan dalam penelitian ini yang membedakan dengan penelitian penulis adalah dalam penggunaan teori yang berbeda.
3. Wahyuni HR, dengan judul skripsi “Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di PT.

<sup>45</sup>Jumriati, “Pola Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Gowa”. (Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Makassar, 2017)

<sup>46</sup>Amrin Tegar Sentosa, “Pola Komunikasi Dalam Proses Interaksi Sosial di Pondok Pesantren Nurul Islam Samarinda”, *e-jurnal Ilmu Komunikasi* Vol. 3, No. 3 (2015)

- H. Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Semen Tonasa Kabupaten Pangkep” Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar tahun 2014 menggunakan metode kualitatif studi kasus (case studies) yang dimaksudkan untuk menggali suatu fakta, kemudian memberikan penjelasan terkait dengan berbagai realita yang ditemukan, dan hasil dari penelitian ini adalah bahwa pola komunikasi yang digunakan adalah pola rantai yaitu, karyawan yang ingin berinteraksi dengan direktur utama sebelumnya harus berkomunikasi dengan kepala departement. Hal ini dikarenakan PT Semen Tonasa mempunyai struktur, ini akan menghasilkan kepuasan tersendiri, baik bagi karyawan maupun pimpinan.<sup>47</sup> Dalam penelitian ini yang membedakan dengan penelitian penulis adalah dalam penggunaan metode penelitian dan penggunaan teori yang berbeda.

4. Madhiah, dengan judul skripsi “Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru” Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2012. Metode yang digunakan adalah metode Deskriptif Kualitatif dimana penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat dan bukan dalam bentuk angka. Dan hasil dari penelitian ini adalah bahwa pola komunikasi yang digunakan adalah vertikal dan horizontal.<sup>48</sup> Dalam penelitian ini, yang membedakan penelitian penulis adalah penggunaan teori yang berbeda.

### **C. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir merupakan kajian tentang bagaimana hubungan teori dengan berbagai konsep yang ada dalam perumusan masalah. Jadi, sebelum terjun kelapangan atau melakukan pengumpulan data, riset diharapkan mampu

<sup>47</sup> Wahyuni HR, “Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep”. (Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Makassar, 2014)

<sup>48</sup> Madhiah, “Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru”. (Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2012)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjawab secara teoritis permasalahan peneltian. Upaya menjawab masalah ini disebut dengan kerangka pikir.<sup>49</sup>

Dari penjelasan yang telah penulis paparkan sebelumnya, penulis akan menjelaskan kerangka pikir yaitu dimana PT. Perkebunan Nusantara V merupakan bekas Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak dibidang perkebunan kelapa sawit dan karet. Dan kebun Sei Pagar merupakan salah satu unit usaha dari PT Perkebunan Nusantara V, dan memiliki pimpinan (Asisten Umum) dibagian personalia/umum.

Pola komunikasi merupakan model dari komunikasi, sehingga dengan adanya berbagai macan model komunikasi dan bagian dari proses komunikasi akan dapat ditemukan pola yang cocok dan mudah digunakan dalam berkomunikasi. Dari proses komunikasi akan timbul pola, model, bentuk dan juga proses komunikasi.<sup>50</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pada tiga pola atau model komunikasi yang dikemukakan menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam buku *Human Communication*, yaitu pola atau model komunikasi linear, pola atau model komunikasi interaksional (komunikasi sebagai interaksi), dan pola atau model komunikasi transaksional (komunikasi sebagai transaksi).<sup>51</sup> yang bisa dilakukan pimpinan dan karyawan PT. Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar dalam proses meningkatkan motivasi kerja karyawan.

Pola komunikasi linear ini merupakan deskripsi dari Claude Shannon dan Warren Weaver pada tahun 1949. Pola komunikasi linear merupakan pola komunikasi satu arah. Artinya komunikasi terjadi dari pengirim kepada penerima pasif. Maksudnya adalah pendengar tidak pernah mengirim pesan dan hanya menyerap secara pasif apa yang dikatakan oleh pembicara. Sebagai respon dari komunikator, pendengar biasanya akan mengangguk, mengerutkan dahi, tersenyum, terlihat bosan dan sebagainya.<sup>52</sup>

<sup>49</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknis Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2006), 81

<sup>50</sup> Ibid, 9

<sup>51</sup> Stewart L. Tubbs, dkk, *Human Communication : Konteks – konteks komunikasi* (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2010), 32

<sup>52</sup> Julia T. Wood, *Komunikasi Interpersonal – Interaksi Keseharian Edisi 6 – Interpersonal Communication Everyday Encounters*, (Salemba Humanika : 2013), 21

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pola komunikasi interaksional yang dikemukakan oleh Wilbur Schram pada tahun 1954. Komunikasi interaksional menggambarkan komunikasi sebagai proses dimana pendengar memberikan umpan balik (*feedback*) sebagai respon terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikan.<sup>53</sup> Dengan kata lain, pola komunikasi mengamati hubungan antara seorang pengirim dan penerima.<sup>54</sup>

Pola komunikasi transaksional dikembangkan oleh Barnlund pada tahun 1970. Komunikasi ini memfokuskan dan memberikan penekanan pada proses pengiriman dan penerimaan pesan yang berlangsung secara terus-menerus dalam suatu sistem komunikasi dengan latar belakang dua individu yang berbeda. Proses pengiriman dan penerimaan pesan dalam pola komunikasi transaksional adalah proses komunikasi secara kooperatif dimana pengirim dan penerima pesan tersebut bersama-sama bertanggung jawab terhadap efek atau akibat yang dihasilkan dari proses komunikasi tersebut, apakah pesan yang disampaikan berdampak atau tidak, karena dalam pola komunikasi ini suatu makna dapat dibangun oleh umpan balik dari peserta komunikasi.<sup>55</sup>

Motivasi kerja adalah pemberian sebagai salah satu bentuk seperti motivasi, dorongan, semangat, hadiah yang sangat penting dilakukan guna untuk meningkatkan gairah kerja karyawan sehingga dapat mencapai hasil dan tujuan perusahaan.<sup>56</sup>

Secara sederhana, penelitian yang akan dilakukan dapat digambarkan seperti dibawah ini :

**UIN SUSKA RIAU**

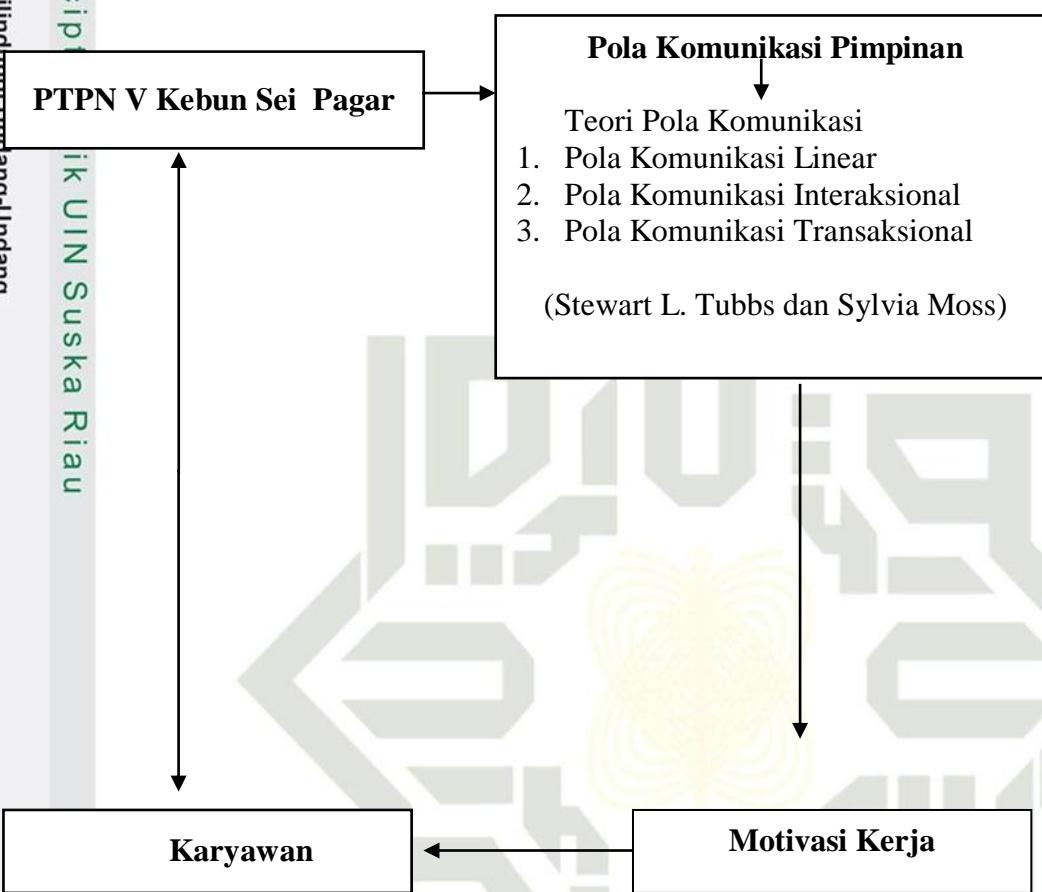
<sup>53</sup> Ibid, 19-21

<sup>54</sup> H. Syaiful Rohim, *Teori Komunikasi, Perspektif, Ragam dan Aplikasi*. (Jakarta : Rineka Cipta, 2009), 16

<sup>55</sup> Ibid, 16-17

<sup>56</sup> Ibid, 79

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode (jalan) penelitian yang sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada latar alamiah tanpa ada manipulasi didalamnya tanpa ada pengujian hipotesis, dengan metode-metode yang alamiah ketika hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran kuantitas, namun makna (segi kualitas) dari fenomena yang diamati.<sup>57</sup>

Menurut Jane Richie, penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektifnya didalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti. Kembali pada definisi diatas dikemukakan tentang peranan penting dari apa yang seharusnya diteliti, yaitu konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dirasakan oleh objek yang akan diteliti yang dideskripsikan kedalam bentuk kata kata dan bahasa.<sup>58</sup>

Sedangkan metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Oleh Suharsimi Arikunto, ditegaskan bahwa penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan “apa adanya” tentang suatu variable, gejala, atau keadaan.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah

<sup>57</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Jogjakarta:Ar-ruzz Media, 2016),24.

<sup>58</sup> Jane Richie dalam Lexy J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), 6.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.<sup>59</sup>

### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun lokasi penelitian ini adalah PT. Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar. Dan waktu penelitian dimulai dari bulan Februari sampai dengan bulan Mei 2019.

### **C. Sumber Data**

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data-data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi. Data ini berupa, observasi, wawancara, dokumentasi.<sup>60</sup>

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dengan menggunakan media perantara atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan pengelolanya, tetapi datanya dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian.<sup>61</sup>

### **D. Informan Penelitian**

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi mengenai permasalahan yang berhubungan dengan judul peneliti. Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua kategori yakni informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci dalam penelitian ini berjumlah 1 (satu) orang, yaitu Asisten umum bagian personalia/umum. Sedangkan informan pendukung dalam penelitian ini berjumlah 4 (empat) yaitu, Krani Umum, Krani Personalia dan karyawan bagian Arsip Personalia/umum, serta karyawan bagian krani tata usaha.

---

<sup>59</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013), 215

<sup>60</sup> Burhan Bungin, *Analisis Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 52

<sup>61</sup> Ibid, 52

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data diperoleh dari proses yang disebut pengumpulan data. Pengumpulan data dapat didefinisikan sebagai proses mendapatkan data empiris melalui responden dengan menggunakan metode tertentu. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga (3) cara yaitu :

1. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya-jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan narasumber atau orang yang diwawancara dengan atau tanpa pedoman wawancara.

Teknik wawancara yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara mendalam (*Depth Interview*). Wawancara mendalam adalah suatu cara pengumpulan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.

2. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan kunjungan dan pengamatan secara langsung guna untuk melihat perubahan fenomena sosial yang berkembang. Berdasarkan pelaksanaannya, observasi dapat dibagi dalam dua jenis, yaitu observasi partisipasi dan non partisipasi.

a. Observasi Partisipasi

Observasi partisipasi adalah observasi yang melibatkan peneliti atau observer secara langsung dalam kegiatan pengamatan dilapangan. Jadi, peneliti bertindak sebagai observer, artinya peneliti merupakan bagian dari kelompok yang diteliti.

b. Observasi Non-partisipasi

Observasi non partisipasi adalah observasi yang dalam pelaksanaannya tidak melibatkan peneliti sebagai partisipasi atau kelompok yang diteliti. Cara ini banyak dilakukan pada saat ini.<sup>62</sup>

<sup>62</sup> Subagyo, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka cipta, 1996), 234

Dalam Penelitian ini observasi yang digunakan adalah observasi non partisipasi, dimana peneliti tidak terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari dengan objek yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

#### Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dalam pelaksanaan metode dokumentasi, peneliti menyelediki benda-benda tertulis seperti: buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. Tujuan untuk melengkapi informasi dalam analisis data.

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi. Dokumen dapat berupa buku harian, surat pribadi, laporan, notulen rapat, catatan khusus (*case record*) dalam pekerjaan sosial dan dokumen lainnya.<sup>63</sup>

## F. Validitas Data

Analisis triangulasi merupakan cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas data dalam penelitian kualitatif. Moleong menjelaskan bahwa triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Dalam kaitannya dengan hal ini, dinyatakan bahwa terdapat empat macam teknik triangulasi, yaitu:

1. Tringulasi data/sumber
2. Tringulasi peneliti
3. Tringulasi metodologis
4. Tringulasi teoritis.<sup>64</sup>

<sup>63</sup> Rachmat Kriyantono, *Public Relations Writing*, (Jakarta: Kencana, 2008), 112.

<sup>64</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Komunikasi Edisi Revisi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), 123

Denzim membagi triangulasi menjadi empat macam yaitu, triangulasi sumber, traingulasi teknik, triangulasi waktu, dan triangulasi penyidik. Triangulasi sumber adalah suatu teknik pengecekan kredibilitas data yang dilakukan dengan memeriksa data yang didapatkan melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Patton juga mengungkapkan bahwa untuk teknik ini ada dua strategi. Pertama, pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data. Kedua, pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan teknik yang sama. Triangulasi waktu, dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Sedangkan triangulasi penyidik adalah cara pemeriksaan kredibilitas datayang dilakukan dengan memanfaatkan pengamat lain untuk pengecekan derahat kepercayaan data kita.<sup>65</sup>

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan triangulasi data/sumber. Dimana dalam triangulasi penulis menggali/mencari kebenaran informasi melalui wawancara, observasi, dokumentasi, arsip, serta data sejarah untuk meghasilkan informasi yang benar.

## G. Teknik Analisis Data

Analisa data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, mencari dan menemukan pola, menentukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>66</sup>

Menurut Miles dan Hibermen dalam buku metode penelitian kualitatif dijelaskan bahwa analisis data meliputi :<sup>67</sup>

Pengumpulan data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan dan yang telah meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.

<sup>65</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Jogjakarta:Ar-ruzz Media, 2016) ,269-270

<sup>66</sup> Hamid Patilma, (2005 : 88)

<sup>67</sup>Ibid,249

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Reduksi data merupakan proses seleksi atau pemilihan data, menggolongkan, mengarahkan, merangkum, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga mendapat kesimpulan dan verifikasi.

3. Penyajian data, dalam penyajian data ini seluruh data di lapangan yang berupa hasil wawancara dan dokumentasi akan dianalisis sesuai dengan teori yang telah dipaparkan sebelumnya dalam penelitian. Kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya, penyajian data ini harus mengacu pada rumusan masalah.

4. Penarikan kesimpulan merupakan hal penting sebagai upaya untuk melakukan justifikasi temuan peneliti. Kesimpulan merupakan penegasan dari temuan penelitian yang telah dianalisis. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

Tahapan akhir dari prosedur penelitian ini adalah analisis data. Analisis data menurut Patten adalah proses mengatur data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan dasar. Analisis data bermaksud pertama-tama mengorganisasikan data. Data yang terkumpul banyak sekali dan terdiri dari catatan lapangan dan komentar peneliti, gambar, foto, dokumen berupa laporan biografi, artikel. Analisis data dalam hal ini mengatur data, memberi kode dan mengkategorikannya.<sup>68</sup>

<sup>68</sup> Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang :UIN-MALIKI PRESS 2010), 351.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. Sejarah dan Profil PT. Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar**

PT. Perkebunan Nusantara V merupakan bekas Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak dibidang perkebunan kelapa sawit dan karet yang berada di Provinsi Riau dan dibentuk melalui peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 10 Tahun 1996 Tanggal 14 februari 1996 berdasarkan Akte Notaris Harun Kamil SH No.38/1996 dan telah beberapa kali mengalami perubahan dan terakhir Akta Notaris H. Budi Suyono, SH Nomor 70 tanggal 15 Oktober 2012 dan didaftarkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU - 04539.AH.01.02 Tahun 2013 Tanggal 6 Februari 2013 tentang persetujuan perubahan Anggaran Dasar Perseroan PT. Perkebunan Nusantara V (Persero). Secara efektif PT Perkebunan Nusantara V (persero) berdiri pada tanggal 11 Maret 1996 berdasarkan peraturan Pemerintah No.10 tanggal 11 Maret 1996.

Bidang usaha PT Perkebunan Nusantara V saat ini bergerak dibidang perkebunan sawit dan karet yang meliputi pembukaan lahan, penanaman, pemeliharaan, pemanenan sampai dengan pengolahan hasil produknya menjadi barang jadi dan setengah jadi yang berupa minyak sawit, inti sawit, palm oil, palm kernel meal dan produk karet dan produk lainnya. Perusahaan ini juga melakukan pengembangan lahan melalui pola kemitraan dan pola plasma untuk meningkatkan pasokan bahan baku produksi. Ditengah kondisi perekonomian global yang mulai membaik, persaingan di industri sejenis juga mulai meningkat, sehingga perusahaan melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan kinerjanya. Usaha yang dilakukan perusahaan antara lain adalah meningkatkan pasokan bahan baku, melalui pembelian tandan buah segar (TBS), bahan olah karet (Bokar), serta meningkatkan kapasitas olah pabrik dan usaha-usaha produktif lainnya.

Kebun Sei Pagar merupakan salah satu unit usaha dari PT Perkebunan Nusantara V dan berada dibawah Strategi Bisnis Unit (SBU) Sei Galuh yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berlokasi di Desa Hangtuah, Desa Perhentian Raja, Desa Parit Baru Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar. Kebun Sei Pagar memiliki Luas Areal Konsensi 2947,20 Hektar yang terdiri dari : tanaman kelapa sawit dengan luas 2.856,84 Hektar, bangunan kantor dan bangunan perumahan pantai raja dengan luas 6,18 Hektar, areal bibitan dan kelapa sawit seluas 84.18 Hektar. Luas areal yang dikelola oleh PT Perkebunan Nusantara V (persero) seluas 160.745 Hektar yang terdiri dari 86.219 Hektar lahan sendiri/inti dan 74.526 Hektar lahan plasma. Manajemen PT Perkebunan Nusantara V (persero) memiliki 5 orang Dewan Komisaris dan 5 orang Dewan Direksi. Operasional perusahaan dikerjakan oleh 489 orang karyawan pimpinan dan 13.335 orang karyawan pelaksana.

Kebun Inti/Kredit Koperasi Primer Aggota Sei Pagar dan Pabrik Kelapa Sawit (pks) Sei Pagar dipimpin oleh 1 orang Manajer, 1 orang Maskep, 2 orang Asisten Kepala, 17 orang Asisten, 2 orang OJT serta 1 orang Perwira Pengaman, dan juga Karyawan Pelaksana berjumlah 613 orang. Pengelolaan kebun KKPA seluas 2.868,10 Hektar yaitu areal tanaman kelapa sawit yang berdiri atau dibangun pada tahun 2001, 2003, dan 2006 yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup para petani/masyarakat disekitar kebun inti/KKPA Sei Pagar.

**B. Visi dan Misi PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar**

1. Visi

Menjadi perusahaan agribisnis terintegrasi yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.

2. Misi

- a. Mengelola Agroindustri kelapa sawit dan karet secara efisien bersama mitra untuk kepentingan Stake Holder.
- b. Penerapan prinsip – prinsip Good Corporate Governance, penerapan standar industri dan kelestarian lingkungan guna menghasilkan produk yang dapat diterima pelanggan.
- c. Menciptakan keunggulan kompetitif dibidang SDM melalui pengelolaan sumber daya manusia berdasarkan praktek-praktek terbaik

dan sistem manajemen terkini guna meningkatkan kompetensi inti perusahaan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

### C. Makna Logo Perusahaan



Gambar 4.1  
Logo Perusahaan

Seperti yang terlihat diatas, maka secara garis besar makna logo PT Perkebunan Nusantara V, yaitu :

1. Tulisan logo (logo type) “ptpn5” yang diletakkan simetris tepat dibawah logo mark melambangkan pohon sawit yang berakar dari perkebunan PT Perkebunan Nusantara V (persero) serta pemilihan huruf (tidak ada huruf besar) memperlihatkan keterbukaan perusahaan untuk tumbuh dan berkembang bersama mitra.
2. Warna kuning-orange personifikasi “core bussines” yaitu berupa minyak kelapa sawit, identitas Provinsi Riau, dan etos kerja insan perseroan yang mengoperasikan perusahaan.
3. Warna hijau juga merupakan personifikasi “core production” yaitu perkebunan ramah lingkungan.
4. Warna biru memberikan arti perusahaan yang siap bersaing secara global dan menjadi wadah bagi semua elemen penting perusahaan.

Selain visi dan misi perusahaan tentunya juga mengusung nilai-nilai perusahaan yang menjadi motivasi bagi seluruh anggota internal perusahaan. Selain itu perusahaan mengelola bisnis secara transparan, menjaga kepercayaan yang telah diperoleh dari pemegang saham dan pihak-pihak terkait. Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor industri yang mengedepankan padat karya, sumber daya manusia (SDM) merupakan modal penting bagi perusahaan. Iklim usaha yang terus berubah mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan mutu sumber daya manusia agar dapat bersaing dipasar global.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**HAK Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**D. Nama dan Jabatan Karyawan PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar**

- a. Struktur instansi/perusahaan Kebun Inti/KKPA (kredit koperasi primer anggota) di PT. Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar terdapat beberapa jabatan/tenaga kerja karyawan pelaksana yang meliputi :
1. Manager  
(Sori Pardomuan Ritonga)
  2. Asisten kepala Inti  
(Watson M. Manalu)
    - a. Asisten Afdeling I  
(Edy Haryanto)
    - b. Asisten Afdeling II  
(Zainal Arifin)
    - c. Asisten Afdeling III  
(Kamar Rizky Dalimunthe)
    - d. Asisten Afdeling IV  
(M. Safran Efendi)
  3. Asisten kepala KKPA  
(NN)
    - a. Asisten KKPA Sukses Makmur, Iyo Basamo, Sawit Makmur & Koptril  
(DoahBarus)
    - b. Asisten KKPA Hidup Baru merangkap Bibitan  
(Wenny Kurnia Sari)
  4. Maskep  
(Devario Ibnurusd Siregar)
    - a. Asisten Teknik  
(Dzulkhaidir Farhan Arif)
    - b. Asisten APM  
(Yuri Sapta Indra)
    - c. Asisten Pengolahan  
(Jonathan Gilbert)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Asisten Teknik Umum  
(Amrul Triwanto)
5. Asisten Administrasi Keuangan Kebun dan Pabrik Kelapa Sawit  
(Herrisal Nasution)
6. Asisten Personalia/ Umum  
(Syahrul Badri)
7. Papam  
(Slamek Riyanto)

**Jabatan Karyawan Bagian Personalia/Umum**

Dalam Unit kerja di bagian Personalia/Umum di PT. Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar, terdapat beberapa jabatan yang meliputi :

1. Asst. Adm SDM/Umum
2. Krani I umum
3. Krani personalia
4. Krani SMK3
5. Koordinator Pos UKK
  - a. Petugas Pos UKK PKS
  - b. Petugas Pos UKK Perhentian Raja
  - c. Petugas Pos UKK Afdeling II
  - d. Petugas Pos UKK Afdeling III
  - e. Diperbantukan ke Klinik Nursalima
6. Koordinator Guru Agama
7. Guru MDA/MTS
8. Mudim
9. Guru TK
10. Guru SD
11. Petugas Mess/Penginapan
12. Guru Sekolah Minggu

**Uraian Tugas Pokok Bagian Personalia/Umum**

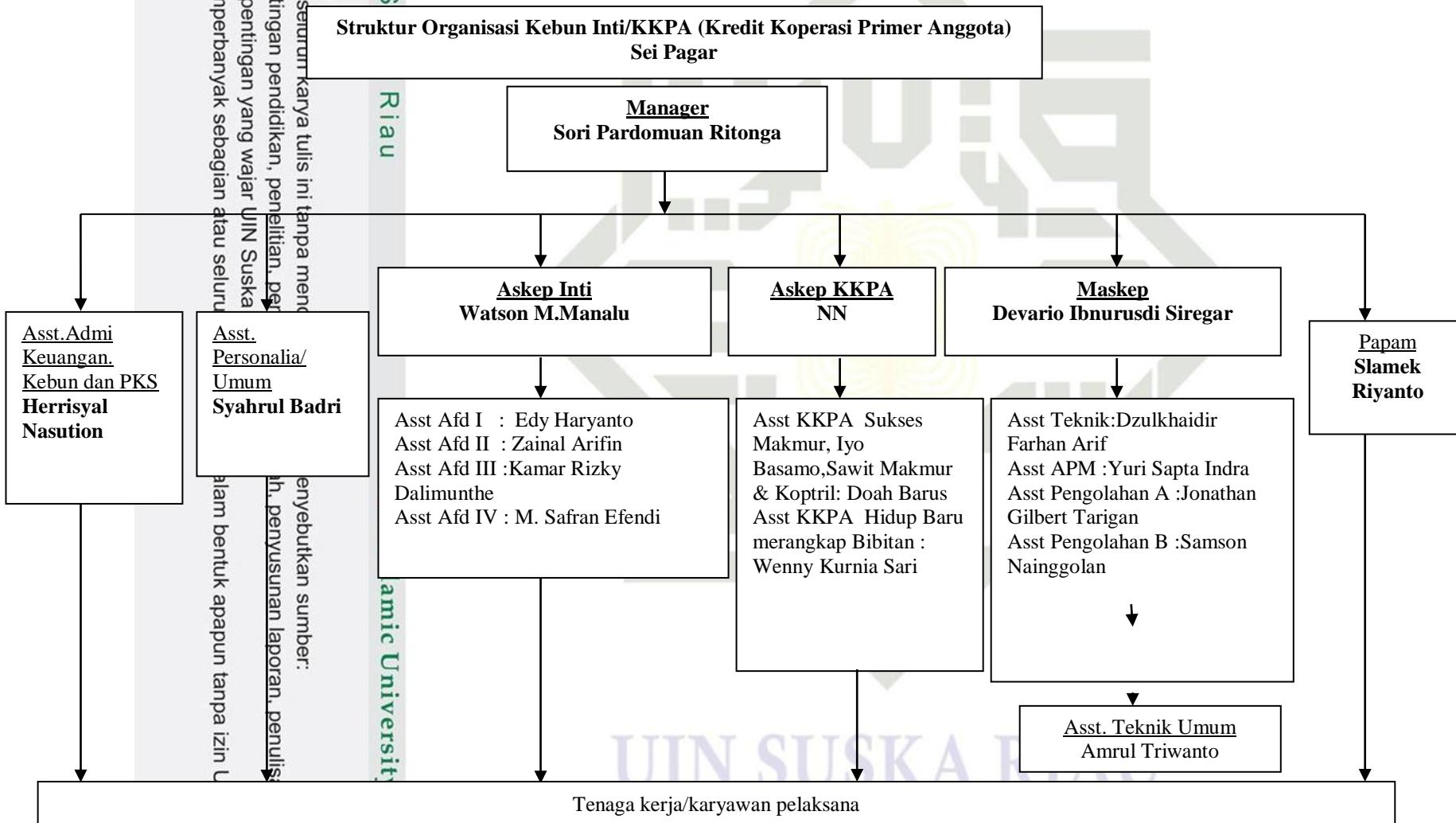
Berikut ini adalah uraian tugas, wewenang dan tanggung jawab dari karyawan bagian personalia/umum:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## E. Struktur Organisasi PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi PT. Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagan**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti melalui wawancara, dokumentasi dan observasi yang dilakukan kepada Pimpinan dan karyawan bagian Personalia/Umum PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar serta setelah dilakukannya analisis, maka hasil penelitian yang dapat penulis simpulkan bahwa pola komunikasi yang lebih baik untuk dilakukan dibagian Personalia/Umum PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar adalah pola komunikasi interaksional, dalam penelitian ini pola komunikasi yang dilakukan oleh Pimpinan Asisten Umum bagian Personalia/Umum PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar terhadap para karyawan untuk motivasi kerja sudah lebih meningkat atau baik, dimana dikatakan demikian dikarenakan komunikasi interaksi yang terus-terusan dilakukan atau mendapatkan (*feedback*) umpan balik dapat menjalankan tujuan perusahaan yang benar.

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam penelitian ini pola komunikasi interaksional dapat merubah sifat buruk seseorang sehingga menjadi baik dengan cara memberikan pengarahan, nasehat dan teguran secara terus menerus. Hal ini dibuktikan dari berkurangnya tingkat pelanggaran disiplin waktu yang dilakukan oleh para karyawan dengan diberikannya pengarahan dan sanksi sehingga para karyawan memahami atas pelanggaran yang mereka buat tidak baik dan dapat merugikan diri sendiri dan keluarga mereka. Kelebihan dari pola komunikasi interaksional ini dapat meningkatkan semangat, dorongan dan motivasi kerja para karyawan sehingga dapat tercapailah tujuan kerja dari PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar.

#### **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan maka ada beberapa hal yang diberikan sebagai saran dari penulis yang bisa dilakukan oleh Pimpinan dan para karyawan bagian Personalia/Umum PT Perkebunan Nusantara V



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat, Fathoni H, *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2006)
- Bungin, Burhan *Analisis Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003)
- Effendy, Onong Uchayana, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 1993)
- Hasibuan, Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi* (Jakarta : Bumi Aksara, 2005)
- Hughes, Richard L, ed, *Leadership: Memperkaya Pelajaran dari Pengalaman*, (Jakarta : Salemba Humanika, 2012)
- Jill. Griffin, *Customer Loyalti : Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*, (Jakarta : Airlangga, 2003)
- Kasiram, Moh, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2010)
- Kriyantono, Rachmat *Teknis Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2006)
- Liliweri, Alo. *Sosiologi Organisasi*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 1997)
- Muhammad, Arni, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014)
- Mulyadi, Deddy dan Rivai, Veithzal. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2012)
- Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2011)
- Moss, Sylvia dan Tubss, Stewart L., *Human Communication: Konteks-konteks Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2010)
- Noor Juliansyah, “*Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Kencana, 2011)
- Pace, R. Wayne dan Faules, Don F, *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010)
- Prastowo, Andi, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Jogjakarta: Ar-ruzz Media, 2016)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Richie, Jane dalam Lexy J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017)

Ruslan, Rosady, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013)

Syaiful, Bahri Djamarah, *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak Dalam Keluarga*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2004)

Subagyo, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka cipta, 1996)

Wood, Julia T., *Komunikasi Interpersonal-Interaksi Keseharian Edisi 6-Interpersonal Communication Everyday Encounters* (Salemba Humanika : 2013)

### Sumber lain :

Andriani, Leni, "Pola Komunikasi Organisasi Humas Perwakilan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) Provinsi Riau". (Pekanbaru : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2016)

Azmi, Nur, "Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Loyalitas Kerja Karyawan BP (Brand Presenter) di PT Budiman Subrata Niaga Pekanbaru", (Pekanbaru : Jurnal Jom Fisip, 2015)

Brahmasari, Ida Ayu, dkk, "Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada

Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia)", (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 2008)

HR, Wahyuni "Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan Kerja Di PT. Semen Tonasa Kabupaten

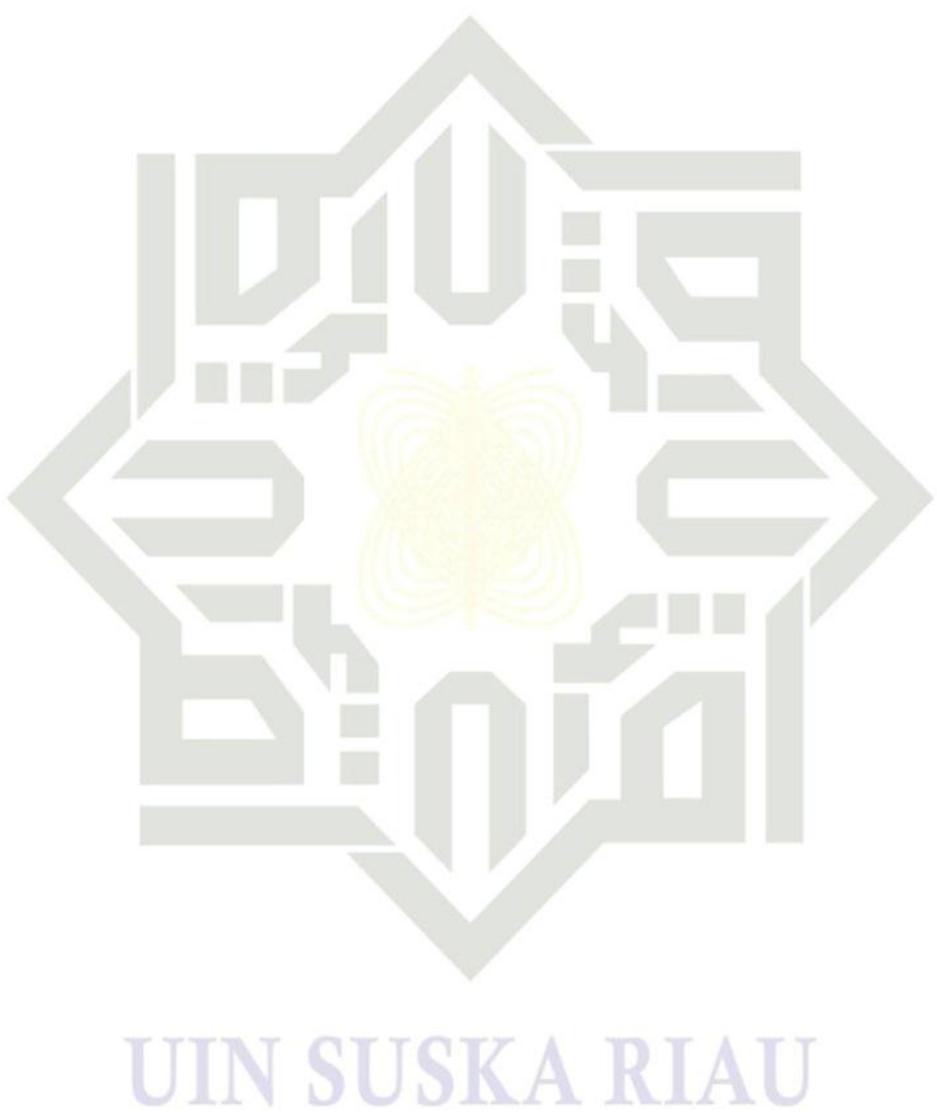
Pangkep", (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2014)

Jumriati, "Pola Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Gowa", (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017)

Lumentut, Gracia Febrina, dkk, "Pola Komunikasi Pemimpin Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota Di LPM (Lembaga Pers Mahasiswa) Inovasi Unsrat", (Manado : e-journal "Acta Diuma", 2017)

Madiah, "Pola Komunikasi Pemimpin Dalam Membangun Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kelurahan Wonorejo Kota Pekanbaru", (Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2012)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DRAFT WAWANCARA

### **POLA KOMUNIKASI PIMPINAN PTPN V KEBUN SEI PAGAR DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN**

Bagaimana pola komunikasi yang bapak gunakan sebagai pimpinan Asisten Umum dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan?

Dalam berkomunikasi yang baik pengarahan dan nasehat seperti apa yang Bapak berikan kepada para karyawan?

Saat berada diluar jam kerja, apakah Bapak juga memberikan pengarahan dan nasehat atau teguran kepada para karyawan?

Apakah Bapak menggunakan media dalam menyampaikan pesan, pengarahan, nasehat kepada karyawan?

Apakah menurut bapak sebagai pimpinan pola komunikasi yang digunakan dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan?

Dalam pola komunikasi linear, interaksional, dan transaksional manakah yang lebih mempengaruhi motivasi kerja karyawan?

Mengapa pola komunikasi itu yang menurut bapak lebih mempengaruhi motivasi kerja karyawan?

Bagaimana interaksi antara bapak sebagai pimpinan dengan karyawan bagian personalia/umum?

Bagaimana interaksi antara sesama karyawan dikantor pada saat jam kerja?

Menurut bapak sebagai pimpinan apakah interaksi antara karyawan bagian personalia/umum sudah bagus?

Bagaimana umpan balik (feedback) yang diberikan oleh karyawan kepada bapak sebagai pimpinan mengenai interaksi yang terjadi selama dikantor?

Apakah ada hambatan bapak sebagai pimpinan dalam berinteraksi kepada karyawan?

Bagaimana strategi bapak sebagai pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan?

Apakah bapak sebagai pimpinan telah memberikan reward kepada karyawan bagian personalia/umum yang berprestasi atau yang disiplin waktu?

#### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**HaR Cipta Ditiadang-Jadiang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© **Lampiran**  
Hak cipta |

**Harak Cipta Dilindungi uuoang-uuoang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DOKUMENTASI

Kantor PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar  
Sumber : Dokumentasi Peneliti, April 2019



Narasumber : Bapak Erwin Chaniago selaku Krani Umum  
Sumber : Dokumentasi Peneliti, Mei 2019



: Bapak Hendri Irfansyah selaku Krani Tata Usaha  
 : Dokumentasi Peneliti, Mei 2019

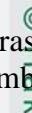


- Hak Cipta Dimunggungi uang-uang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dimunggungi Untuk Anggotanya**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Narasumber : Bapak Syahrul Badri selaku Asisten Umum  
Sumber : Dokumentasi Peneliti, Mei 2019

©   
Narasumber Sumber

- Hak Cipta Diumunggungi tanpa sumber**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



rif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Interaksi terhadap karyawan pensiunan kepada karyawan bagian personalia/umum.

Sumber : Dokumentasi Peneliti, Mei 2019



Upacara memperingati Hari Kesadaran Nasional se-PT Perkebunan Nusantara V  
Kebun Sei Pagar  
Sumber : Dokumentasi Peneliti, April 2019



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Suasana kantor bagian personalia/umum disaat tidak ada pimpinan  
Sumber : Dokumnetasi Peneliti, Mei 2019





UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/1720/2019 Pekanbaru, 29 Jumadil Akhir 1440 H  
Sifat : Biasa 06 Maret 2019 M  
Lampiran: 1 (satu) Eksemplar  
Hal : Mengadakan Penelitian

Kepada Yth.  
Pimpinan PT. Perkebunan Nusantara V  
Kebun Sei Pagar

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,  
Kami sampaikan bahwa mahasiswa kami :

Nama : Dinda Ramadhani  
NIM : 11543204166  
Semester : VIII(Delapan)  
Jurusan/Prodi : Ilmu Komunikasi

Mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul :

**"Pola Komunikasi Pimpinan PTPN V Kebun Sei Pagar dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan"**

Adapun sumber data penelitian adalah :

**"PTPN V Kebun Sei Pagar"**

Untuk maksud tersebut kami mohon berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah yang kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n. Rektor,

Wakil Dekan,

Dr. Ma'duki, M.Ag

NIP. 19710612 199803 1 003



Tembusan :

1. Rektor UIN Suska Riau
2. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
3. Mahasiswa yang bersangkutan

- Handwriting on the left margin:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hamidah, S.Pd.I, M.Pd

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Nomor : 5.SPA/X/ 44 /VII/2019  
Lamp :

Sei Pagar, 30 Juli 2019

Kepada Yth :  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Di tempat.

Hal : Penelitian dan Pengambilan Data.

Menghunjuk surat Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau No : Un.04/F.IV/PP.00.9/1720/2019 tanggal 06 Maret 2019 hal Penelitian dan Pengambilan Data bersama ini kami sampaikan sebagai berikut :

No	Nama	No. Mahasiswa	Program Studi
1	Dinda Ramadhani	11543204166	Ilmu Komunikasi

Benar nama tersebut telah selesai melaksanakan Penelitian dan Pengambilan Data di Kebun Inti/KKPA Sei Pagar periode April s/d Mei 2019.

Demikian disampaikan agar maklum.



Tembusan : Arsip

Jujur. Tulus, Ikhlas

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



## RIWAYAT HIDUP PENULIS

**DINDA RAMADHANI**, lahir di Rintis pada tanggal 06 Februari 1997. Anak ketiga dari empat bersaudara, dari pasangan ayahanda Supriadi dan ibunda Sari Duyun Siregar. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah SD Negeri 017 Tanjung Medan, lulus pada tahun 2009. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Pujud, setelah menyelesaikan pendidikan SMP pada tahun 2012, penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Pujud dan lulus pada tahun 2015.

Tak cukup mengenyam pendidikan selama 12 tahun, penulis pun melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Negeri dengan mengambil program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sebagai tugas akhir perkuliahan Penulis melaksanakan penelitian observasi dan wawancara pada bulan Februari sampai dengan bulan Mei 2019 di PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar dengan judul penelitian **“Pola Komunikasi Pimpinan PT Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan”**. Penulis dapat menyelesaikan studi selama 4 tahun. Penulis dinyatakan lulus pada sidang munaqasah tanggal 22 Agustus 2019 M dengan IPK terakhir 3,47 dengan prediket *sangat memuaskan* dan berhak menyandang gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom).