



UIN SUSKA RIAU

No. 5795/KOM-D/SD-S1/2023

**STRATEGI KOMUNIKASI MANAJER DALAM MENJAGA
KUALITAS PELAYANAN RESTORAN DENDENG
BATOKOK KINCHAY PEKANBARU**

Hak cipta milik UIN

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya 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

SKRIPSI

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

Oleh :

DEA NINGRUM AULIA
NIM. 11940320166

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2023**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



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

**STRATEGI KOMUNIKASI MANAJER DALAM MENJAGA KUALITAS
PELAYANAN RESTORAN DENDENG BATOKOK KINCHAY
PEKANBARU**

Disusun Oleh :


**DEA NINGRUM AULIA
NIM. 11940320166**

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 9 Mei 2023

Pembimbing,


Rohayati, M.I.Kom
 NIP. 198808012020122018

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,


Dr. Muhammad Badri, M.Si.
 NIP. 19810313 201101 1 004



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

Jln. H.R. Soebrantas KM. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004
Telepon (0761) 562051; Faksimili (0761) 562052
Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id>, E-mail: fdk@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini :

Nama : Dea Ningrum Aulia
NIM : 11940320166
Judul : Strategi Komunikasi Manajer Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Restoran Dendeng Batokok Kinchay Pekanbaru

Telah dimunaqasyahkan pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada :

Hari : Senin
Tanggal : 29 Mei 2023

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 29 Mei 2023

Dekan



Imron Rosidi, S. Pd., M.A., Ph. D
NIP. 198111182009011006

Tim Penguji

Ketua Penguji I

Dr. Masduki, M. Ag
NIP. 19710612 199803 1 003

Penguji III

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

Sekretaris/ Penguji II

Rohayati, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 19880801 202012 2 018

Penguji IV

Dewi Sukartik, M.Sc
NIK. 130 311 019

- a. Penguitan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Penguitan 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. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- 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.



UIN SUSKA RIAU

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

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertanda tangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : DEA NINGRUM AULIA
NIM : 11940320166
Judul : STRATEGI KOMUNIKASI MANAJER DALAM MENJAGA
KUALITAS PELAYANAN RESTORAN DENDENG BATOKOK
KINCHAY PEKANBARU

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 13 Desember 2022

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarifkasim Riau.

Pekanbaru, 13 Desember 2022

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Hayatullah Kurniadi S.I.Kom.MA
NIP. 19890619 20180110 044

Penguji II,

Rusvda Fauzana, M.Si
NIP.19840504 201903 2 011



- 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 Surat:

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : DEA NINGRUM AULIA

NIM : 11940320166

Tempat/ Tgl. Lahir : Pekanbaru, 5 April 2001

Fakultas/Pascasarjana : DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Prodi : ILMU KOMUNIKASI

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* : **Strategi Komunikasi Manajer Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Restoran Dendeng Batokok Kinchay Pekanbaru”**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya*) saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 6 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



DEA NINGRUM AULIA

NIM. 11940320166



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

Pekanbaru, 9 Mei 2023

No. : Nota Dinas
 Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
 Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 di-
 Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Dea Ningrum Aulia
 NIM : 11940320166
 Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Manajer Dalam Menjaga Kualitas Restoran Dendeng Batokok Kinchay Pekanbaru

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan 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 siding ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pembimbing,

Rohavati, M.I.Kom
 NIP. 198808012020122018

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

Dr. Muhammad Badri, M.Si.
 NIP. 19810313 201101 1 004

ABSTRAK

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau hasil penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
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
The Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nama : Dea Ningrum Aulia

Kejurusan : Ilmu Komunikasi

Judul : Strategi Komunikasi Manajer Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Di Restoran Dendeng Batokok Kinchay Pekanbaru

Dalam perkembangan bisnis yang bergerak di bidang kuliner memiliki perkembangan yang luar biasa, terlihat dari banyaknya inovasi baru di setiap produk kuliner. Persaingan yang ketat dalam industri ini menjadi alasan mengapa setiap perusahaan memiliki strategi komunikasi tersendiri untuk menjaga kualitas pelayanan serta menjaga kualitas produk yang di tawarkan oleh perusahaan untuk memberikan kepuasan maksimal yang memang di harapkan oleh setiap pelanggan. Manajer memiliki peran penting bagi karyawan dalam menjaga perusahaan kompetitif sehingga Manajer harus memiliki kemampuan atau strategi komunikasi untuk menjaga kualitas pelayanan karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi Manajer dalam menjaga kualitas pelayanan karyawan di dendeng batokok kinchay Pekanbaru.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian jenis kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Validitas data yang digunakan triangulasi sumber dan teknik analisis data yaitu penyajian data, reduksi data, menarik kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini adalah beberapa komponen-komponen strategi komunikasi Manajer dalam menjaga kualitas pelayanan restoran dendeng batakok kinchay Pekanbaru yaitu mengenali sasaran komunikasi, faktor situasi dan kondisi, pemilihan media komunikasi, pengkajian tujuan pesan komunikasi, peranan komunikator dalam komunikasi, daya tarik sumber, dan kredibilitas sumber. Manajer juga memiliki tantangan tersendiri dalam melakukan tugasnya yang membuat seorang Manajer terus belajar menjadi kunci keberhasilan untuk menjaga kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Manajer, Pelayanan, Restoran



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya atau hasil penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
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
Syarif Kasim Riau

ABSTRACT

Nama : Dea Ningrum Aulia

Institusi : Ilmu Komunikasi

Judul : **Manager Communication Strategy in Maintaining Service Quality at Dendeng Batokok Kinchay Restaurant Pekanbaru**

The development of businesses engaged in the culinary field has experienced tremendous development, seen from the many new innovations in each culinary product. The intense competition in this industry is the reason why every company has its own communication strategy to maintain the quality of service and maintain the quality of the products offered by the company to provide maximum satisfaction that is expected by every customer. Managers have an important role for employees in maintaining a competitive company so that managers must have the ability or communication strategy to maintain the quality of employee services. This study aims to determine how the Manager's communication strategy in maintaining the quality of employee service at dendeng batokok kinchay Pekanbaru.

This research uses descriptive qualitative research methods, with data collection techniques through interviews, observation and documentation methods. Data validity used source triangulation and data analysis techniques, namely data presentation, data reduction, drawing conclusions.

The results of this study are several components of the Manager's communication strategy in maintaining the quality of service of the dendeng batokok kinchay Pekanbaru restaurant, namely recognizing the target of communication, situational factors and conditions, selection of communication media, assessment of the purpose of communication messages, the role of the communicator in communication, the attractiveness of the source, and the credibility of the source. Managers also have their own challenges in doing their job which makes a manager continue to learn to be the key to success in maintaining service quality.

Keywords: **Communication Strategy, Manager, Service, Restaurant**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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.

Alhamdulillahirobbil alamin. Segala puji Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, hidayah, inayah-Nya, serta kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat beserta salam penulis ucapkan kepada junjungan alam yakni Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman jajah kepada zaman yang penuh cahaya dan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat sekarang ini. Skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Manajer Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Restoran Pendeng Batokok Kinchay Pekanbaru” merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada Jurusan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki penulis, maka dengan tangan terbuka dan hati yang lapang penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan dimasa yang akan datang. Dalam penulisan skripsi ini juga tidak luput dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Beristimewa kepada kedua orang tua penulis, yaitu ibunda Enny serta ayahanda Suryanto yang selalu setia mencurahkan kasih sayang, do’a, dorongan, dan motivasi. Terimakasih atas segala pemberian ayahanda dan ibunda yang tidak bisa dilupakan dan tidak akan mungkin terbalaskan oleh penulis. Serta ucapan terima kasih kepada saudara kandung yang penulis sayangi yaitu Arya Rohim atas semangat dan dorongan yang selalu membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan keterbatasan ide dan sumber pendukung untuk melengkapi skripsi ini. Walau demikian, penulis benar-benar merasakan bantuan dari semua pihak yang telah membantu penulis dalam merampungkan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terimakasih 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. Bapak Prof. Dr. Khairunnas. M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr.Imron Rosidi, S.Pd, M.A Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.
3. Bapak Dr.Masduki, M.Ag Selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr.Toni Hartono, M.Si Selaku Wakil Dekan II, Bapak Dr.H.Arwan, M.Ag Selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr.Muhammad Badri, SP., M.Si Selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Bapak Artis, S.Ag., M.I.Kom Selaku Sekretaris Jurusan Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
6. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si Selaku Penasehat (PA) yang selalu memberi nasehat kepada penulis serta mengawasi perkuliahan penulis dari awal perkuliahan sampai selesai.
7. Rohayati M.Si Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu begitu banyak dan telah memberikan bimbingan kepada penulis sehingga kripsi ini akhirnya dapat diselesaikan.
8. Untuk Dosen serta pegawai Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
9. Seluruh karyawan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu dan mempermudah penulis mendapatkan buku hingga penulis menyelesaikan penelitian ini.
10. Kepada Kak Wolly S, S.T., M.M., CPRM dan seluruh karyawan Dendeng Batakok Kinchay Pekanbaru cabang Jl. Soekarno Hatta, yang telah membantu dan bersedia menerima peneliti untuk melakukan penelitian serta memberikan data yang peneliti butuhkan.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya 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
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

11. Sahabat saya yang ada di dalam grup play-play yang selalui siap menjawab pertanyaan-pertanyaan random, saran terbaik yang dibutuhkan, serta chat yang selalu bikin mood karna stiker-stiker yang dzolim, terimakasih untuk kebersamaan kita.

12. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini bisa di selesaikan.

Terimakasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu selama menjalani proses perkuliaan di UIN Suska Riau Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Public Relations. Penulis juga memohon atas segala kesalahan dan kekurangan yang penulis perbuat selama perkuliaan berlangsung baik yang disengaja maupun tidaksengaja.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari perbaikan dimasa mendatang.

Pekanbaru, 1 Mei 2023
Penulis

DEA NINGRUM AULIA
NIM. 11940320166

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Penegasan Istilah | 3 |
| 1.3 Identifikasi Masalah | 6 |
| 1.4 Batasan Masalah | 6 |
| 1.5 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.6 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.7 Kegunaan dan Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.8 Sistematika Penulisan | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Kajian Terdahulu | 9 |
| 2.2 Landasan Teori | 13 |
| 2.3 Kerangka Berpikir | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 32 |
| 3.1 Metode Penelitian | 32 |
| 3.2 Validitas Data | 36 |
| 3.3 Teknik Analisis Data | 37 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | 39 |
| 4.1 Sejarah Dendeng Batokok Kinchay Pekanbaru | 39 |
| 4.2 Visi Misi Dendeng Batokok Kinchay | 40 |
| 4.3 Budaya Kerja dan Program Unggulan | 40 |
| 4.5 Struktur Manajemen PT. Kinchay Manokok Indonesia | 41 |

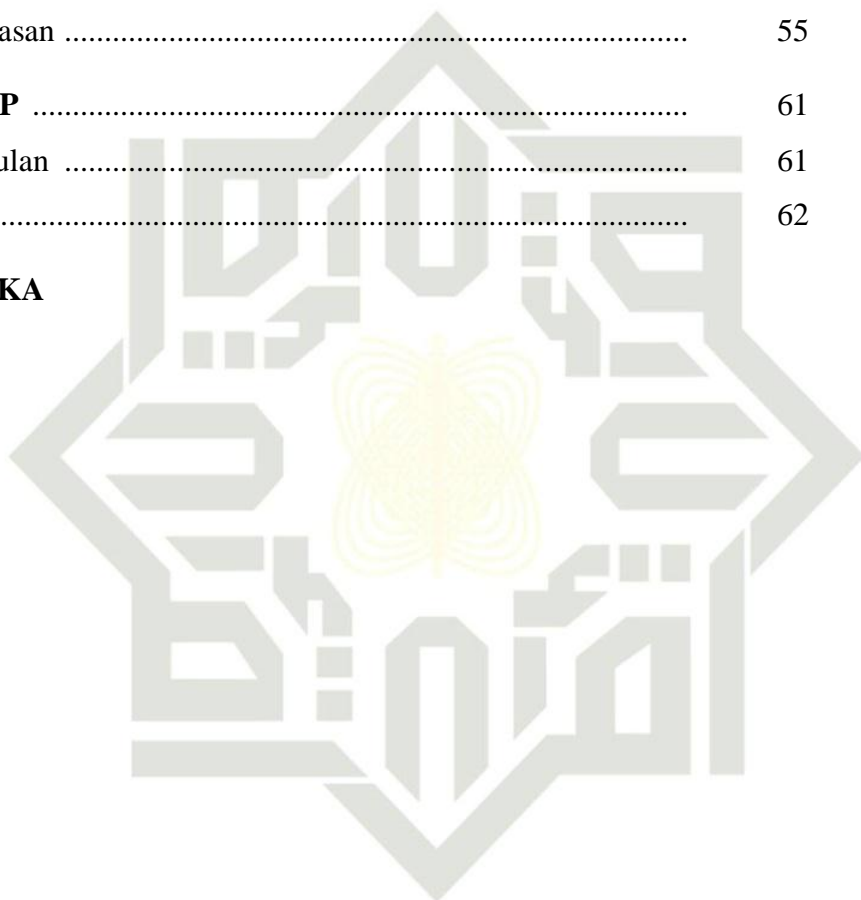


UIN SUSKA RIAU

| | |
|--|----|
| 4.6 Ketentuan surat peringatan Manajemen PT. Kinchay Manokok Indonesia..... | 43 |
| 4.7 Daftar Menu Makanan Dan Minuman Restoran Dendeng Batakok Kinchay Pekanbaru. | 47 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 48 |
| 5.1 Hasil Penelitian | 48 |
| 5.2 Pembahasan | 55 |
| BAB VI PENUTUP | 61 |
| 6.1 Kesimpulan | 61 |
| 6.2 Saran | 62 |
| 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

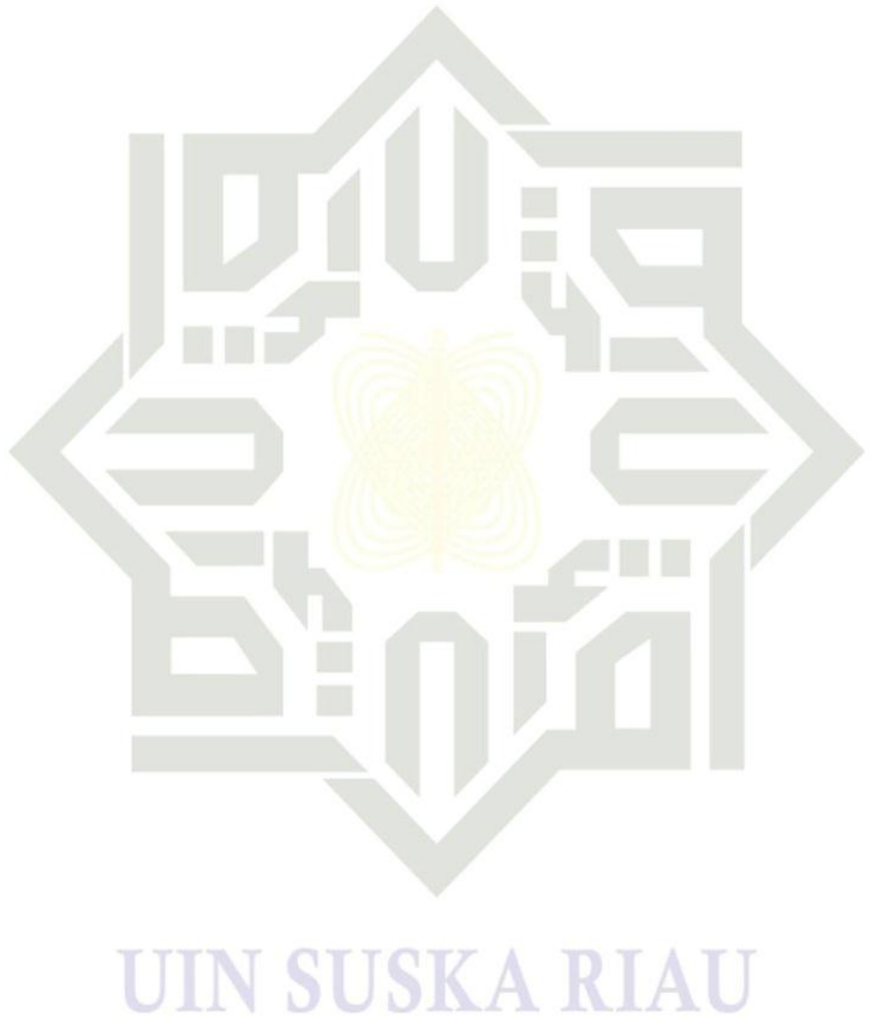
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---------------------------|----|
| Table 3.1 | Informan Penelitian | 34 |
|-----------|---------------------------|----|



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
Dilarang Salin, Diambil, dan/atau disebarluaskan
tanpa ijin dari UIN Suska Riau.
1. Dilarang menyalin, 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.

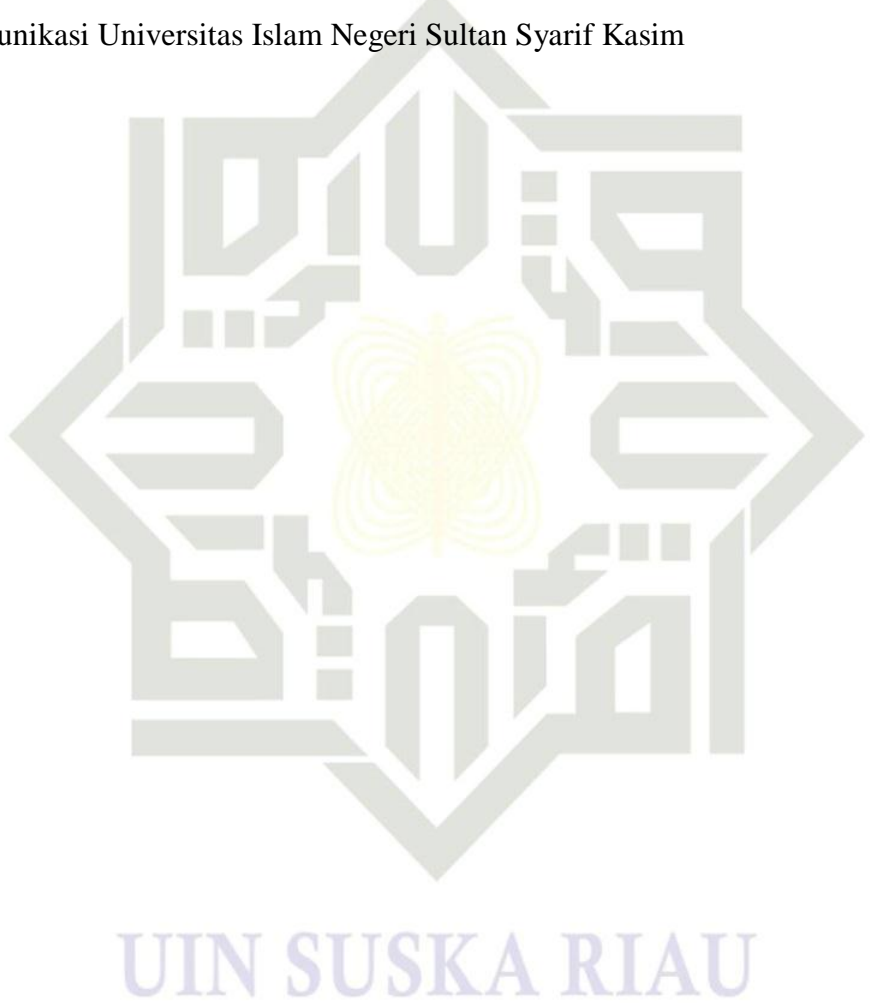
DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Berpikir | 31 |
| Gambar 4.1 | Struktur Manajemen PT. Kinchay Manokok Indonesia | 41 |
| Gambar 5.1 | Dokumen perusahaan (halal bi halal marketing kinchay) ... | 49 |
| Gambar 5.2 | Dokumen perusahaan (Penyerahan hadiah piala dan uang tunai oleh Ibu Manajer untuk pemenang Futsal) | 50 |
| Gambar 5.3 | Dokumen perusahaan (Rapat melalui via google meet) | 51 |
| Gambar 5.4 | Dokumen perusahaan (Rapat secara langsung) | 52 |
| Gambar 5.5 | Dokumen perusahaan (Ibu Manajer sedang memberikan afirmasi/arahan) | 54 |



DAFTAR LAMPIRAN

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of 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.
- Lampiran 1 : Intrumen Wawancara
- Lampiran 2 : Kegiatan Wawancara dengan Manajer dan Karyawan Restoran Dendeng Batokok Kinchay Pekanbaru
- Lampiran 3 : Gambar Seputar Restoran Dendeng Batokok Kinchay Pekanbaru
- Lampiran 4 : Surat Izin Melakukan Penelitian dari Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim



BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Komunikasi merupakan hal yang tidak dapat di hindarkan dalam kehidupan manusia. Sehingga perlu membangun komunikasi yang baik agar menciptakan suatu hubungan yang harmonis. di sebuah perusahaan komunikasi menjadi hal yang utama dalam proses pertukaran informasi antara bagian-bagian yang ada di dalam perusahaan, baik dilakukan antara pemimpin dengan karyawan maupun sesama karyawan. Oleh sebab itu komunikasi dalam perusahaan menjadi aliran yang meghubungkan dan membangkitkan kinerja antara bagian perusahaan sehingga menghasilkan energi.

Dalam sebuah perusahaan maupun organisasi terdapat adanya seorang pemimpin atau manajer dan anggota di antara kedua kelompok tersebut harus melakukan komunikasi antara dua arah atau komunikasi timbal balik yang di perlukan kerja sama dan butuh komunikasi yang efektif agar pesan atau informasi yang di sampaikan dapat dipahami oleh karyawa. Karyawan adalah salah satu penggerak yang penting dalam memajukan instansi atau perusahaan sehingga bisa mencapai suatu cita-cita atau mencapai tujuan dari perusahaan.¹ Karyawan yang memiliki loyalitas pada perusahaan dan bisa diandalkan untuk bekerja memberikan kontribusi penting dalam keberhasilan sebuah perusahaan.²

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang makanan atau kuliner, karyawan yang sehari-hari turun langsung kelapangan harus dibangun untuk menjadi karyawan yang memiliki komunikasi yang baik, loyalitas dan dedikasi tinggi karena, para karyawan ini yang langsung turun melayani konsumen. Selain harus menjaga kualitas produk yang dijual perusahaan juga harus menjaga kualitas pelayanan dari para karyawan. Karena kualitas

¹ Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan dengan dimediasi oleh kepuasan kerja. Dimas okta ardiansyah. Januari 2016. Jurnal bisnis dan manajemen Vol 3 NO 1.

² Muh Wawan, Kinerja karyawan . <http://digilib.uin-suska.ac.id /15680/1/>.pdf (diakses tgl 11januari 2023)



- 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.

pelayanan berpengaruh terhadap pemenuhan keinginan konsumen dan juga sebagai kepuasan bagi pelanggan karena merasa dihargai. Maka dari itu dalam usaha perlu adanya kualitas pelayanan yang baik agar konsumen yang datang atau membeli merasa senang dan nyaman.

Dengan begitu sangat penting suatu strategi komunikasi manajer terhadap karyawan agar mempertahankan kualitas pelayanan. Bagi peneliti sangat mengharapkan restoran dendeng batokok kinchay Pekanbaru akan menjadi tempat restoran pilihan dengan kualitas pelayanan yang semakin bagus dan para karyawan dapat mengimplemetasikan aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan tersebut.

Jika dilihat dari salah satu permasalahan yang berkaitan di restoran dendeng batokok kinchay Pekanbaru ini adalah tentang bagaimana strategi dan cara mengkomunikasikan aturan-aturan yang akan di implementasikan ke para karyawan agar sesuai dengan yang dimaksud oleh manajer di perusahaan itu. Dari salah satu permasalahan tersebut dapat di lihat bahwa tidak semua manusia dapat berkomunikasi secara efektif, dan beberapa informasi ternyata tidak tersampaikan maupun dimengerti dengan baik sehingga akan menjadi suatu permasalahan yang bisa menimbulkan kualitas dari pada pelayanan karyawan restoran tesorbut tidak stabil karena ketidak pahaman dalam pertukaran infomasi terkait aturan-aturan yang sudah di tetapkan. Berdasarkan uraian tersebut, penulis perlu melakukan penelitian untuk mengkaji lebih lanjut fenomena terkait bagaimana strategi komunikasi manajer terhadap karyawan agar menjaga kualitas pelayanan restoran dendeng batokok kinchay Pekanbaru.

Restoran yang bergerak di bidang kuliner ini menjadi salah satu restoran pilihan yang ada di Pekanbaru. Restoran dendeng batokok kinchay Pekanbaru yang berdiri sejak bulan Oktober tahun 2013. Restoran ini awal nya berdiri di Jln. Garuda no 126, Marpoyan Damai, Pekanbaru dan sekarang berpusat di Jln.Soekarno Hatta nomor no.15AB, Kecamatan Marpoyan Damai. Owner restoran ini bernama Bapak Noki Irawan. Saat ini dendeng batokok kinchay sudah memiliki 3 cabang restoran di Pekanbaru, yaitu ada di



- © Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang
 State Islamic University of Sultan Syarif 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.

Jl.HR.Soebrantas, dan di Jl. Sisingamaraja No 43. Restoran dendeng kinchay ini menyediakan beraneka macam makanan seperti ayam batokok, ayam lambok, ayam bakar, telur dadar barendo, cincang perang, dendeng lambok, gulai kapau, sate kinchay, gulai jengkol, dan aneka minuman seperti es kelapa jeruk gula aren, es cincau gula aren, es jeruk, teh es, es kelapa gula aren, kopi susu hingga es cincau selalu menjadi best seller di dendeng batokok kinchay ini.

Melihat restoran ini salah satu restoran yang berkembang di Pekanbaru sehingga harus di perhatikan bagaimana seorang manajer bisa handle, menjaga kualitas dari para karyawan dan bagaimana strategi seorang manajer bisa mengkomunikasi segala sesuatu dalam bentuk informasi maupun dalam bentuk dorongan motivasi. Karena semakin banyaknya pesaing perusahaan dibidang restoran harus mampu menjaga serta mempertahankan kualitas produk maupun kualitas karyawan melalui pelayanan agar maju. Seorang manajer yang memimpin suatu perusahaan harus memiliki strategi yang berpengaruh karena itu manajer dapat diartikan sebagai seseorang yang memiliki suatu tanggung jawab atas bawahnya dan sumberdaya-sumberdaya organisasi lainnya.³

Berdasarkan dari pemaparan yang sudah dijelaskan di atas mendorong penulis melakukan penelitian dengan judul “Strategi komunikasi manajer dalam menjaga kualitas pelayanan di restoran dendeng batokok kinchay Pekanbaru.”

1.2 Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan makna dan kerancuan penafsiran, maka penulis memandang perlu adanya penjelasan sehingga maksud yang terkandung dalam penelitian ini akan memberikan batasan. Batasan yang dimaksud yaitu :

³Manajemen, Irine Diana Sari Wijayanti, (Jogjakarta: Mitra Cendikia Press, 2008), cet pertama,



a. Strategi

Strategi merupakan istilah yang berasal dari kata Yunani *strategos* yang artinya seni umum kemudian berubah menjadi kata sifat strategi yang berarti meliter yang beradaptasi maupun di adopsi dan diterapkan dengan lingkungan bisnis moderen. Selain itu, *strategos* bermakna pemanfaatan sumber daya dan informasi yang relative terbatas terhadap kemungkinan penyebaran sebuah informasi oleh para pesaing.⁴ Strategi merupakan pendekatan yang berkaitan secara keseluruhan dengan gagasan, perencanaan, dan, eksekusi dalam aktivitas dalam waktu tertentu. Di dalam strategi terdapat tim, tema, dan faktor pendukungnya sesuai prinsip-prinsip pelaksanaan secara rasional serta memiliki taktik untuk mencapai tujuan yang efektif.⁵

b. Komunikasi

Pengertian komunikasi menurut salah satu pakar komunikasi Hafied Cangara bahwa sebuah kelompok sarjana komunikasi Amerika membagi bentuk-bentuk komunikasi kedalam lima tipe yakni, komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*), komunikasi kelompok kecil (*small group communication*), komunikasi organisasi (*organisation communication*), komunikasi massa (*mass communication*) dan komunikasi publik (*public communication*).⁶

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui media yang digunakan dengan efek tertentu. Dalam hal ini Manajer sebagai komunikator memberikan pesan berupa arahan maupun bentuk motivasi kepada karyawan sebagai komunikan. Pesan disampaikan melalui media komunikasi *face to face* atau secara langsung, sehingga efek atau timbal balik dari karyawan dapat langsung di terima oleh manajer, misalnya ketika salah satu karyawan

⁴Jaelani, Pengertian, Cara, Strategi Dan Petunjuk Bisnis , (Malang : Grafindo, 1997),hlm.29

⁵Pandi Tjiptono Strategi Pemasaran, Cet. Ke-II (Yogyakarta: Andi,2000) hal: 17

⁶Hafied Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi edisi 1 cet.5, (Jakarta: Raja Grafindo Persada 1998), h.29



- 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.

tidak mengerti dengan penjelasan pada saat meeting atau saat rapat yang diadakan harian, mingguan, bulanan, dan triwulan berlangsung, maka karyawan dapat secara langsung mengungkapkannya hal-hal yang tidak mengerti sehingga tidak timbul suatu permasalahan yang membuat seorang karyawan tidak bisa mengimplementasikan sesuatu yang sudah diinformasikan.

c. Komunikasi Efektif

Pengertian komunikasi efektif Secara etimologi, komunikasi dari bahasa Latin yaitu *communicatio* artinya pemberitahuan, memberi bahagian, pertukaran di mana si pembicara mengharapkan pertimbangan atau jawaban dari pendengarnya. Kata kerjanya adalah *communicara* yang berarti bermusyawarah, berunding maupun berdialog. Jadi komunikasi berlangsung apabila orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna *communis in meaning*, mengenai suatu hal yang dikomunikasikan.⁷ Definisi komunikasi efektif, secara garis besar yaitu menyampaikan sesuatu dengan cara yang tepat dan jelas sehingga informasi yang kita sampaikan dapat dengan mudah dimengerti oleh orang lain. Komunikasi efektif menjadi salah satu hal penting di mana komunikator dapat menyampaikan pesannya secara baik dengan menggunakan media yang tepat dan dapat diterima oleh sasaran yang tepat.

d. Manajer

Manajer adalah orang yang melaksanakan kegiatan manajemen. Dalam setiap organisasi misalnya organisasi bisnis, para manajer bertugas untuk memastikan bahwa keseluruhan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi dapat diwujudkan melalui rangkaian kegiatan manajemen, baik yang bersifat fungsional maupun bersifat operasional. Salah satu tugas atau peran seorang manajer yaitu harus bisa mengatasi konflik yang ada dalam suatu organisasi yang dipimpinnya sehingga setiap konflik itu dapat

⁷ Onong Uchyana Efendi, *Dinamika Komunikasi Manajer dan perangkat manajemen komunikasi*, hlm. 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.

diselesaikan dengan baik dan tidak ada yang merasa dirugikan. Keahlian tersebut meliputi keahlian teknis, keahlian konseptual, keahlian berkomunikasi dan berinteraksi, keahlian dalam pengambilan keputusan, keahlian dalam pengaturan waktu, keahlian dalam manajemen global dan keahlian dalam teknologi.⁸

1.3 Identifikasi Masalah

1. Strategi komunikasi Manajer terhadap para karyawan agar tetap menjaga kualitas pelayanan di restoran dendeng batokok kinchay Pekanbaru.
2. Kualitas karyawan di lihat sejauh mana karyawan dapat memahami atau mengerti terhadap informasi maupun sesuatu yang sudah dikomunikasi agar dapat di implementasikan dengan baik sesuai aturan.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas agar pembahasan terfokus pada satu permasalahan sehingga tidak terlalu meluas, penulis membatasi kajian ini pada “Strategi Komunikasi Manajer Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Karyawan Di Dendeng Batokok Kinchay Pekanbaru”.

1.5 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi manajer dalam menjaga kualitas pelayanan di Restoran Dendeng Batokok Kinchay Pekanbaru.

1.6 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi Manajer dalam menjaga kualitas pelayanan di restoran dendeng batokok kinchay Pekanbaru.

1.7 Kegunaan dan Manfaat Penelitian

a. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang ingin dicapai oleh penulisan dalam penelitian ini adalah :

⁸Manajer dan perangkat manajemen, Pekbis jurnal baru vol.9, no.2, juli 2017 : 151-160



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. Mendapatkan pengalaman berpikir ilmiah secara komprehensif.
- Melatih menuangkan hasil dan kajian pemikirannya dalam bentuk karya ilmiah penelitian.
- Memberi masukan dan pengetahuan bagi pihak-pihak yang terkait langsung dengan penelitian.
- Memperkaya penelitian tentang strategi komunikasi manajer terhadap karyawan agar menjaga kualitas pelayanan di restoran dendeng batokok kinchay Pekanbaru.

b. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai oleh penulisan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca tentang seorang manajer harus memiliki suatu strategi dalam komunikasi agar karyawan dapat memahami tujuan dan maksud sehingga bisa mencapai cita-cita yang ada di perusahaan karyawan.
2. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penelitian tentang mengapa seorang manajer perlu memiliki strategi komunikasi agar bisa mempertahankan kualitas para karyawannya dan memberikan masukan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam bisnis perdagangan dan menerapkan kualitas pelayanan dalam menjalankan sebuah bisnis.

4.8 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan tentang kajian terdahulu, landasan teori, kerangka berpikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data.



BAB IV : GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Menjelaskan tentang gambaran umum tentang strategi komunikasi manajer dalam menjaga kualitas pelayanan karyawan di dendeng batokok kinchay Pekanbaru

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

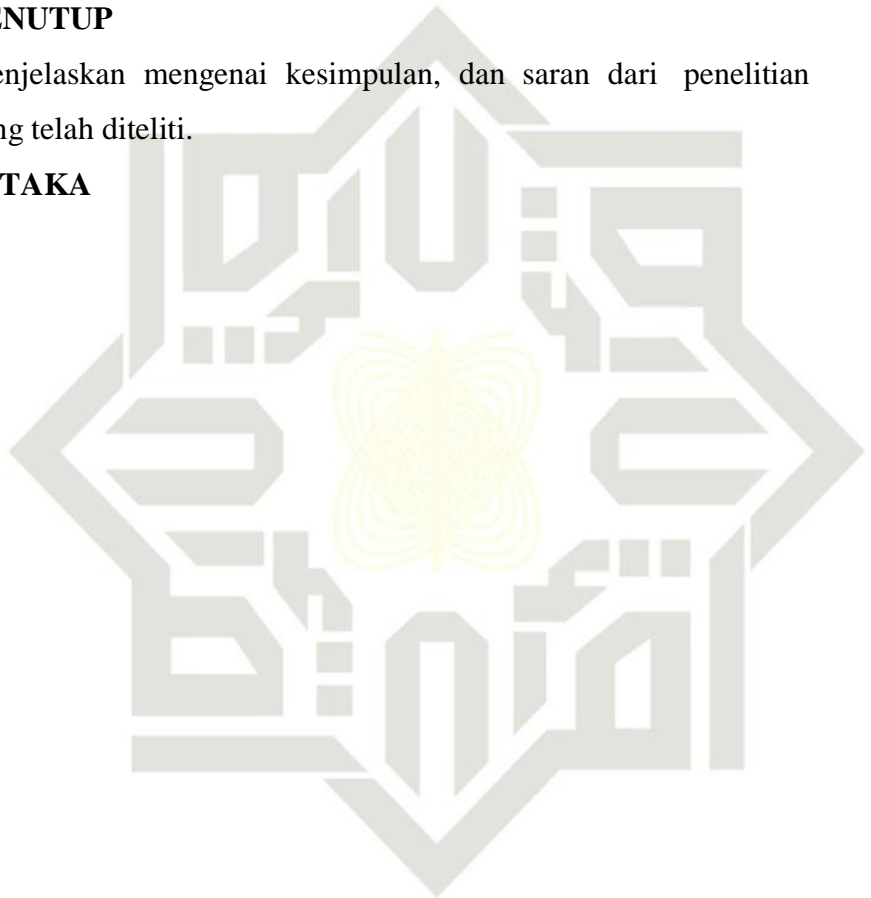
Menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan

BAB VI : PENUTUP

Menjelaskan mengenai kesimpulan, dan saran dari penelitian yang telah diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

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 II TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Kajian Terdahulu

Berdasarkan studi pustaka, peneliti juga menentukan beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi untuk penelitian yang sedang dilakukan peneliti. Hal ini dimaksudkan untuk lebih memperkuat tinjauan pustaka berupa penelitian yang ada. Studi penelitian terdahulu sangat penting sebagai bahan untuk membantu peneliti dalam merumuskan asumsi dasar untuk mengembangkan strategi komunikasi manajer dalam menjaga kualitas pelayanan karyawan di dendeng batokok kinchay Pekanbaru.

1. Sumilat (2017), dengan judul penelitian Strategi komunikasi pimpinan untuk meningkatkan kinerja pegawai Kelurahan Sialang Kecamatan Sako Kota Palembang. Penelitian berfokus untuk mengetahui bagaimana startegi komunikasi pada pimpinan untuk meningkatkan kinerja pegawai, persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang Sama sama membahas dan mengkaji bagaimana startegi komunikasi pada pimpinan Menggunakan jenis penelitian kualitatif. Perbedaanya terdapat pada pembahasan penelitian ini mengenai bagaimana meningkatkan kinerja dari pegawai di kelurahan sialang Kecamatan Sako Kota Palembang.
2. Dienovyana (2015), dengan judul penelitian Peran komunikasi pimpinan terhadap bawahan dalam meningkatkan pelayanan prima (Pelayanan Perizinan Terhadap Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan). Pada penelitian ini berfokus untuk mengetahui peran komunikasi pimpinan untuk meningkatkan pelayanan prima pelayanan perizinan terhadap Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah Sama-sama membahas komunikasi pimpinan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan menggunakan metode kualitatif sedangkan perbedaanya adalah Penelitian ini mengkaji tentang peran pada komunikasi sedangkan penelitian sekarang membahas bagaimana strategi komunikasi manajer.



- 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.

3. Tafya Farra Dillasari (2022), dengan judul penelitian Strategi pemasaran untuk mempertahankan loyalitas pelanggan pada toko elektronik sinar jaya baru di Kabupaten Kendal, pada penelitian ini berfokus untuk melihat bagaimana startegi pemasaran untuk mempertahankan loyalitas pelanggan di toko elektronik sinar jaya baru di kabupaten Kendal. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah sama-sama membahas bagaimana mempertahankan loyalitas pelanngan dan karyawan menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan perbedaanya pada penelitian ini hanya mengetahui bagaimana strategi pemasaran yang tepat untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan karyawan saja sedangkan penelitian sekarang juga mencari tahu bagaimana komunikasi manajer dapat di mengerti oleh karyawan agar dapat mengimplementasikan tugas-tugas yang sudah ada.
4. Adilawati taufiq (2016), dengan judul penelitian Peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Penelitian ini befokus tentang bagaimana peran dari komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama mengkaji peningkatan kualitas pelayanan serta sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif sedangkan perbedaan penelitian ini dengan sekarang dilihat penelitian ini meneliti di sebuah kantor dan membahas tentang bagaimana peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan sedangkan penelitian sekarang membahas strategi komunikasi manajer di ruang lingkup restoran.
5. Aulia amana putri (2020), dengan judul penelitian Strategi *public relations* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien (Studi Deskriptif Kualitatif di RSUD Muslimat Ponorogo). Penelitian berfokus untuk dapat mengetahui bagaimana strategi yang di lakukan *public relations* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien di RSUD Muslimat Ponorogo. Perbedaan penelitian ini Sama-sama membahas tentang



- 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.

bagaimana strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian terdahulu dengan sekarang penelitian terdahulu mengkaji bagaimana seorang *public relations* dapat meningkatkan kualitas dan juga menggunakan media massa untuk menjangkau pasien sedangkan penelitian sekarang bagaimana strategi pada manajer.

6. Novita Suciwulandari (2020), dengan judul penelitian Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Swalayan Kud Sukomaju Desa Gelanglor Sukorejo Ponorogo. Penelitian ini berfokus tentang mengetahui penerapan pelayanan yang diberikan kepada konsumen di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo dan untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan yang ada di Swalayan KUD Sukomaju Desa Gelanglor, Sukorejo, Ponorogo. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah Sama-sama mengkaji strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian ini hanya mengkaji dan membahas dari pada strategi kualitas pelayanan tidak membahas komunikasi manajer seperti penelitian sekarang.
7. Muhammad Iqbal (2022), penelitian ini berjudul Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Penelitian ini berfokus tentang bagaimana mengetahui strategi komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah Sama-sama membahas bagaimana Strategi dari komunikasi untuk dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk meminimalisir kegagalan implementasi sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu membahas kegagalan implementasi kebijakan yang disebabkan karena faktor *misunderstanding communication* atau kesalahpahaman dalam menangkap informasi yang dikomunikasikan baik antara *stakeholder* maupun masyarakat.



- 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.

8. Rusnawati Strategi Komunikasi Kepimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Gayo Lues (2020). Dari hasil penelitian ini penulis menemukan bahwa strategi komunikasi pada Dinas Perhubungan yang dilakukan oleh Pimpinan dengan pegawainya sudah baik meski komunikasi yang dilakukan tidak bersifat verbal melainkan non verbal yaitu dialihkan pada Sekretarisnya dan didukung oleh aturan-aturan yang berlaku, aturan ini diterapkan pada bagian dari strategi Dinas perhubungan Gayo Lues tersebut yaitu tentang kedisiplinan dalam bekerja, apabila ada pegawai yang masih melanggar aturan tersebut maka akan diberikan sanksi mulai dari ringan, sedang dan berat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis ada pada judul, judul penulis yaitu “Strategi Komunikasi Manajer Teknis Dengan Karyawan Teknis Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja”.
9. Refika Mastanora Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Masa Pandemi Covid-19 (2021). Dapat disimpulkan bahwa Hasil penelitian yang penulis dapatkan bahwa Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Camat Lima Kaum di Masa Pandemi Covid-19 adalah dengan melakukan monitoring dan evaluasi, melakukan pertemuan dengan karyawan minimal satu kali sebulan, menjalin hubungan yang baik dengan karyawan, dan melengkapi. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Refika Mastanora dengan penulis mengacu pada kegunaan dari komunikasi dimana kegunaan strategi komunikasi dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan restoran Rendeng batokok Pekanbaru.
10. Rana Meilinda (2020), strategi komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Indomarco prismatama (indomaret) area Mulyojati Metro Barat. Skripsi ini memiliki tujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan pimpinan PT. Indomarco Prismatama (Indomaret) area Mulyojati dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan menggunakan strategi antara lain berkata lemah lembut dan



- 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.

bersikap santun kepada lawan bicara, menggunakan bahasa dan tutur kata yang baik sehingga menimbulkan rasa senang dan keharmonisan, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah hasil dari penelitian sekarang banyak menggunakan metode baru dalam membangun strategi komunikasi tidak hanya terfokus dengan satu metode yaitu dengan menggunakan tutur kata yang baik agar mudah di mengerti maupun agat terlihat harmonis seperti di penelitian terdahulu. Persamaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi.

2 Landasan Teori

2.2.1 Strategi

Pengertian strategi ada beberapa macam seperti yang dikemukakan oleh para ahli dalam buku karya mereka masing-masing. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai strategi, penulis mengedepankan pengertian dari strategi yang dikemukakan oleh beberapa pakar diantaranya :

Menurut Prof. Dr A.M Kadarman strategi merupakan penentu n tujuan utama dan berjangka panjang dan sasaran dari suatu perusahaan maupun organisasi, serta memiliki cara-cara bertinfak dan mengalokasikan Sumber daya yang di perlukan untuk mewujudkan tujuan tersebut.⁹

Menurut Prof. Onong Ucyana Efendi, M,A, startegi merupakan perencanaan atau *planning* dan manajeme untuk mencapai suatu tujuan, tetapi untuk mencapai sutau tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang memberikan arahan saja, melainkan harus mampu bagaimana taktik operasionalnya.¹⁰

Pengertian yang di kemukakan oleh para ahli diatas penulis dapat

⁹Thomas sumarsan , system pengendalian manajemen (Jakarta indeks,2013)h.61-62

¹⁰Onong, Uchyana Efendi, Ilmu Komunikasi teori dan praktek (Bandung Remaja Rosdakarya, 2008)h,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 yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyimpulkan bahwa strategi pada hakikatnya merupakan suatu perencanaan jangka panjang untuk mencapai tujuan organisasi maupun perusahaan.

Macam-macam strategi adalah sebagai berikut :¹¹

Strategi pemimpin pasar (*market leader*)

Pemimpin pasar adalah perusahaan yang diakui industri bersangkutan sebagai pemimpin. Sikap ini mendorong untuk mengambil tiga arah, mengembangkan pasar keseluruhan, melindungi pangsa pasar, dan memperluas pangsa pasar.

Strategi pemantang pasar (*market challenger*)

Pemantang pasar adalah *runner up* yang secara konstan memperbesar pangsa pasar mereka berhadapan secara tebakadan langsung dengan pemimpin pasar.

3. Strategi pengikut pasar (*market followers*)

Pengikuti pasak merupakan yang mengambil sikap tidak mengusik pemimpin pasar dan hanya menyesuaikan terhadap kondisi pasar.

4. Strategi penggarap pasar (*market nicher*)

Perusahaan yang mengkhususkan diri melayani sebagai pasar yang di abaikan strategi yang di lakukan adalah spesialisasi dalam hal pasar, konsumen, produk, dan sebagainya.

2.2.2 Komunikasi

Komunikasi berasal dari kata *communicare* yang berarti berpartisipasi atau memberitahu *communis* yang berarti milik bersama. Liliwari : 2004 menyebutkan Komunikasi memiliki beberapa pengertian yaitu, pertukaran pikiran atau keterangan dalam rangka menciptakan rasa saling mengerti serta saling percaya demi mewujudkan hubungan yang baik antara seseorang dengan orang lainya, kemudian pertukaran gagasan,

¹¹ Yusral Mustafa Kamal, strategi pelayanan customer servies dalam meningkatkan jumlah nasabah pada pt Bank syariah mandiri kantor cab rawangun (Jakarta 2016) h, 17 diakses pada 20 Januari 2023



- 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.

fakta, emosi, antara dua orang atau lebih. Komunikasi menjadi ilmu pengetahuan yang hadir pada abad-20 melalui kelompok Chicago terutama setelah kemunculan apa yang disebut dengan *administrative reseacr*. Melalui kelompok yang berpusat di Universitas Colombia terdapat beberapa figure yang penting dalam mengembangkan komunikasi terutama Paul F. Lazarfeld.¹²

Dalam kamus besar Indonesia (KKBI) komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan dan berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.¹³ Gerald R. Miller yang dikutip oleh Deddy Mulyana menjelaskan pengertian komunikasi sebagai sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima.¹⁴ Sarah Trenholm dan Arthur Jensen mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses dimana sumber mentransmisikan pesan kepada penerima melalui beragam saluran. Sedangkan Hoveland mendefinisikan komunikasi adalah proses dimana individu mentransmisikan stimulus untuk mengubah suatu perilaku individu yang lainnya.¹⁵ Menurut Widjaya tujuan komunikasi sebagai berikut:

Supaya pesan yang disampaikan dapat dipahami maka, komunikator harus menjelaskan kepada penerima dengan sebaik-baiknya dan sampai tuntas sehingga dapat dimengerti apa yang dimaksud.

Mahami orang lain, komunikator harus mengerti benar aspirasi dari masyarakat tentang apa yang diinginkan oleh mereka.

Agar gagasan dapat dipahami maupun diterima orang lain, maka komunikator harus berusaha agar gagasan kita dapat diterima oleh orang lain dengan pendekatan persuasif bukan memaksakan kehendak.

komunikasi dalam organisasi (teori dan aplikasi), Dr sitti roskena mas, DKK. (2020) Gorontalo

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), Edisi III, hlm. 79.

Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar, Deddy Mulyana, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 62

Pengantar Ilmu Komunikasi, Wiryanto, (Jakarta: Grasindo, 2004). Hlm. 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 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) Untuk dapat menggerakkan orang lain dalam melakukan segala sesuatu.¹⁶

Dalam komunikasi terdapat unsur-unsur yaitu sebagai berikut :

Ⓒ Hak Cipta milik UIN Suska Riau

1. Komunikator

Komunikator adalah orang yang menyampaikan pesan kepada komunikan, yang memiliki *encoding* yaitu orang yang mengelola pesan atau informasi kepada orang lain. Komunikator dapat berupa individu yang sedang berbicara, menulis, sekelompok orang, organisasi komunikasi seperti surat kabar, radio, film, dan sebagainya.¹⁷

2. Pesan

Pesan merupakan proses dalam informasi yang akan dikirim oleh penerima pesan. Pesan dapat berupa verbal, maupun nonverbal. Pesan verbal dapat berupa buku, majalah, memo, sedangkan pesan yang secara lisan dapat berupa, percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, radio, dan sebagainya. Pesan yang nonverbal dapat berupa isyarat, gerakan badan, ekspresi muka, dan nada suara.¹⁸

3) Komunikan

Komunikan adalah rekan komunikator dalam berkomunikasi. Komunikan sebagai penerima berita. Penerima bisa mendengarkan pembicara atau menuliskan teks pesan dengan berbagai cara.¹⁹

Komunikan atau penerima pesan dapat menjadi pribadi atau orang banyak. Komunikan bisa disebut dengan berbagai istilah khalayak, sasaran, penerima, atau dalam bahasa Inggrisnya *audiens* atau *receiver*. Komunikan merupakan elemen yang penting dalam komunikasi karena komunikan yang menjadi sasaran komunikasi. Jika pesan tidak diterima komunikan, maka dapat menimbulkan

 Materi dan Pembelajaran Bahasa Indonesia, Puji Santosa (Jakarta : Universitas Terbuka, 2007)hlm. 12

Sri astuti pratmaningsih, komunikasi bisnis (Jakarta: Graha Ilmu, 2006)h, 18

Arni Muhammad, komunikasi organisasi h, 17

Kadar nurjaman, komunikasi & *publicrelations* panduan untuk mahasiswa , birokrat, dan praktisi bisnis, h.37

permasalahan sering menuntut perubahan, pada narasumber, pesan atau saluran.²⁰

Media

Media merupakan saluran yang dilalui komunikator kepada komunikan, atau jalan yang dilalui *feedback* komunikan kepada komunikator yang digunakan oleh pengirim pesan²¹. Dalam komunikasi media digunakan sesuai dengan komunikasi seperti komunikasi antarpribadi menggunakan panca indra sebagai medianya elektronik dan cetak, sifatnya yang terbuka sehingga setiap orang dapat melihat, membaca, dan mendengarkan.²²

Efek

Efek adalah hasil dari semua proses komunikasi yang telah dijabarkan di atas. Efek bisa berupa sikap atau tingkah laku komunikator kepada komunikan. Dalam komunikasi paling penting adalah bagaimana efek/reaksi/dampak timbul pada komunikan.

2.2.3 Komunikasi Efektif

Komunikasi yang efektif dapat dilakukan dengan cara mempunyai rasa ketebukaan, saling memahami dan membuka ruang dialog. Kata kerjanya adalah *communicara* yang berarti bermusyawarah, berunding dan berdialog. Jadi komunikasi berlangsung apabila orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna *communis in meaning*, mengenai suatu hal yang dikomunikasikan.²³ Komunikasi efektif menjembatani antara pikiran, perasaan, dan kebutuhan seseorang. Komunikasi bisa disebut efektif jika dapat dipahami sebagai komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan (*attitude change*) pada orang lain.²⁴ Komunikasi akan

Hafied Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi (Jakarta : PT Raja Grafindo,2008)h.26
Kadar Nurjaman, komunikasi & *publicrelations* panduan untuk mahasiswa, Birokrat, dan praktisi bisnis, h.38
Endang Lestari dan Maliki, komunikasi yang efektif. Bahan ajar diklat prajabatan golongan HI (Jakarta: Lembaga ADM Negara,2003) h, 8
Onong Uchyana Efendi, Dinamika Komunikasi, hlm. 3
Novi Pengaruh komunikasi efektif pegawai kepuasan pemustaka di perpustakaan. Okt 2017. h.





- 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.

berjalan efektif apabila memiliki pemahaman yang baik mengenai fungsi-fungsi dan masing-masing komponen.

Komunikasi efektif menuntut kepekaan pada seseorang di dalam situasi maupun kondisi yang ada, bahkan kegagalan perusahaan dikaitkan dengan komunikasi yang buruk ini di sebabkan kurangnya perhatian dari para pendengar.

2.2.4 Strategi Komunikasi

Komunikasi memang penting untuk ditunjukkan kepada strategi komunikasi karena, berhasil atau tidaknya suatu kegiatan komunikasi secara efektif banyak di tentukan oleh strategi komunikasi. Strategi pada dasarnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Namun untuk mencapai suatu tujuan membutuhkan strategi berfungsi menunjukkan bagaimana taktik operasinya.²⁵ Strategi komunikasi menurut Onong Uchjana menyatakan bahwa strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan.²⁶ Dapat ditarik kesimpulan bahwa kesimpulan bahwa yang dimaksud adalah suatu rancangan (*planning*) untuk mentransfer ide kreatif seorang atau kelompok untuk mencapai tujuan bisnis.

Ada empat tujuan dalam strategi komunikasi²⁷:

To Secure Understanding yaitu untuk memastikan bahwa terjadi suatu pengertian dalam berkomunikasi.

To Establish Acceptance yaitu bagaimana cara penerima itu terus di bina dengan baik.

To Motivate Action yaitu penggiatan untuk memotivasi.

To Goals Which Communicator Sought To Achive yaitu bagaimana mencapai tujuan yang hendak dicapai oleh pihak komunikasi dari proses komunikasi tersebut.

²⁵ Ibid h, 65

²⁶ Onong Uchjana Effendy, Dimensi-dimensi komunikasi,(Bandung.PT.Alumnin 1981) h,

²⁷ Ibid,h,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.

Strategi komunikasi juga merupakan suatu kiat atau taktik sehingga bisa dilakukan dalam melaksanakan perencanaan komunikasi. Perencanaan komunikasi sendiri merupakan bagian dari kebijakan komunikasi. Keduanya saling berkaitan satu sama lain, karena kebijaksanaan komunikasi merupakan perencanaan strategi jangka panjang yang harus dijabarkan ke dalam perencanaan operasional. Oleh karena itu, konsep strategi komunikasi disini diletakkan sebagai bagian dari perencanaan komunikasi dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai.²⁸

Perencanaan komunikasi dapat diaplikasikan untuk banyak hal, bukan hanya untuk komunikasi itu sendiri, tapi juga dapat digunakan oleh lembaga-lembaga yang berusaha mendapatkan dukungan dari masyarakat serta kegiatan pemasaran.²⁹

Dalam menyusun strategi komunikasi, faktor pendukung dan penghambat harus diperhatikan. Berikut beberapa komponennya Komunikasi.³⁰

1. Mengenal Sasaran Komunikasi
2. Faktor situasi dan kondisi
3. Pemilihan media komunikasi
4. Pengkajian tujuan pesan komunikasi
5. Peranan komunikator dalam komunikasi (daya tarik sumber, kredibilitas sumber)

Dalam hal ini penulis menyimpulkan berdasarkan penjelasan ahli di atas hambatan mungkin muncul dalam menjalankan strategi komunikasi, didukung oleh beberapa faktor sebelum menerapkan strategi komunikasi.

2.2.5 Komunikasi Pimpinan

Dalam sebuah perusahaan pasti memerlukan komunikasi antara satu dengan yang lain karena komunikasi merupakan suatu jembatan

²⁸ Hafied Cangara, Perencanaan dan Strategi Komunikasi, h. 62-63

²⁹ Hafied Cangara, Perencanaan dan Strategi Komunikasi, h. 151

³⁰ Effendy, Onong Uchjana. (2003). Ilmu, teori dan filsafat komunikasi. Bandung : Citra



- 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 perusahaan sehingga harus berkomunikasi secara benar agar terhindar dari segala sesuatu yang tidak diinginkan terjadi. Komunikasi pimpinan merupakan bagian terpenting untuk menyampaikan informasi kepada para karyawannya.

Hubungan antara komunikasi dengan manajer dapat dipahami berdasarkan suatu pandangan operasional maupun konseptual. Pandangan operasional mengenai prinsip-prinsip kerja, termasuk pencapaian cita-cita suatu perusahaan. Wewenang dalam mempengaruhi perilaku karyawan melalui koordinasi pengintegrasikan dan pengarahan kegiatan-kegiatan internal dengan lingkungan demi efektivitas dan efisien dalam mencapai tujuan perusahaan.³¹

Komunikasi pimpinan merupakan bentuk pertukaran sebuah pesan antara unit-unit komunikasi yang berada dalam perusahaan. Komunikasi pimpinan melibatkan manusia sebagai subjek yang terlibat dalam proses menerima, menafsirkan, dan bertindak atas informasi yang diterima.³²

Komunikasi pimpinan proses komunikasi yang sebagai komunikatornya adalah pemimpin kepada komunikan yaitu karyawan. Pemimpin harus mempunyai ciri khas sendiri dalam berkomunikasi dengan para karyawannya untuk bisa mempengaruhi sehingga bisa mencapai target yang sudah ada di dalam suatu perusahaan.

Peran Pimpinan Sebagai Komunikator

Faktor-faktor yang harus diperhatikan pemimpin ketika menjadi seorang komunikator, yakni:

1. Daya tarik, isi pesan yang sudah disalurkan dari komunikator bisa mempunyai keselarasan dengan komunikan, akhirnya ketika komunikator menyalurkan informasinya kepada komunikan, terdapat kemungkinan apabila komunikan akan patuh terhadap isi pesan atau informasi yang disampaikan oleh komunikator, dan ketika proses ini terjadi akan membangkitkan sikap simpati

³¹ Andre hardjana, komunikasi organisasi strategi dan kompetensi (Jakarta: Buku Kompas, 2016) h, 17.

³² <https://id.komunikasiorganisasi>. (diakses tanggal 11 januari 2023)

komunikasikan terhadap komunikatonya.

2. Kepercayaan, komunikator harus bisa menumbuhkan rasa percaya terhadap komunikatonya. Menumbuhkan rasa percaya terhadap komunikatonya bisa dari kebiasaan dan juga kepantasan yang dimiliki oleh komunikator, kebiasaan dan kepantasan yang dimiliki oleh komunikator dapat mempengaruhi pandangan komunikatonya dan menganggap kebiasaan dan kepantasan yang dimiliki komunikator benar adanya dan sesuai dengan kenyataan.

Selanjutnya terdapat beberapa faktor pendukung yang harus diamati ketika pemimpin menjadi komunikator:

1. Mendengarkan Dasar yang harus diamati ketika menjadi pemimpin ialah mendengarkan, tidak semerta-merta hanya memberikan instruksi untuk dipatuhi oleh karyawan, dalam hal ini pemimpin sebagai komunikator harus bisa mendengarkan karyawan apabila karyawan sedang menyampaikan aspirasi, memberi masukan dan kritik. Hal ini dilakukan pemimpin agar proses komunikasi yang telah dibangun dapat memberikan reaksi yang positif dari karyawan dan sesuai dengan harapan pemimpin.
2. Menyimpulkan Dalam ruang lingkup perusahaan terdapat tim atau divisi, dan dalam hal ini perbedaan pendapat tidak bisa dihindarkan. Ketika perbedaan pendapat ini terjadi, maka pemimpin harus menjadi penengah dalam menganalisis sesuatu permasalahan yang sedang dibicarakan dan seiring dengan kemampuan mendengarkan seorang pemimpin harus bisa menarik kesimpulan dari banyaknya perbedaan pendapat yang ada didalam tim atau divisi tersebut. Sehingga, dari adanya perbedaan pendapat didalam suatu tim atau divisi dapat menimbulkan hasil yang objektif.
3. Berbicara (*Public Speaking*) Berbicara adalah langkah dasar yang harus dikuasai pemimpin ketika menjadi komunikator, baik berbicara secara antarpribadi dengan karyawan ataupun berbicara



- 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.

sebagai pemimpin didalam suatu tim atau divisi. Keahlian berbicara harus dimiliki oleh seorang pemimpin agar komunikasi yang telah dibangun dapat berlangsung secara efektif.

Hambatan komunikasi pada pimpinan

Dalam komunikasi pasti terdapat suatu hambatan seperti, komunikasi pimpinan juga memiliki suatu hambatan yang dapat mengurangi efektivitas atau kelancaran dari komunikasi, karena tidak semua perusahaan maupun organisasi dapat berjalan dengan lancar dan efektif sesuai dengan yang di harapkan oleh semua pihak yang terlibat. Adapun hambatan-hambatan dalam komunikasi perusahaan ataupun organisasi.³³

1. Hambatan dari proses komunikasi :
 - a. Hambatan dari pengiriman pesan, contohnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional.
 - b. Hambatan dan penyediaan/symbol, hambatan ini bisa terjadi karena bahasa yang digunakan tidak jelas sehingga mempunyai makna atau arti lebih dari satu.
 - c. Hambatan media, hambatan ini terjadi dalam menggunakan media komunikasi, ,misalnya gangguan suara radio dan aliran listrik sehingga tidak dapat mendengarkan pesan.
 - d. Hambatan dari penerima pesan, misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima/mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencapai informasi lebih lanjut.
2. Hambatan Semantik

Kata-kata yang dipergunakan dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti mendua yang berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima.



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

State Islamic University of 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 milik UIN Suska Riau

3. Hambatan fisik

Hambatan fisik dapat mengganggu komunikasi efektif, cuaca dapat mengganggu alat komunikasi.

4. Hambatan Psikologis

Hambatan psikologis dan sosial kadang-kadang mengganggu komunikasi, contohnya, perbedaan nilai serta harapan yang berbeda antara pengirim dan penerima pesan.

2.2.6 Pengertian Kualitas Jasa/Pelayanan

Jasa merupakan suatu aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Sedangkan menurut Gronros, interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan kerap kali terjadi dalam jasa, sekalipun pihak-pihak yang terlibat mungkin tidak menyadari.³⁴

Pengertian jasa menurut Kotler merumuskan jasa sebagai: “setiap tindakan atau untuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa juga terkait pada suatu produk fisik”. Sedangkan menurut Zithmal dan Bitner merumuskan jasa merupakan mencakup semua aktivitas yang keluarannya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama, dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan, hiburan, kecepatan dan kesehatan) yang secara prinsip intangible bagi pembeli pertamanya.³⁵

Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat

Hlm 17. Fandi Tjiptono, *Service, Quality, Satisfaction* edisi 3 (Yogyakarta: Andi Offset, 2011)

Yazid, *Pemasaran Jassa konsep dan Implementasi* (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), 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.

memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.³⁶

Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.³⁷

Indikator Kualitas Pelayanan terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu :³⁸

1. Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu

³⁶ Tjiptono, Fandy. 2011. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi Offset.
³⁷ Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Dr. Meithiana Indrasari (Jl. Semolowaru No 84, Surabaya 60283 Jawa Timur) 2019 h.61

³⁸ Lupiyoadi dan Hamdani 2009. Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.

pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santu (*courtesy*). Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :³⁹

- a) Keandalan (*Reability*) yakni kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- b) Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap
- c) Jaminan (*Asurance*) mencakup pengetahuan , kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu ragan.
- d) Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam menjali relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
- e) Bukti fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

³⁹Tjiptono, Fandy.2011. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: hal 437.





- 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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- c. Keinginan untuk memperoleh penghargaan, beberapa orang ingin bekerja karena ingin diakui dan di hormati oleh seseorang. Untuk mencapai status sosial yang tinggi, seseorang harus bekerja keras.
- d. Keinginan untuk memperoleh pengakuan, keinginan untuk diakui dapat mencakup penghargaan atas prestasi, adanya hubungan kerja yang hamonis dan kompak, maka perusahaan tempat mereka bekerja dihargai oleh masyarakat.
- e. Keinginan untuk berkuasa, keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja.

Faktor Eksternal

Faktor eksternal juga tidak kalah peranannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang. Faktor-faktor tersebut antara lain:

- a. Kondisi lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah ruang kerja dan insfrastruktur kerja bersama yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat kerja, fasilitas, lokasi, dan hubungan yang harmonis antar karyawan di perusahaan tersebut.
- b. Kompensasi yang memadai. Kompensasi adalah alat motivasi paling kuat yang digunakan perusahaaa untuk meningkatkan kinerja karyawannya.
- c. Adanya jaminan pekerjaan. Setiap orang bersedia bekerja keras dan mengorbankan dirinya untuk perusahaan jika individu tersebut merasa ada jaminan yang jelas untuk kemajuan karir dengan melakukan pekerjaan tersebut.
- d. Status dan tanggung jawab. Status dan jabatan merupakan dorongan untuk memenuhi kebutuhan melaksanakan tugas sehari-hari.
- e. Peraturan yang fleksibel. Perusahaan besar biasanya memiliki sistem dan prosedur kerja yang diikuti oleh semua karyawan.

Macam-macam bentuk motivasi ada dua bentuk motivasi kerja,

kedua bentuk tersebut adalah ⁴²:

1. Motivasi intrinsik

Motivasi ini merupakan pendorong kerja yang berasal dari dalam diri setiap individu pekerja, seperti kesadaran mengenai pentingnya atau manfaat akan kerja yang dilaksanakan. Dengan kata lain motivasi ini akan bersumber dari pekerjaan yang di kerjakan baik mampu memenuhi kebutuhan atau menyenangkan, atau memungkinkan mencapai suatu tujuan, maupun karena memberikan harapan tertentu yang positif dimasa depan. Misalnya pekerja yang bekerja secara berdedikasi semata-mata karena merasa memperoleh kesempatan untuk mengaktualisasikan atau mewujudkan dirinya secara maksimal.

2. Motivasi ekstrinsik

Motivasi ini merupakan pendorong kerja yang bersumber dari luar diri pekerja sebagai individu seperti suatu kondisi yang mengharuskannya melaksanakan pekerjaan secara maksimal. Misalnya berpengalaman dalam bekerja di lingkungan suatu organisasi/ perusahaan terlihat kecenderungan penggunaan motivasi ekstrinsik lebih dominan daripada motivasi intrinsik. Kondisi itu terutama di sebabkan tidak mudah untuk menumbuhkan kesadaran dari dalam diri pekerja, sementara kondisi kerja disekitar lebih banyak mengiringinya daripada mendapatkan kepuasan kerja yang hanya dapat dipenuhi dari luar dirinya.

Dalam hal di atas tersebut maka perlu usaha dalam mengintegrasikan teori-teori memotivasi untuk digunakan secara operasional di lingkungan organisasi maupun perusahaan. Bagi para Manajer yang penting adalah memberikan makna semua teori agar dapat di pergunakan secara operasional praktis dalam memotivasi para karyawannya.

Handari Nawawi, 2003 Manajemen Sumber Daya Manusia h 359.



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.

2.2.8 Strategi Komunikasi Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan

Strategi komunikasi dirancang serta dilakukan dalam menjaga kualitas pelayanan restoran untuk meminimalisir kegagalan dalam implementasi tugas-tugas yang disebabkan karna faktor *misunderstanding communication*. strategi komunikasi dalam menjaga kualitas pelayanan menjadi penting karna dengan adanya sebuah strategi komunikasi maka pelayanan di restoran kepada tiap konsumen lebih baik dan terjaga kualitasnya, pelayanan merupakan produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dalam menggunakan peralatan akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.⁴³

Berbagai upaya yang dilakukan oleh restoran maupun perusahaan demi memenuhi kebutuhan konsumen oleh karena itu tingkat kualitas pelayanan industri harus terjaga. Memenuhi kebutuhan konsumen menjadi salah satu prioritas dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan oleh restoran maupun perusahaan yang memiliki kualitas baik menciptakan kepuasan yang maksimal dan menimbulkan pembelian kembali oleh pelanggan dengan lebih sering.⁴⁴

Dalam strategi komunikasi dalam menjaga kualitas pelayanan dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya strategi komunikasi maupun standar dari suatu manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi aktivitas dari pelayanan agar hasil yang diperoleh dapat memuaskan semua pihak yang memperoleh layanan.⁴⁵



- 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.

Ratminto dan Atik Septi, Manajemen Pelayanan (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005), hal. 2

Ibid., 58

Ibid., 22.



2.3 Kerangka Berpikir

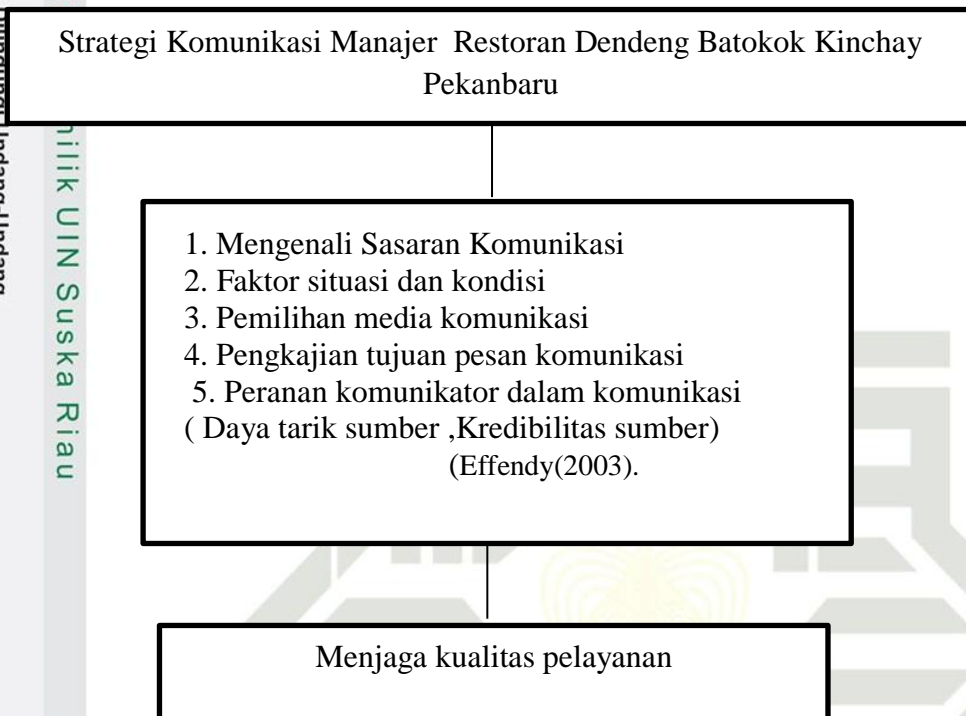
Kerangka konseptual secara teoritis tentang variabel penelitian yaitu variabel bebas *independent* dengan variabel terikat *dependent*. Beberapa kerangka konseptual yang baik sebagai berikut:⁴⁶

1. Variabel-variabel penelitian yang akan diteliti harus jelas
2. Kerangka konseptual harus jelas antara variabel-variabel yang akan diteliti dan ada teori yang melandasi.
3. Kerangka tersebut harus dinyatakan dalam bentuk diagram.

Pada penelitian ini peneliti membuat kerangka pemikiran sesuai dengan teori-teori yang sesuai melalui permasalahan yang diamati. dalam penelitian ini menjelaskan bahwa strategi komunikasi pada Manajer mempunyai komponen-komponen dalam strategi komunikasi yaitu mengenali sasaran komunikasi atau mempelajari-mempelajari siapa yang akan menjadi sasaran komunikasi bertujuan komunikasi dapat disampaikan dan diterima secara baik hal ini dilihat dari pengalaman, pendidikan, dan gaya hidup orang yang berbeda-beda. Pemilihan media komunikasi yang bertujuan manajer mampu memilih media yang dipakai baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengkaji tujuan pesan komunikasi, pesan yang disampaikan pasti memiliki tujuan tertentu sehingga harus diperhatikan isi pesan apapun pesan komunikasi yang disampaikan harus dimengerti agar dapat mengimplementasikan apa yang dimaksud. Peranan komunikator dalam komunikasi ada hal yang penting yang mana seorang manajer harus memilikinya yaitu daya tarik sumber yaitu kesan pada komunikator agar memiliki daya tarik kemudian ada kredibilitas sumber yaitu suatu kepercayaan dari seseorang melalui sikap, kemampuan, maupun jabatan yang dimiliki.

Uma Sekeran (1992) dalam Sugiono (2000:91)

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir
Sumber : Pemikiran Peneliti 2023



Sumber : Olah Data Peneliti



© Hak

niik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dimungkinkan 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 III METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

3.3.1 Pendekatan dan Jenis penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data-data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka.⁴⁷ Jenis penelitian lapangan atau field research yaitu kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya.⁴⁸ Menurut Bogdan dan Taylor, yang dikutip oleh Lexy J. Moleong bahwa penelitian kualitatif prosedur yang menghasilkan penelitian data deskriptif kata-kata yang tertulis dari orang dan perilaku.⁴⁹

Berdasarkan pengertian di atas dapat dipahami bahwa penelitian ini adalah penelitian lapangan dimana peneliti langsung ke lapangan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi manajer dalam mempertahankan kualitas pelayanan karyawan di dendeng batokok kinchay Pekanbaru.

Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena peneliti ingin mendeskripsikan hasil penelitian dengan menggunakan katakata tertulis dan mendeskripsikan hasil wawancara dari objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan strategi komunikasi manajer dalam mempertahankan kualitas pelayanan karyawan di dendeng batokok kinchay Pekanbaru

Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti memaparkan data hasil penelitian dilapangan tentang bagaimana strategi komunikasi manajer

⁴⁷ Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif Rancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Penelitian Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), Cet. I, hlm. 51.

⁴⁸ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif Untuk Studi Sosial, Kebijakan Publik, Komunikasi Manajemen, dan Pemasaran* (Jakarta: Prenada, 2013), 142.

⁴⁹ Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 17.



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 mempertahankan kualitas pelayanan karyawan di dendeng batokok kinchay Pekanbaru.

3.3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian tempat pelaksanaan penelitian di restoran dendeng batakok kinchay Pekanbaru cabang Soekarno Hatta No. 15AB. Sedangkan waktu penelitian dilakukan pada tanggal 16 Juni 2022 sampai selesai.

3.3.3 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang hendak diungkapkan, yaitu sumber data primer dan data sekunder. Adapun sumber data yang dimaksud adalah :

a. Data Primer :

Data primer adalah data yang di peroleh langsung dari subjek penelitian dengan pengambilan data langsung dari subjek sebagai informasi yang dicari.⁵⁰ Data yang diperoleh langsung di lapangan dari narasumber tersebut terkait masalah dalam penelitian. Data primer ini berupa catatan hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Melakukan observasi juga akan dilakukan dan mengumpulkan data seta melihat kondisi situasi kejadian di lapangan.

Data Sekunder :

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain tidak langsung dari subjek penelitian.⁵¹ Perlengkapan penunjang data primer dikumpulkan atau sumber data pendukung atau pelengkap yang diperoleh secara langsung dari dokumen-dokumen, data-data, serta buku-buku referensi yang membantu permasalahan penelitian. Hal ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh dari wawancara obeservasi langsung ke lapangan.

Azwar Saifudin , metode penelitian kualitatif, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar)

Azwar Saifudin , metode penelitian kualitatif,Hlm 91



3.3.4 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini data di peroleh secara langsung dari informan yang mengetahui tentang masalah yang di angkat dalam penelitian adapun informan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 3.1
Informan Penelitian

| No | Nama | Jabatan |
|----|---------------------------|---|
| 1 | Wolly S, ST., m, m., Cprm | Direktur PT.KMI. Konsultan Manajemen, Manajer |
| 2 | Khairani, S.Pd, Clpm | Asisten Direktur |
| 3 | Aldit Rhamawan | Karyawan Divisi Team Kreatif |

3.3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah berbagai cara yang digunakan untuk mengumpulkan data, menghimpun, mengambil, atau menjangkau data penelitian dalam metode ini dikenal metode wawancara, pengamatan, angket, pengetesan, arsip, dan dokumen yang disebutkan dua terakhir lebih mengacu kepada sumber data. Cara-cara ini dipilih bukan tanpa alasan.

Pertimbangan utama adalah kemampuan cara yang dipilih dalam menggali informasi. Kadang hanya diperlukan satu cara. Namun, kadang cara tunggal dinilai kurang mampu menjangkau data secara lengkap, sehingga dibutuhkan metode lain sebagai metode sekunder.⁵² Adapun alat-alat yang digunakan oleh peneliti, yaitu:

Observasi

Observasi ialah metode atau cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara teratur (sistematis) mengenai tingkah laku individu atau kelompok dengan melihat atau mengamatinya secara langsung. Metode ini digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung keadaan di lapangan agar peneliti memperoleh

Suwartono, Dasar-dasar Metodologi Penelitian (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), h.



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 State Islamic University of Sultan Syarif Hidayatullah Kasim Riau

gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti.⁵³ Data yang diperoleh berupa gambaran yang ada di lapangan dalam bentuk sikap, tindakan, pembicaraan, interaksi interpersonal dan lain-lain.⁵⁴ Teknik ini digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.⁵⁵ Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap proses-proses yang dilakukan dilapangan .

Wawancara

Menurut Moloeng, wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

Wawancara pada penelitian kualitatif merupakan pembicaraan yang mempunyai tujuan dan didahului beberapa pertanyaan informal. Wawancara penelitian lebih dari sekadar percakapan dan berkisar dari informal ke formal.⁵⁶

d. Dokumentasi

Teknik ini adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penyelidikan.⁵⁷ Dokumen berupa material yang tertulis dan tersimpan. Dokumen dapat berupa *memorabilia* atau korespondensi. Ada juga dokumen yang berupa audio visual.⁵⁸

-
- Basrowi, Memahami Penelitian Kualitatif (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 93-94
- J. R. Raco, Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya (Jakarta: Alfabeta, 2010), 110.
- Prof.Dr.Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D. (Bandung: Alfabeta, 2016), Hal 145
- Amry Al-Mursalat, Peranan Organisasi Kepemudaan Masjid Dalam Meningkatkan Partisipasi Kegiatan Keagamaan Masyarakat (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017) h. 33
- Hadari Nawawi, Metode Penelitian Bidang Sosial (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2007), 141
- Raco, Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya, 111.



3.2 Validitas Data

Validitas dalam penelitian kualitatif dinyatakan valid apabila tidak adanya perbedaan antara apa yang di laporkan peneliti dengan kejadian yang sesungguhnya terjadi.⁵⁹ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji validitas Triangulasi. Triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan melakukan pengecekan atau perbandingan terhadap data yang diperoleh dengan sumber atau kriteria yang lain diluar data itu. Konsep Triangulasi di dasarkan pada asumsi pengguna beberapa sumber data, metode dan peneliti yang dapat menetralkan bias penelitian yang melekat dalam satu sumber data tertentu, penyidik atau metode.⁶⁰

Menurut Patton trigulasi adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat penelitian yang berbeda dalam penelitian kualitatif dengan jalan. Konsep Triangulasi didasarkan pada asumsi penggunaan beberapa sumber data, metode dan peneliti yang dapat menetralkan bias penelitian yang melekat dalam satu sumber data tertentu, penyidik atau metode.

Pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber.⁶¹ Triangulasi dengan sumber yaitu membandingkan dan mengecek kembali kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda melalui metode kualitatif.⁶² Data menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant obervation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambaran foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insight*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang di teliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran.

⁵⁹ Sugiyono (Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D 2016) hlm268

⁶⁰ Winaryati Action Research dalam pendidikan (Antara Teori dan Praktik)127. 2020

Ibid., h. 178

ibid



3.3 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif bersifat induktif, jadi analisis berdasarkan informasi yang diterima dan kemudian dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan informasi ini, hipotesis kemudian telusuri informasi tersebut beberapa kali agar bisa ditentukan apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak. Jika berdasarkan data berulang kali dikumpulkan oleh teknologi segitiga, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis.⁶³

Pada tahap awal pengumpulan data, fokus penelitian masih melebur dan belum tampak jelas, sedangkan observasi masih bersifat umum dan luas. Setelah fokus semakin jelas, maka peneliti menggunakan observasi yang lebih berstruktur untuk mendapatkan data yang lebih spesifik.

a. Penyajian Data

Pada tahap awal pengumpulan data, fokus penelitian masih melebur dan belum tampak jelas, sedangkan observasi masih bersifat umum dan luas. Setelah fokus semakin jelas, maka peneliti menggunakan observasi yang lebih berstruktur untuk mendapatkan data yang lebih spesifik.

b. Reduksi Data

Menurut Berg, dalam penelitian kualitatif dipahami bahwa data kualitatif perlu direduksi dan dipindahkan untuk membuatnya lebih mudah diakses dipahami dan digambarkan dalam berbagai tema dan pola. Jadi, reduksi data adalah lebih memfokuskan, menyederhanakan, dan memindahkan data mentah ke dalam bentuk yang lebih mudah dikelola. Tugasnya, reduksi adalah membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat bagian, penggolongan, dan menulis memo. Kegiatan ini berlangsung terus-menerus sampai laporan akhir lengkap tersusun.⁶⁴

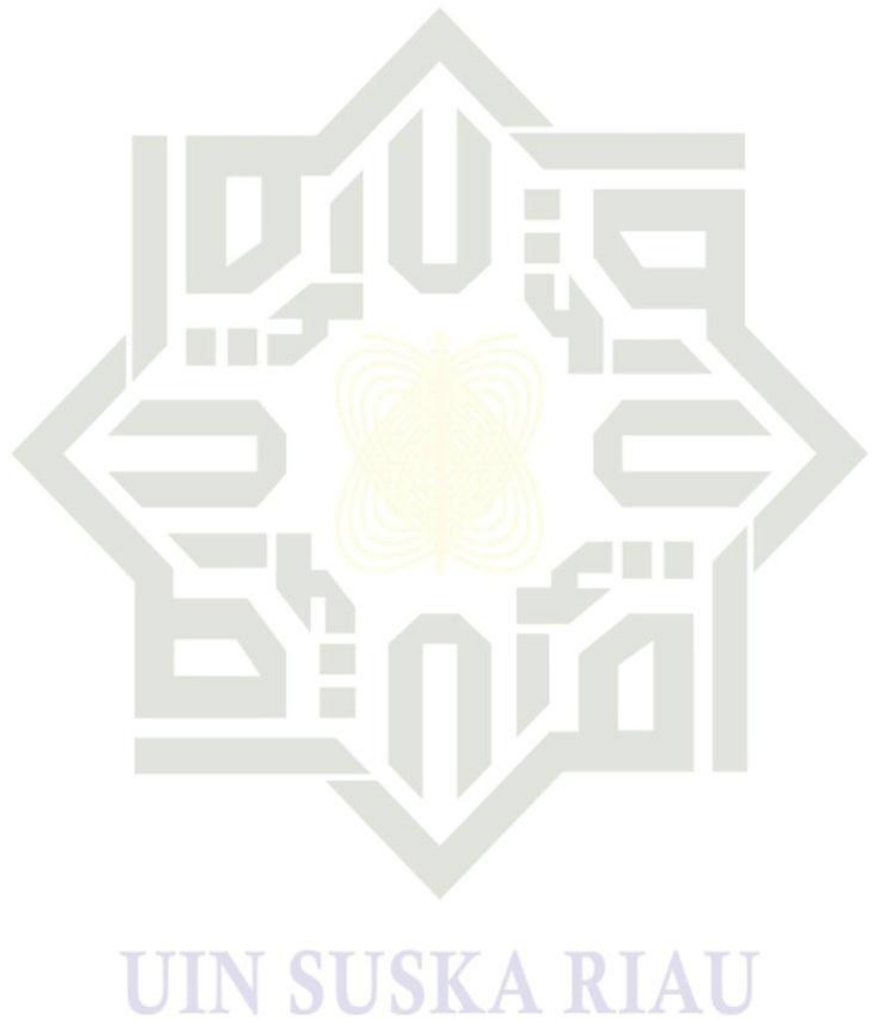
c. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Setelah data disajikan yang juga dalam rangkaian analisis data, maka proses selanjutnya adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

- 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.

⁶³ Ibid, h. 89
⁶⁴ Salim dan Syahrudin, Metode Penelitian Kualitatif (Cet. V, Bandung: Citapustaka Media, 2012), h. 48-150

Dalam tahap analisis data, seorang peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi.⁶⁵



- 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.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Dendeng Batokok Kinchay Pekanbaru

Dendeng batokok kinchay Pekanbaru berdiri sejak pada tahun 2013 yang berawal menggunakan konsep rumah makan keluarga kemudian Dendeng Batokok Kinchay hadir di tengah masyarakat untuk menjadi tempat makanan yang terfavorit di Indonesia.

Pada tahun 2016, Dendeng Batokok Kinchay mencoba untuk mengembangkan usahanya dengan membuka cabang di Jl. Arifin Ahmad. Namun dikarenakan komunikasi yang kurang lancar dengan pihak pengelola, cabang baru hanya bertahan 1,5 tahun. Ditahun 2018 Dendeng Batokok Kinchay merubah konsep desain modern kekinian di ruko sebagai salah satu cara dalam pengembangan usaha yang dilakukan secara organik dan terus bertahap. Kemudian, pada tahun 2019 dendeng batokok kinchay membuat suatu sistem dalam manajemen yang berguna untuk memperkuat *core business*. Sampai pada akhirnya pada tahun 2020 mulai terbentuk tim manajemen yang berguna untuk dapat mengimplementasikan sistem yang telah dibuat.

Dendeng Batokok Kinchay semakin berkembang seiring zaman pada tahun 2021 kinchay lebih mematangkan konsep bisnisnya sebagai “tempat makan terfavorit di Indonesia” dengan memperbaharui merk dari Dendeng Batokok Kinchay menjadi Kinchay agar dapat merangkul semua unsur dan kalangan dari masyarakat. Pada bulan Agustus 2021, kinchay mengembangkan sayap bisnis dengan membangun cabang kedua di kawasan Tabek Gadang Panam. Dari riset yang sudah dilakukan serta permintaan akan makanan produk Kinchay semakin meningkat maka pada bulan Juni 2022, Kinchay mengembangkan kembali sayap bisnisnya dengan membangun cabang ketiga di kawasan Pekanbaru Kota.

Dapat di simpulkan bahwa Dendeng Batokok Kinchay menjadi makanan pilihan dikalangan kuliner yang ada di kota Pekanbaru sehingga



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.

semakin banyaknya permintaan sehingga Dendeng Batak Kinchay sekarang sudah memiliki 3 cabang cabang 1 beralamat Jl. Soekano Hatta No.14-15AB-Tan Kerang Barat, cabang 2 ada di Jl. Soebrantas-Panam dan cabang 3 ada di Jl. Sinsingamangaraja- Pekanbaru Kota.

Visi Misi Dendeng Batak Kinchay

a. Visi

Menjadi tempat makan terfavorit di Indonesia

a. Misi

1. Membentuk 1.00 generasi mulia
2. Selalu memperbaiki pelayanan secara terus menerus
3. Meningkatkan kepuasan pelanggan
4. Menjaga mutu dan kualitas prosuk serta berinovasi menjadi yang terfavorit
5. Merangkul semua unsur dan kalangan masyarakat

3. Budaya Kerja dan Program Unggulan

1. Budaya Kerja

Bersih, Religius, Disiplin, Optimis, Antusias, Kreatif, Santun, Sembelajar

2. Program Unggulan

Dengan tagline perusahaan “Happy Together” kami sangat percaya jika Rezeki datang dari hubungan yang baik dengan Allah (ibadah) dan sesama manusia kerjasama.

- Tahsin rutin (setiap minggu)
- Kajian rutin (setiap hari)
- Training skill & leadership (setiap minggu)
- Training grow mindset (setiap bulan)



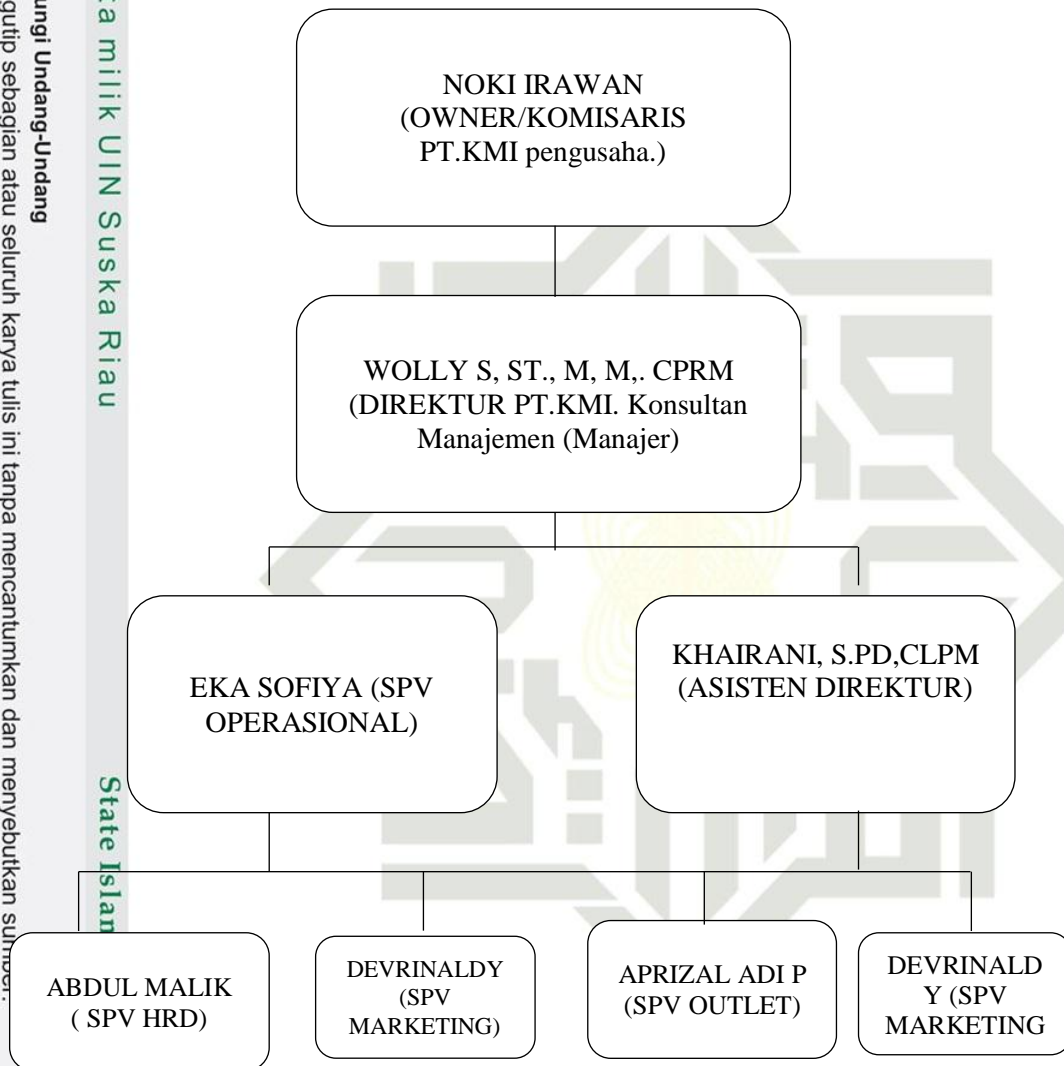
4.5 . Struktur Manajemen PT. Kinchay Manokok Indonesia

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islan

rsity of Sultan Syarif Kasim Riau

Gambar 4.1
Struktur Manajemen PT. Kinchay Manokok Indonesia



a. Pembagian Struktur Organisasi menurut Hirarki Manjaerial adalah sebagai

berikut :

Manajemen :

Direktur

Asisten Direktur

Manajer Area

- 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.

4. Manajer Produksi
5. Manajer Logistik
6. Manajer Hrd
7. Manajer Marketing
8. Tim Hrd
9. Tim Keuangan
10. Spv Unit
11. Kapten

Non Manajemen :

1. Tim Logistik
2. Tim Produksi Makanan
3. Tim Produksi Minuman
4. Tim Pelayanan
5. Tim Maintanance
6. Tim Kreatif

- b. Pembagian Karyawan menurut bagian aktifitasnya :

Karyawan Pelayanan, meliputi : Kapten dan PJ, Tim Pramusaji, Tim Kasir, Tim Waitres, Tim Bartender, Tim Kreatif. Karyawan Non-Pelayanan, meliputi : Direktur, MA, MP, ML, MH, MM, TK, SPV Unit, Tim Produksi.

- c. Pembagian Jam Kerja menurut Waktu Kerja :

Manajemen pukul 08.00 – 17.00 WIB

Non Manajemen terbagi atas :

- Shift Pagi pukul 07.00 – 16.00 WIB (Produksi)
- Shift Pagi pukul 08.00 – 17.00 WIB (Umum)
- Shift Siang pukul 12.00 – 21.00 WIB (Umum)
- Longshift pukul 08.00 – 21.00 WIB dengan waktu istirahat 3 (tiga) jam



4.6 Ketentuan surat peringatan Manajemen PT. Kinchay Manokok

Indonesia

- 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. Tindakan yang termasuk dalam Surat Peringatan Tidak tertulis/Lisan, antara lain :
 - a. Masuk kerja tidak tepat waktu dan tidak memberikan informasi kepada atasan
 - b. Tidak memakai atribut penampilan yang sesuai dengan SOP
 - c. Tidak melaksanakan sholat 5 waktu selama bekerja dan berada di perusahaan
 - d. Terlalu lama istirahat atau melewati jam istirahat yang telah ditentukan
 - e. Tidak mengikuti briefing pagi atau terlambat tanpa alasan yang jelas
 - f. Tidak melakukan checklock
 - g. Terlambat mengumpulkan laporan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan
 - h. Tidak mengikuti alur kerja sesuai ketentuan
2. Tindakan yang termasuk dalam Surat Peringatan Tertulis, antara lain :
 - a. 2x mangkir dari teguran lisan atau tingkatannya
 - b. Tidak mengikuti/mengabaikan instruksi dari atasan
 - c. Hasil nilai KPI dibawah rata-rata 3x berturut-turut
 - d. Tidak menjalankan SOP/ TUPOKSI sesuai dengan ketentuan yang berlaku
 - e. Tidak bekerja dengan Visi, Misi dan Core Value yang berlaku
 - f. Tidak menjalankan 9 Komitmen Kerja yang telah disepakati bersama
 - g. Tidak ramah dalam menghadapi pelanggan baik pertanyaan maupun complain
 - h. Tidak mengisi dokumen kerja
 - i. Tidak menjaga fasilitas, alat dan bahan kerja
 - j. Mengalihkan tugas/tanggungjawab kepada unit lain
3. Tindakan yang termasuk dalam Surat Peringatan I , antara lain :
 - a. 1x mangkir dari teguran tertulis atau tingkatannya
 - b. Berkata kasar pada atasan atau seluruh stakeholder perusahaan



- 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.

- c. Tidak hadir Tahsin (selain libur) dan tidak memberikan informasi kepada atasan
 - Menolak secara langsung instruksi dari atasan
 - Terbukti membiarkan kesalahan terjadi di lapangan
 - Tidak menginformasikan hal penting (yang berdampak fatal pada kesehatan/pelayanan pelanggan) kepada atasan segera setelah kejadian
 - Main handphone saat jam kerja
 - Merubah alur dan SOP tanpa persetujuan pihak berwenang
4. Tindakan yang termasuk dalam Surat Peringatan II, antara lain :
 - 1x mangkir dari SP I atau tingkatannya
 - Berkelahi mulut/fisik dengan atasan atau sesama karyawan
 - Melukai atasan/keluarga atasan atau seluruh stakeholder secara sengaja
- d. Terbukti menaikkan harga dari supplier
- e. Berkomplotan dalam hal kejahatan yang dapat merugikan perusahaan
- f. Menghasut karyawan untuk tidak mengikuti aturan yang berlaku
5. Tindakan yang termasuk dalam Surat Peringatan III/ PHK terhadap karyawan, yaitu :
 - a. 1x mangkir dari SP II atau tingkatannya
 - Memiliki perasaan/hubungan dengan rekan sesama kerja
 - Karyawan merokok tanpa alasan apapun dan dimanapun
 - Melakukan penipuan, pencurian atau penggelapan barang dan atau uang milik perusahaan
 - Memberikan keterangan palsu atau yang dipalsukan sehingga merugikan perusahaan
 - Mabuk, meminum minuman keras yang memabukkan, memakai dan atau mengedarkan narkoba, psikotropika dan zat adiktif lainnya di lingkungan kerja
 - Melakukan perbuatan asusila atau perjudian di lingkungan kerja
 - Menyerang, mengancam, menganiaya atau mengintimidasi teman sekerja atau pengusaha di lingkungan kerja



- 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

- i. Membujuk teman sekerja atau pengusaha untuk melakukan perbuatan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan

Dengan ceroboh atau sengaja merusak atau membiarkan dalam keadaan bahaya barang milik perusahaan yang menimbulkan kerugian bagi perusahaan

Dengan ceroboh atau sengaja membiarkan teman sekerja atau pengusaha dalam keadaan bahaya di tempat kerja

Membongkar atau membocorkan rahasia perusahaan yang seharusnya dirahasiakan kecuali untuk kepentingan Negara
- m. Melakukan perbuatan tidak baik lainnya di lingkungan perusahaan yang dapat diancam pidana penjara 5 (lima) tahun atau lebih

Secara umum program ialah himpunan atau kumpulan instruksi tertulis, dalam menjalankan strategi pada Restoran Dendeng Batak Kinchay Pekanbaru yang menunjang supaya strategi dan program sejalan, yang akan di jalankan kedepannya yaitu:

 1. Seluruh karyawan WAJIB melaksanakan sholat 5 (lima) waktu dan disarankan melakukan Sholat Sunat Dhuha
 2. Seluruh karyawan WAJIB mengikuti Tahsin pada waktu yang telah ditentukan
 3. Seluruh karyawan WAJIB mengikuti jam kerja dan jam istirahat yang telah ditetapkan
 4. Seluruh karyawan WAJIB menyelesaikan tugasnya sebelum jam pulang dengan mengatur waktu agar dapat pulang sesuai jam yang telah ditentukan

Rentang waktu kepulangan yang diperbolehkan adalah maksimal ½ (setengah) jam setelah jam kerja selesai

 - a. Seluruh karyawan WAJIB mengikuti Briefing Pagi bersama tim lainnya
 - b. Seluruh karyawan WAJIB mengisi form kehadiran karyawan sesuai dengan waktu outlet
 - c. Seluruh karyawan WAJIB menggunakan seragam sesuai dengan SOP Penampilan yang telah ditetapkan



- 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. Seluruh karyawan WAJIB melakukan seluruh tugas dan kewajiban sesuai dengan TUPOKSI masing-masing posisi
- e. Seluruh karyawan WAJIB bekerja sesuai dengan Visi, Misi, Budaya Perusahaan yang berlaku.
- f. Seluruh karyawan WAJIB mengumpulkan hasil kerja berupa laporan pada tanggal 5 setiap bulannya
- g. Karyawan baru WAJIB menjalankan masa orientasi/training selama 3 (tiga) bulan terhitung saat pertama masuk
- h. Setiap karyawan yang mengajukan cuti WAJIB melakukan permohonan maksimal H-5 kepada bagian HRD
- i. Setiap karyawan yang sakit WAJIB melampirkan surat sakit dari dokter berikut diagnose dan fotocopy pembelian obat
- j. Setiap karyawan WAJIB memberi informasi kepada atasan jika ingin change schedule
- k. Setiap karyawan WAJIB menjaga seluruh rahasia perusahaan
- l. Setiap karyawan WAJIB menggunakan dan menjaga alat inventaris dengan sebaik-baiknya
- m. Setiap karyawan yang akan mengundurkan diri WAJIB memberikan informasi selambat-lambatnya 1 (satu) bulan sebelum tanggal pengunduran diri, Mengisi form pengunduran diri kepada bagian HRD, Dan apabila tidak terlaksana sesuai yang sudah di sepakati akan diberikan sanksi 30% dari upah
- n. Karyawan yang mengundurkan diri WAJIB melakukan TUPOKSI seperti biasa sampai jatuh tanggal pengunduran diri
- o. Karyawan yang mengundurkan diri WAJIB melatih penggantinya/karyawan baru sesuai TUPOKSI dan SOP yang berlaku
- p. Seluruh karyawan DILARANG memiliki rasa lebih/berpacaran dalam satu tempat usaha dengan sesama karyawan, KECUALI jika ingin langsung menikah
- q. Setiap karyawan WAJIB membuat laporan dan mengumpulkannya sesuai dengan arahan dari manajemen



- 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.

- r. Setiap karyawan WAJIB bahu membahu dan saling membantu antar unit kerja
- s. Setiap karyawan WAJIB bekerja secara professional dan mengikuti tata tertib dan peraturan lainnya yang berlaku di perusahaan

4.7 Daftar Menu Makanan Dan Minuman Restoran Dendeng Batakok Kinchay Pekanbaru.

1. Menu Makanan

Dendeng batokok, dendeng lambok, cincang perang, ayam batakok, ayam lambok, ayam bakar, ayam perang, nasi komplit, sate kinchay, dadar barendo, kalio jenggol, buncis, keripik.

2. Menu Minuman

Jeruk, es cincau, es kelapa gula aren, es kelapa jeruk gula aren, es kelapa cincau gula aren, es teller 99, kopi susu, black coffe kinchay, teh manis, air mineral.

BAB VI PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian yang sudah peneliti lakukan menjelaskan bahwa strategi Manajer yang di maksud adalah bagaimana cara mengkomunikasikan sesuatu informasi atau pesan tersampaikan dengan baik kepada karyawan sehingga tetap menjaga kualitas dari pada karyawan tersebut. Adapun hambatan-hambatan yang terjadi dapat di atasi. Namun dapat di ketahui bahwa strategi bukan hanya berbicara tentang suatu perencanaan saja tetapi di gunakan untuk bahan evaluasi agar mengembangkan perusahaan itu sendiri. Strategi menjadi pedoman bagaimana mengimplementasikan sesuatu dalam program yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan hasil-hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut :

- a. Membuat aturan-atura serta pemberian sanksi/SP ke setiap karyawan yang melanggar aturan tersebut. menyelesaikan kasus di lapangan bersama sehingga setiap karyawan dapat memberikan pendapat, srta menguatarakan ide-ide kreatif.
- b. Adanya pengulangan aturan dan standar setiap sehabis melaksanakan rapat maupun brefing dari aturan dan standar hal ini di harapkan karyawan dapat mengerti tugas-tugas yang akan di implementasikan.
- c. Saling keterbukaan antara atasan dan karyawan sehingga menciptakan rasa kebersamaan dan kekeluargaan.
- d. Menciptakan kesejahteraan terhadap karyawan seperti :
 - Adanya reward atau meningkatkan gaji pegawai
 - Adanya motivasi, workshop, pembinaan terhadap karyawan
 - Pendekatan religus, ada waktu tertentu mendengarkan murotal di setiap outlet, tahsin, serta melaksanakan sholat subuh menjadi salah satu bentuk absen disetiap harinya.
- e. Terdapat hambatan yang di alami Manajer dalam mempertahankan kualitas pelayanan restoran dendeng batakok kinchay Pekanbaru. Sebagai



- 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.

Manajer harus mampu mengambil sikap yang tegas agar hambatan-hambatan yang terjadi dapat di hindari, namun komunikasi bukan hal yang mudah apabila komunikasi tidak mengerti apa yang di maksud. Selain itu Manajer harus mempunyai jiwa manajemen tetapi Manajer harus mampu bagaimana mengkomunikasi sesuatu dengan melihat kondisi, dan situasi para karyawannya.

2.2. Saran

1. Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak di bidang kuliner hendaknya lebih mengasah kemampuan beberapa karyawan yang berhadapan langsung dengan konsumen untuk mempelajari bagaimana cara menghadapi konsumen jika terjadi komplek.
2. Manajer lebih meningkatkan atau lebih memfokuskan beberapa strategi yang dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan restoran sehingga terhindar dari hal – hal maupun hambatan yang tidak diinginkan.
3. Manajer memperhatikan dalam memberikan tugas dalam pekerjaan dan melihat bagaimana kemampuan karyawannya sehingga suatu pekerjaan dapat di kerjakan dengan mudah dan Manajer dan karyawan bersedia menanggapi keluh kesah konsumen juga harus cepat tanggap dalam memberikan respon agar tidak terjadi keluhan yang berkelanjutan.



DAFTAR PUSTAKA

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Di bagian atau :
 a. Penguipaan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Penguipaan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Afandi, A. (2020). *Pengaruh persepsi, tingkat religiusitas dan disposable income terhadap minat dosen Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan menjadi nasabah di bank syariah* (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidempuan).
- Al Mursalaat, A. (2017). *Peranan Organisasi Kepemudaan Masjid Dalam Meningkatkan Partisipasi Kegiatan Keagamaan Di Masyarakat (Studi Kasus Ikatan Remaja Masjid Al-Anwar)* (Bachelor's thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Ardiansyah, D. O. (2016). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja (Studi Pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- Azwar, S. (2008). Kualitas tes potensi akademik versi 07A. *Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*, 12(2).
- Basrowi (2008), Memahami Penelitian Kualitatif (Jakarta: Rineka Cipta.), 93-94
- Bungin, B. (2013). Metodologi Penelitian Sosial & ekonomi: Format-format kuantitatif dan Kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran.
- Dr sitti roskina dkk (2020) komunikasi dalam organisasi (teori dan aplikasi), Gorontalo
- Hardjana, A. (2016). Komunikasi organisasi: Strategi dan kompetensi.
- Maelani, Pengertian, Cara, Strategi Dan Petunjuk Bisnis , (Malang : Grafindo, 1997),hlm.29
- Kahar, I. A. (2017). Pengaruh Komunikasi Efektif Pegawai Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Medan (UNIMED).
- Kamal, Y. M. (2016). *Strategi pelayanan customer service dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang Rawamangun* (Bachelor's thesis, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 1437 H/2016 M).
- Lestari, E. (2003). Komunikasi Yang Efektif: Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III (Edisi Revisi I).
- Lexy, J Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, hlm. 17.



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

- Maharani, DKK (2022). *Jurnal Pengabdian Pancasila (JPP)*, 1(2), 77-84. Socialization of Fintech and Product Branding for Bina Cipta High School Students.
- Mawaria, M. (2019). Implementasi Metode SQ3R dalam Upaya Peningkatan Kemampuan Membaca Pemahaman Pada Mata Pelajaran Bahasa Indonesia Siswa SDN 135 Rejang Lebong. *AR-RIAYAH: Jurnal Pendidikan Dasar*, 2(2), 177-194.
- Muizu, W. O. Z., & Sule, E. T. (2017). Manajer dan perangkat manajemen baru. *PEKBIS (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis)*, 9(2), 151-160.
- Nugri (2017) Pengaruh komunikasi efektif pegawai kepuasan pemustaka di perpustakaan. hlm. 12
- Nurjaman, K., & Umam, K. (2012). Komunikasi & public relation. *Bandung: CV Pustaka Setia*.
- Oktivera, E., Setyatami, F. K., & Wahyuningsih, M. E. (2022). Pelatihan Komunikasi Organisasi, Kepemimpinan, serta Korespondensi kepada OSIS SMA Pangudi Luhur II Servatius. *Jurnal Karya untuk Masyarakat (JKuM)*, 3(2), 116-126.
- Onong, U. E. (1986). Dinamika komunikasi. *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*.
- Raco, J. R., & Jenis, M. P. K. T. (2010). Karakteristik dan Keunggulannya. *Grasindo, Jakarta*.
- Raco, M. E. (2010). Metode penelltnan kualttatlf jenis, karakteristik, dan keunggulannya.
- Satmin Dkk (2005), Manajemen Pelayanan Yogyakarta: Pustaka Belajar, hal 2
- Salim, S., & Syahrums, S. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif.
- Setiawati, S. (2016). Penggunaan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dalam Pembelajaran Kosakata Baku dan Tidak Baku pada Siswa Kelas IV SD. *Jurnal Gramatika*, 2(1), 80391.
- Sudarwan Danim, Menjadi Peneliti Kualitatif Rancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Penelitian Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan, dan Humaniora, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), Cet. I, hlm. 51.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Sumarsan Thomas , system pengendalian manajemen (Jakarta indeks,2013)h.61-62
- Sumarsan, T. (2013). Sistem Pengendalian Manajemen: Konsep, Aplikasi, dan Pengukuran Kinerja.



Suwartono, M. (2014). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. Penerbit Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi, 1.

Vardiansyah, D. (2004). *Pengantar ilmu komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Wawan, H. (2009). *Pengaruh Karakteristik Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Malang)* (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).

Wijayanti, I. D. S., Wahyudiono, W., Wahyuning, S. W., Purwanta, P., & Khanafi, K. (2022). Pelatihan Kewirausahaan Dan Pemeriksaan Kesehatan Di Padukuhan Gonjen Tamantirto Kasihan Bantul Yogyakarta. *GHIRAH: Jurnal Pengabdian dan Pengembangan Komunitas*, 1(2), 57-66.

Winaryati, E. (2020). Action research dalam pendidikan (Antara teori dan praktik).

Yazid, P. J. (2001). *Konsep dan Implementasi*. Penerbit Ekonosia, Fakultas Ekonomi UII.

Musral Mustafa Kamal, (2016) strategi pelayanan customer servies dalam meningkatkan jumlah nasabah pada pt Bank syariah mandiri kantor cabang rawangun

ONLINE

<https://id.komunikasiorganisasi>. (diakses tanggal 11 januari 2023)

<http://digilib.uin-suska.ac.id/15680/1/>.pdf (diakses tgl 11januari 2023)

JURNAL

Jurnalapun.Blogspot.com/2014/03/hambatan-hambatan-komunikasi
dalam:html(diakses 12 Jan 2023)

Manajer dan perangkat manajemen, Pekbis jurnal baru vol.9, no.2, juli 2017 : 151-160

DAFTAR WAWANCARA

Manajer

1. Bagaimana strategi yang dilakukan seorang Manajer di Restoran Dendeng Batakok Kinchay Pekanbaru dalam menjaga kualitas dari pada para karyawan
2. Pendekatan seperti apa yang dilakukan Manjer untuk bisa mengenali sasaran komunikasi
3. Bagaimana Manajer dalam pelihan media sebagai sarana komunikasi kepada karyawan
4. Apakah pengkaji tujuan pesan komunikasi dapat menjaga kualitas pelayanan restoran dendeng batakok kinchay
5. Bagaimana strategi Manajer dalam membentuk pola pikir karyawan agar memiliki peranan komunikator serta memiliki daya tarik maupun kredibilitas
6. Dalam menjaga kualitas pelayanan apakah setiap karyawan mempunyai kegiatan seperti workshop/seminar maupun pembinaan
7. Apakah terdapat pendekatan religius dalam kegiatan pekerjaan yang ada di Restoran Dendeng Batakok Kinchay Pekanbaru
8. Kendala apa saja yang sering di hadapi seorang Manajer dalam melaksanakan tugasnya telebih harus menghandle kualitas kerja karyawannya
9. Adakah strategi khusus, seperti membuat aturan-aturan kedisplinan, dan apa saja bentuk sanksi mulai dari sanksi terkecil sampai sanksi berat
10. Apakah di Restoran Dendeng Batakok Kinchay Pekanbaru terdapat kegiatan pendekatan antara rekan kerja yang lain
11. Bagaimana cara seorang Manajer meningkatkan semangat kerja para karyawan
12. Bagaimana cara menghadapi/menanggapi suatu komplenan jika terjadi
13. Selama strategi komunikasi berlangsung apakah pernah terjadi miskom
14. Bagaimana hasil dari evaluasi implementasi strategi yang sudah Manajer lakukan
15. Apakah dalam setiap agenda dalam rapat akan ada pengulangan
16. Kasus apa saja yang di hadapi seorang Manajer kepada karyawan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Karyawan

- Sudah berapa lama bekerja di Restoran Dendeng Batakok Kinchay Pekanbaru
- Berdasarkan pengalaman selama bekerja di Restoran Dendeng Batakok Kinchay Pekanbaru apakah sp atau aturan-aturan yang dibuat sangat membantu menjaga kualitas karyawan
- Apakah Manajer dalam menyampaikan arahan maupun informasi dapat di mengerti oleh karyawan
- Apakah dengan adanya briefing dapat meningkatkan kualitas karyawan
- Bagaimana tanggapan karyawan apakah Manajer sudah menjadi contoh maupun inspirasi untuk bawahanya
- Dalam memberikan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung memberikan dampak yang baik untuk menjaga kualitas karyawan
1. Di larang 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.

FOTO DOKUMENTASI



Gambar 1. Wawancara Manajer



Gambar 2. Wawancara Asisten Direktur

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.



Gambar 3. Wawancara Karyawan Divisi Tim Kreatif



Gambar 4. Brefing bersama Team

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.

Gambar 5. (Outlet cabang Jl. Soekarno Hatta No. 14-15AB



Gambar 6. (Salah satu menu Kinchay)



Gambar 7. (salah satu platform media sosial instagram)





UIN SUSKA RIAU

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

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No.155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani – Pekanbaru 28298 PO Box.1004
Telepon (0761) 562051; Faksimili (0761) 562052
Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id>, E-mail: fdk@uin-suska.ac.id

| | | |
|----------|--|---------------------------------|
| Nomor | : B-878/Un.04/F.IV/PP.00.9/05/2023 | Pekanbaru, 18 Dzulkaidah 1444 H |
| Sifat | : Biasa | 8 Mei 2023M |
| Lampiran | : 1 Berkas | |
| Hal | : Penunjukan Pembimbing a.n. Dea Ningrum Aulia | |

Kepada Yth.
Rohayati, M.I.Kom
Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **Dea Ningrum Aulia** Nim. **11940320166** Dengan Judul "**Peran Komunikasi Manajer dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Restoran Dendeng Batakok Kinchay Pekanbaru**" Saudara Menjadi Pembimbing Penyusunan Skripsi Mahasiswa Tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan**.

Atas kesediaan & perhatian saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan



Dr. Imron Rosidi, S.Pd., MA
NIP. 19811118 200901 1 006

Tembusan :
Ketua Prodi Komunikasi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

- 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 REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jln. H.R. Soebrantas KM. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004
Telepon (0761) 562051 ; Faksimili (0761) 562052
Web : <https://fdk.uin-suska.ac.id>, E-mail: fdk@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 12 Mei 2023

Nomor : B-1846/Un.04/F.IV/PP.00.9/05/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Exp
Hal : Mengadakan Penelitian.

Kepada Yth,
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
Di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

| | |
|-----------|--|
| N a m a | : DEA NINGRUMAULIA |
| N I M | : 11940320166 |
| Semester | : VIII (Delapan) |
| Jurusan | : Ilmu Komunikasi |
| Pekerjaan | : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau |

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:
"Strategi Komunikasi Manajer Dalam Menjaga Kualitas pelayanan Restoran Dendeng Batokok Kinchay Pekanbaru"

Adapun sumber data penelitian adalah :

"Restoran Dendeng Batokok Kinchay Pekanbaru"

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

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan

Dr. Imron Rosidi., S.Pd., M.A
NIP. 19811118 200901 1 006

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan

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



- 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.

Pekanbaru, 08 Mei 2023

Perihal : **Permohonan Penerbitan Surat Riset Penelitian**

Kepada Yth:

**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sultan Syarif Kasim Riau**

Di

Pekanbaru

Assalamualaikum Wr, Wb

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :DEA NINGRUM AULIA

Nim : 11940320166

Semester : 8 (DELAPAN)

Program studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Bermaksud mengajukan permohonan penerbitan surat riset penelitian

Judul : **STRATEGI KOMUNIKASI MANAJER DALAM MENJAGA
KUALITAS PELAYANAN RESTORAN DENDENG BATOKOK
KINCHAY**

Tempat Penelitian : Dendeng Batokok Kinchay Jl Soekarno Hatta No.15 AB Pekanbaru

Sebagai bahan pertimbangan berikut saya lampirkan:

- 1. Scan KRS awal sampai akhir**
- 2. Scan KHS awal sampai akhir**
- 3. Proposal Penelitian**
- 4. SK pembimbing**

Demikian surat Permohonan ini saya buat,atas perhatian bapak saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

DEA NINGRUM AULIA

NIM. 11940320166