



**PENGARUH GAYA KOMUNIKASI ORGANISASI PT DIGIFLAZZ  
INTERKONEKSI INDONESIA TERHADAP PEMBENTUKAN KARAKTER  
POSITIF KARYAWAN**

**Disusun Oleh:**

**Nama : David Thomas  
NIM : 20190400054**

**FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA  
TANGERANG  
2023**



**PENGARUH GAYA KOMUNIKASI ORGANISASI PT DIGIFLAZZ  
INTERKONEKSI INDONESIA TERHADAP PEMBENTUKAN KARAKTER  
POSITIF KARYAWAN**

**Disusun Oleh:**

**Nama : David Thomas  
NIM : 20190400054  
Program Studi : Corporate and Marketing  
Communication**

**FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA  
TANGERANG**

**2023**



## LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Gaya Komunikasi Organisasi PT Digiflazz  
Interkoneksi Indonesia Terhadap Pembentukan  
Karakter Positif Karyawan

Nama : David Thomas

NIM : 20190400054

Fakultas : Sosial Dan Humaniora

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Telah disetujui proposal skripsi ini dan layak mengikuti sidang skripsi

Tangerang, 15 Juli 2023

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dosen Pembimbing

**Galuh Kusuma Hapsari, S.Si, M.I.Kom**

**NIDN : 0401018307**

**Dr. F.X Rahyono, S.S. M.Hum**

**NIDN : 8918350022**



## SURAT REKOMENDASI KELAYAKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Galuh Kusuma Hapsari, S.Si, M.I.Kom

Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Menerangkan bahwa,

Nama : David Thomas

NIM : 20190400054

Fakultas : Sosial Dan Humaniora

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Komunikasi Organisasi PT Digiflazz

Interkoneksi Indonesia Terhadap Pembentukan Karakter Positif

Karyawan

Dinyatakan layak untuk mengikuti sidang skripsi

Tangerang, 15 Juli 2023

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dosen Pembimbing

**Galuh Kusuma Hapsari, S.Si, M.I.Kom**

**NIDN : 0401018307**

**Dr. F.X Rahyono, S.S. M.Hum**

**NIDN : 891835002**



## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh:

Nama : David Thomas  
NIM : 20190400054  
Fakultas : Sosial Dan Humaniora  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Gaya Komunikasi Organisasi PT Digiflazz  
Interkoneksi Indonesia Terhadap Pembentukan Karakter  
Positif Karyawan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bahan persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Strata Satu (S-1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Buddhi Dharma.

### Dewan Penguji

- Ketua** : Hot Saut Halomoan S.Pd., M.Hum  
0320046101
- Penguji I** : Suryadi Wardiana M.I.Kom  
0411118205
- Penguji II** : Irpan Ali Rahman S.S., M.Pd.  
0405027807

Tanda Tangan

Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora

Universitas Buddhi Dharma

Dr. Lilie Sulamanto, M.A

NIDN: 887530017

SOSIAL DAN HUMANIORA

v



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri, dan dari semua sumber baik yang dikutip, maupun yang telah saya nyatakan dengan benar

Nama : David Thomas

NIM : 20190400054

Tanda Tangan :



Tanggal : 15 Juli 2023

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan hadirat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir berupa Skripsi dengan baik serta tepat pada waktunya sesuai dengan prosedur yang telah diberikan. Skripsi ini berjudul **Pengaruh Gaya Komunikasi Organisasi PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia Terhadap Pembentukan Karakter Positif Karyawan** yang berisikan penelitian bersifat kualitatif terhadap pengaruh gaya komunikasi yang digunakan oleh PT Digiflazz. Laporan ini dibuat dengan tujuan memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Strata Satu (S-1) pada program studi Ilmu Komunikasi Universitas Buddhi Dharma

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari pengarahan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak yang terkait. Pihak - pihak tersebut adalah :

1. Dr. Limajatini, S.E., M.M., BKP. selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma
2. Dr. Lilie Suratminto, M.A., selaku Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Buddhi Dharma.
3. Galuh Kusuma Hapsari, S.Si., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Buddhi Dharma.
4. Dr. F.X Rahyono, S.S., M.Hum selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu, mengarahkan dan mengajarkan peneliti.

6. Para Dosen Tetap Ilmu Komunikasi Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan ilmu sehingga penulis dapat menggunakan ilmu tersebut dalam penyusunan skripsi.
7. Kedua Orang Tua serta keluarga yang telah mendukung dan mendoakan penulis selama proses penyusunan skripsi hingga selesai dan juga membantu penulis dalam bentuk materi maupun bentuk lain agar dapat menyelesaikan studi penulis pada tingkat strata satu.
8. Stephanie selaku pasangan dari penulis
9. Seluruh rekan-rekan di Universitas Buddhi Dharma, Tania, Michael, Melly, Natalia, Inka, serta tim Digiflazz, Drevendy, Sintya, Lindi, Ariq dan Ardi.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun peneliti telah berupaya membuat penelitian ini sebaik mungkin sehingga dapat memberikan manfaat kepada para pembaca. Sekali lagi, terima kasih semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 15 Juli 2023

Penulis



## **ABSTRAK**

### **Pengaruh Gaya Komunikasi Organisasi PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia Dalam Pembentukan Karakter Positif Karyawan**

Setiap Karyawan adalah individu-individu yang memiliki karakter berbeda-beda. Pembentukan karakter dapat dipercepat dengan gaya komunikasi yang baik dan benar. Sebagian besar waktu karyawan dihabiskan untuk melakukan tugas atau pekerjaannya di organisasi, maka organisasi atau perusahaan dapat membantu mempercepat pembentukan karakter positif karyawan, dengan cara komunikasi yang tepat. Penelitian ini dilakukan pada sebuah perusahaan PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia, yang bergerak dalam bidang jasa yang menawarkan jasa marketplace untuk produk digital yang berkonsep kerjasama B2B. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan pengaruh gaya komunikasi yang berperan dalam membentuk karakter positif karyawannya. Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi organisasi Liliweri, teori fungsi komunikasi Mulyana, teori gaya komunikasi Steward L. Tubbs dan Sylvia, dan teori karakter positif Lickona. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan metode penelitian studi kasus. Data penelitian ini adalah teks dialog antara pimpinan dengan tim pelayanan pelanggan, dan didukung dengan melakukan wawancara mendalam kepada 3 individu yang berada di dalam tim pelayanan pelanggan perusahaan PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya komunikasi yang digunakan oleh PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia dalam berkomunikasi dapat memberikan respons positif dari karyawan serta menerangkan gaya komunikasi yang mempengaruhi pembentukan karakter positif karyawan. Memotivasi karyawan untuk dapat berpikir lebih positif untuk membentuk karakter yang positif.

Kata kunci : gaya komunikasi, motivasi, karakter positif, pola pikir

## **ABSTRACT**

### ***The Influence Of PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia's Organizational Communication Style In Forming Employee's Good Behaviors***

*Every single employee have their own character. Forming a good behaviors can be accelerated with a good and precise some communication style. Most of employee's time was using for do their own task at organization, company should accelerated to forming good behaviors of their own employee with a good and precise style of communication. This study was conducted at one company named PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia. Purpose of this research is to explain a good effect with some off style of communication within the company in build a good employee's behaviors. Few Theory are using in this research, which is the theory of organizational communication by Liliwery, communication functon theory by Mulyana, communicaton style theory by Steward L. Tubbs dan Sylvia, and the theory of good behaviors by Lickona. This type of research used in this research is descriptive qualitative with case study research methods. The genuine data in this research is collected from conversation between the organization leader and member of customer service team and the data supported by conducting in-depth interviews with 3 persons who joined in customer service team of PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia. Good result from this research is to explain how to accelerated and help to build a good behaviors of employee by knowing which good style of communication are using by Digiflazz leader, and it's response from customer service team. Motivating the employee to have a positive mind to forming a good behaviors*

*Keywords : Communication style, Motivation, Good Behaviors, Mindset*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT REKOMENDASI KELAYAKAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	7
1.3    Manfaat Penelitian .....	8
1.4    Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1    Penelitian Terdahulu.....	12
2.2    Rumpang-Rumpang Penelitian Terdahulu .....	19
<b>2.3    Landasan Teoretis .....</b>	<b>22</b>
2.3.1    Fungsi Komunikasi .....	22
2.3.2    Komunikasi dalam Organisasi.....	24
2.3.3    Gaya Komunikasi .....	28
2.3.4    Karakter Positif dan Teori tentang Mindset .....	30
2.3.5    Bagan Kerangka Teoretis .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
<b>3.1    Paradigma Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>3.2    Teknik pengumpulan &amp; pengolahan .....</b>	<b>34</b>

3.3	<b>Instrumen Wawancara.....</b>	<b>35</b>
3.4	<b>Teknik Analisis Data .....</b>	<b>37</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>38</b>
4.1	<b>Gambaran Umum Organisasi .....</b>	<b>38</b>
4.1.1	Tinjauan Organisasi .....	38
4.1.2	Visi dan Misi organisasi.....	38
4.1.3	Struktur Organisasi .....	38
4.1.4	Saluran Komunikasi di PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia .....	39
4.2	Hasil Penelitian.....	40
4.2.1	Pesan yang Dikomunikasikan dalam Pelaksanaan Tugas karyawan .....	40
4.2.2	Respon Karyawan terhadap Gaya Komunikasi yang Dilakukan Pimpinan Organisasi. ....	69
4.2.3	Gaya Komunikasi dan Motivasi Pembentukan Karakter Positif Karyawan .....	72
4.3	Pembahasan Hasil Wawancara.....	83
4.3.1	Respon terhadap Gaya Komunikasi.....	83
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>		<b>105</b>
5.1	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>105</b>
5.2	<b>Saran .....</b>	<b>106</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>107</b>
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Kerangka Teoretis.....	33
--	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	17
--	----

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Lingkungan merupakan sebuah keadaan di tempat individu-individu dalam waktu yang lama maupun panjang melakukan banyak aktivitas. Setiap individu, secara tidak langsung memerlukan sikap adaptif dalam menjalani waktu ataupun kegiatan yang panjang itu. Seluruh kegiatan dan waktu dapat dirasakan dan dianalisis secara langsung untuk dapat membentuk sebuah pandangan dan juga pola pikir setiap individu tentang keadaan yang dihadapi tersebut. Menurut Danusaputra dalam Samadi (2007) menjelaskan bahwa:

*“Lingkungan adalah semua benda dan kondisi termasuk di dalamnya manusia dan aktivitasnya, yang terdapat dalam ruang di mana manusia berada dan mempengaruhi kelangsungan hidup serta kesejahteraan manusia dan jasad hidup lainnya.”*

Penjelasan Lingkungan menurut Salim dalam Samadi (2007) adalah sebagai berikut:

*“Lingkungan hidup adalah segala benda, kondisi, keadaan dan pengaruh yang terdapat dalam ruangan yang kita tempati dan mempengaruhi hal yang hidup termasuk kehidupan manusia. Batas ruang lingkungan menurut pengertian ini bisa sangat luas, tetapi untuk praktisnya kita batasi ruang lingkungan dengan faktor-faktor yang dapat dijangkau oleh manusia seperti faktor alam, faktor politik, faktor ekonomi, faktor sosial dan lain-lain.”*

Maka dapat diartikan bahwa lingkungan tertentu dapat memunculkan perbedaan cara pandang dan pola pikir setiap individu yang berada dalam lingkungan tersebut.

Secara tidak langsung, keadaan tersebut mempengaruhi cara berpikir yang dapat mengubah pandangan dalam menyikapi sebuah keadaan.

Dengan terbentuknya pola pikir tersebut, setiap individu dapat membentuk dan memiliki caranya masing-masing dalam menyelesaikan, menghadapi, dan bahkan melewati sebuah keadaan yang nyaman maupun yang kurang nyaman. Kemampuan untuk menyelesaikan berbagai keadaan tentu menjadi sebuah kemampuan yang berbeda-beda, beragam dan dapat dimanfaatkan dalam menjalani sebuah keadaan di dalam lingkungan dihadapinya. Pola Pikir dapat dikatakan terbentuk berdasarkan pandangan dalam menilai dan memberikan kesimpulan terhadap sesuatu berdasarkan sudut pandang tertentu atau bentuk pikiran dan cara kita berpikir terhadap sesuatu yang didapatkan pengetahuan yang telah dipelajari dan pengalaman yang telah dilalui.

Pola pikir dapat dibentuk, dibuat, dan bahkan diubah sedemikian rupa sesuai dengan keadaan yang mengajarkan bagaimana menghadapi keadaan yang beragam dan berubah-ubah. Menurut Mulyadi (2007, p. 71): "*mindset merupakan sikap mental mapan yang dibentuk melalui pendidikan, pengalaman dan prasangka*". Dweck (2006) menyatakan bahwa terdapat dua macam *mindset* 'pola pikir', yaitu: 1) *fixed mindset* 'pola pikir tetap', yakni pola pikir yang didasarkan atas kepercayaan bahwa kualitas diri yang dimiliki oleh seseorang sudah ditetapkan. Jika seseorang memiliki sejumlah inteligensi tertentu, kepribadian tertentu, dan karakter moral tertentu; 2) *growth mindset* 'pola pikir berkembang' yakni 'pola pikir yang didasarkan atas kepercayaan bahwa kualitas diri dasar seseorang adalah hal-hal yang dapat dibentuk



atau diolah melalui cara-cara tertentu. Meskipun manusia mungkin berbeda dalam segala hal, dalam bakat dan kemampuan awal, minat, atau temperamen setiap orang dapat berubah dan berkembang melalui perlakuan orang lain dan pengalaman yang pernah dialaminya sendiri. Semakin banyak waktu yang dihabiskan pada sebuah lingkungan atau keadaan tertentu, setiap individu akan semakin kuat dan cepat membentuk pola pikir. Pola pikir yang sudah terbentuk tersebut akan menjadi sebuah landasan yang akan terus menerus digunakan dalam menyikapi sebuah keadaan di dalam maupun luar lingkungan, termasuk di antaranya adalah lingkungan organisasi.

Hakim (2011, p. 95) menjelaskan bahwa:

*“pola pikir seseorang berbeda-beda, namun pola pikir tersebut bisa diubah dari waktu ke waktu. Mengubah pola pikir yang ada pada diri kita tidaklah mudah, kita dapat mengubah pola pikir kita dengan cara mempengaruhi komponen pembentuk pola pikir yaitu pengetahuan dan pengalaman.”*

Pola pikir akan terbentuk berdasarkan lingkungan yang ditempati. Lingkungan keluarga menjadi lingkungan pertama yang membentuk pola pikir, kemudian pola pikir akan bertambah ketika masuk pada lingkungan pendidikan. Dengan bertambahnya ilmu pengetahuan, pola pikir dapat berubah atau disempurnakan. Lingkungan organisasi, dengan keadaan lingkungan baru dan juga budaya baru, tentu akan membentuk pola pikir baru. Sebagian besar waktu, yang dihabiskan oleh setiap individu yang berada dalam lingkungan organisasi, akan mematangkan pola pikir. Pola pikir yang sudah dimatangkan oleh lingkungan organisasi mampu membuat setiap individu beradaptasi dan menyelesaikan segala tanggung jawab dan kewajiban individu terhadap organisasi.

Setiap Organisasi tentu menanamkan rasa tanggung jawab kepada setiap individu terhadap kewajiban yang diberikan sesuai dengan peraturan dan tata cara organisasi. Kebijakan di sebuah organisasi, terkadang kurang sesuai dengan pola pikir individu itu sendiri. Pola pikir yang sudah terbentuk secara langsung menjadi landasan pemikiran untuk menentukan bagaimana seorang individu beradaptasi pada lingkungan organisasi. Pola pikir yang kurang baik tentu menciptakan daya upaya yang kurang baik, sehingga pola pikir tersebut lambat laun menjadi sebuah kebiasaan yang menimbulkan sebuah sifat negatif dan berimbas pada keadaan yang negatif. Sebaliknya, pola pikir yang baik menciptakan daya upaya yang baik untuk individu tersebut sehingga menimbulkan sebuah sifat positif. Pola pikir tersebut membantu individu beradaptasi dan menyikapi keadaan pada lingkungan organisasi secara positif dan menghasilkan keadaan yang positif. Hasibuan (2014, pp. 24-25) mengutip Louis A. Allen tentang pengertian organisasi sebagai berikut.

*“Organisasi sebagai proses penentuan dan pengelompokan pekerjaan yang akan dikerjakan, menetapkan dan melimpahkan wewenang dan tanggung jawab dengan maksud untuk memungkinkan orang-orang bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan”.*

Mudjiono dan Dimiyati (2012) menyatakan bahwa, tanggung jawab adalah sikap yang ditunjukkan oleh seseorang, berkaitan dengan janji atau tuntutan terhadap hak, tugas, kewajiban sesuai dengan aturan, nilai, norma, adat-istiadat yang dianut warga masyarakat yang perlu untuk dilakukan dan dijaga. Peale (2006, p. 135) menyatakan bahwa *“individu yang berpikir positif akan mendapatkan hasil yang positif*

dan individu yang berpikir negatif akan mendapatkan hasil yang negatif”. Arifin (2011, p. 18) menjelaskan:

*“Positive thinking atau berpikir positif dapat diartikan sebagai cara berpikir yang berangkat dari hal-hal baik, yang mampu menyulut semangat untuk melakukan perubahan menuju taraf hidup yang lebih baik. Dalam konteks inilah berpikir positif telah menjadi sebuah sistem berpikir yang mengarahkan dan membimbing seseorang untuk meninggalkan hal-hal negatif yang bisa melemahkan semangat perubahan dalam jiwanya”*

Berdasarkan orientasi lapangan yang peneliti lakukan pada organisasi di PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia, serta orientasi pengalaman yang beberapa kali peneliti jalani di berbagai lingkungan organisasi yang berbeda-beda maka dengan memiliki pikiran yang dan karakter yang positif, dapat menimbulkan hasil dan upaya yang positif dan lebih baik. Tentunya hal ini berdampak baik bagi cara berpikir dan pemilihan cara dalam menghadapi suatu keadaan serta memunculkan hasil yang positif. Peneliti secara langsung beradaptasi terhadap perbedaan keadaan pada masing-masing organisasi dengan terlibat langsung penulis mendapatkan cukup pengalaman untuk dapat memutuskan melakukan penelitian pola komunikasi organisasi pada PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia. Pola komunikasi organisasi PT Digiflazz Interkoneksi, menurut peneliti ini tepat untuk dijadikan sebagai bahan penelitian tentang bagaimana cara menumbuhkan pola pikir yang positif.

Peneliti ini membatasi penelitian pada gaya komunikasi organisasi PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia dalam membentuk karakter positif karyawan, khususnya pengaruh gaya penyampaian pesan yang dilakukan oleh organisasi terhadap karyawan. PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia (Digiflazz) merupakan sebuah organisasi yang

memiliki konsep *marketplace* dengan sistem kerjasama B2B dengan produk digital seperti pulsa, paket data, voucher, *games*, *e-Money*, sampai jasa pembayaran biaya tagihan bulanan atau pascabayar sebagai layanannya. Penulis menggunakan lingkungan organisasi pada PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia sebagai tempat penelitian yang akan peneliti lakukan mengenai pengaruh gaya komunikasi PT. Digiflazz terhadap pembentukan karakter positif terhadap karyawan.

Berdasarkan orientasi lapangan yang dilakukan peneliti ini, terdapat perbedaan sudut pandang dan pola pikir atas informasi antaranggota organisasi pada Digiflazz yang umumnya bersifat kurang baik atau negatif yang disampaikan oleh para peneliti sebelumnya yang menggunakan pola pikir mereka masing-masing. Berdasarkan atas pengalaman praktik langsung yang peneliti ini lakukan, Digiflazz dapat memberikan sebuah informasi tentang bagaimana cara dapat menciptakan pola pikir dan kepribadian positif karyawan yang berada di Digiflazz. Temuan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan panduan cara mengubah pola pikir yang kurang baik dapat sedikit demi sedikit diubah menjadi lebih baik dan dapat menjadi buah dari pola pikir yang baru yang dapat dibentuk dan terus dikembangkan untuk diri sendiri, maupun lingkungan. Dengan adanya pola pikir yang baik, maka daya upaya juga akan berubah menjadi lebih baik, sehingga tujuan organisasi dapat lebih cepat tercapai. Di sisi lain, dengan pola pikir yang baik atau positif, pengembangan diri dan juga lingkungan sekitar dapat menjadi lebih baik. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pencerahan kepada para peneliti sebelumnya yang memiliki pandangan yang berbeda.

Dengan dibentuknya dan terapkan gaya komunikasi tersebut di lingkungan organisasi, memunculkan rasa ingin tahu penulis untuk dapat mengerti dan dapat membagikan bagaimana gaya komunikasi yang digunakan oleh Digiflazz dalam membentuk kepribadian positif karyawannya. Dengan harapan dapat membantu terciptanya pola pikir yang positif bagi seluruh karyawan dalam beradaptasi di lingkungan dan juga memenuhi tanggung jawab khususnya pada lingkungan organisasi. Dengan terbentuknya pola pikir yang lebih baik, besar harapannya seluruh karyawan dapat beradaptasi dengan baik tidak hanya dalam lingkungan organisasi, lingkungan keluarga maupun pertemanan.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Berdasarkan orientasi peneliti serta fakta-fakta yang ditemukan di lapangan, peneliti mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut.

1. Mendeskripsikan apa pesan yang dikomunikasikan dalam pelaksanaan tugas karyawan?
2. Bagaimana respon karyawan terhadap gaya komunikasi yang dilakukan pimpinan organisasi?
3. Bagaimana gaya komunikasi dan motivasi pembentukan karakter positif karyawan?

### **Rumusan masalah**

Bertolak dari hasil identifikasi masalah di atas, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah: “Gaya komunikasi organisasi yang bagaimanakah yang diterapkan oleh PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia berpengaruh dalam membentuk karakter positif karyawan?”

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari identifikasi masalah, penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi organisasi PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia dalam membentuk pola pikir positif dengan sasaran analisis berikut.

1. Mendeskripsikan pesan yang dikomunikasikan dalam pelaksanaan tugas karyawan PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia.
2. Respon karyawan terhadap gaya komunikasi yang dilakukan pimpinan organisasi.
3. Mendeskripsikan gaya komunikasi dan motivasi pembentukan karakter positif karyawan.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

Manfaat teoritis dan praktis yang dapat disumbangkan melalui penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Manfaat teoritis

Terhadap manfaat teoritis, penelitian ini diharap dapat menambahkan kajian dan memperkaya ranah ilmu komunikasi khususnya komunikasi organisasi, khususnya dalam pembentukan pola pikir positif terhadap karyawan.

b. Manfaat praktis

Terhadap manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah pembelajaran bagi organisasi lain dan khalayak untuk dapat membentuk pola pikir positif karyawan yang akan menunjang tanggung jawab karyawan terhadap organisasi, dengan sasaran analisis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan petunjuk tentang gaya komunikasi bagaimana yang baik dalam membentuk pola pikir positif karyawan, proses membentuk pola pikir positif karyawan, dan pola komunikasi yang dilakukan.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan uraian secara singkat setiap bab, meliputi BAB I sampai BAB IV, di mana uraian ini memberikan gambaran atau mendeskripsikan singkat secara langsung tentang isi dari pembahasan tiap-tiap bab yang ada dalam skripsi ini. Adapun sistematika dari laporan skripsi yang disusun secara terstruktur sebagai berikut.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang pemilihan topik penelitian yang difokuskan oleh peneliti pada fenomena lapangan yang terjadi di PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia dengan tujuan memberikan dan membagikan informasi yang sekiranya berguna tentang alasan

teoretis gaya komunikasi yang perlu diteliti. Pada bagian akhir adalah paparan identifikasi dan rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini terdiri atas dua bagian. Yang pertama berisi penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh peneliti lain dengan topik yang hampir menyerupai yang dapat peneliti jadikan bahan observasi dan dapat membantu peneliti membuat laporan penelitian yang lebih baik dan lengkap. Yang kedua berisi landasan dan kerangka teori yang digunakan untuk menganalisis data penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan tentang paradigma penelitian dan segala hal yang berhubungan dengan data yang peneliti sajikan dalam pembuatan laporan penelitian ini, sumber data, cara pengumpulan dan pengolahan data, serta teknik analisis data.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil dan juga pembahasan yang peneliti sajikan terhadap topik penelitian yang dipilih agar kandungan informasi yang ada dapat dipahami dan dapat dimanfaatkan oleh pembaca. Hasil yang disajikan pada bab ini adalah hasil akhir berdasarkan data-data yang sudah dikumpulkan, diolah dan diproses, sehingga dapat memberikan sebuah hasil yang memadai.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab penutup ini berisi kesimpulan dari penelitian yang sudah disajikan sebagai akhir hasil dari seluruh data yang dikumpulkan, diolah dan orientasi lapangan dari penulis,



yang intinya adalah menjawab masalah dan tujuan penelitian. Berikutnya adalah saran yang diberikan kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian berdasarkan hasil dari simpulan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang dibahas dalam skripsi ini adalah penelitian pertama dengan judul “Mengubah Pola Pikir Negatif Pada Remaja Melalui *Cognitive Restructuring*” (2001) oleh Qotrunnada Salsabilah, Rudi Saprudin Darwis. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengurangi pola pikir negatif dari remaja agar dapat memiliki pola pikir yang lebih baik. melalui kegiatan praktikum pekerjaan sosial dengan individu dan kelompok. Penelitian ini memilih remaja yang memiliki pola pikir negatif sebagai cakupan datanya. Hasil analisis dan temuan menunjukkan bahwa mengubah pola pikir negatif terhadap remaja yang memiliki masa lalu yang kurang baik adalah hal yang mungkin untuk dilakukan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode CRF (*Cognitive Restructuring Form*), memberikan hasil yang memuaskan dengan mengesampingkan pola pikir negatif dan diberikan harapan serta pemikiran positif lainnya yang lebih membantu.

Penelitian selanjutnya dengan judul “Keefektifan Bimbingan Kelompok *Cognitive Behavior* Dalam Mereduksi Pola Pikir Negatif Siswa SMK” (2018) yang diteliti oleh Rama Cahyadi. Penelitian ini memfokuskan bahan penelitian terhadap siswa SMK dengan mereduksi pola pikir negatif untuk mendapatkan pola pikir baru yang lebih baik dan dapat memunculkan potensi diri dari para siswa untuk dikembangkan lebih

matang menggunakan metode penelitian *One Group Pretest dan Posttest Design*. Cakupan data yang ditetapkan selama bulan Februari - Juni 2018 adalah murid-murid SMK di Jombang. Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti mendapatkan hasil bimbingan kelompok *Cognitive Behavior* efektif untuk mereduksi pola pikir negatif siswa.

Penelitian selanjutnya dengan judul “Analisis Pola Pikir (*Mindset*), Penilaian Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan Kalimantan Selatan” (2020) yang diteliti oleh Ermina Suriyanti. Penelitian ini memfokuskan bahan penelitian terhadap pegawai pada kantor kecamatan Batu Mandi, kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan. Fokus penelitian adalah menganalisa pola pikir (*mindset*), penilaian kerja dan kepemimpinan terhadap kinerja pegawai dengan tujuan membantu pegawai untuk dapat memiliki pola pikir yang lebih baik guna mendapatkan hasil penilaian yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan— dalam metode kuantitatif dengan aplikasi SPSS. Analisis regresi berganda dilakukan terhadap 31 orang responden. Hasil penelitiannya adalah pihak Instansi perlu lebih memperbaiki dan menanamkan pola pikir pegawai, baik melalui diklat maupun dalam praktek kerja setiap hari. Yang ditanamkan adalah bahwa bekerja sebagai ibadah. Dengan melakukan *install* pola pikir yang baik dalam bekerja dan melakukan *delete* terhadap pola pikir negatif, hasil kerja para pegawai dapat lebih baik, serta berpengaruh baik terhadap penilaian pimpinan.

Penelitian selanjutnya berjudul “Isu Mengenai Pola Pikir yang Menjadi

Tantangan Perusahaan Dalam Menerapkan *Corporate Sustainability Management*” yang diteliti oleh Nadhia Failasufa. Penelitian ini memfokuskan objek penelitian terhadap pola pikir *management* sebuah perusahaan mengenai *corporate sustainability management*. dengan menggunakan metode (tulis metodenya) terhadap para pemangku jabatan (*management*). Pada organisasi tersebut, pola pikir *Management* perusahaan masih takut untuk mengedepankan *sustainability*, sehingga organisasi masih menggunakan pola pikir bahwasanya tujuan organisasi adalah menciptakan nilai bagi organisasi secara jangka panjang. Kekhawatiran organisasi bila menerapkan *sustainability* dapat mengurangi profit organisasi. Sedangkan dari berbagai contoh kasus penerapan *sustainability* memberikan perkembangan yang terus berlanjut.

Penelitian selanjutnya dengan judul “Analisis Pola Pikir Dan Perilaku Lingkungan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika FKIP UNRI Terhadap Lingkungan hidup di Kampus FKIP UNRI” yang diteliti oleh Muhammad Syafi’i. Fokus bahan penelitian adalah pola pikir mahasiswa di kampus FKIP UNRI terhadap lingkungan hidup di kampus FKIP UNRI. Tujuan penelitian adalah menentukan sejauh mana pola pikir dan perilaku lingkungan mahasiswa terhadap lingkungan hidup di kampus. Dengan menggunakan teknik pengolahan data dalam metode kuantitatif terhadap civitas kampus yang berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan. Hasil skor yang baik tentang pola pikir lingkungan menunjukkan bahwa responden menyadari kesalahan dalam menjaga kualitas lingkungan di kampus. Dengan pola pikir yang baik terhadap lingkungan hidup di daerah kampus, maka dapat memunculkan rasa untuk

menjaga, melestarikan dan merawat lingkungan hidup di kampus FKIP UNRI.

Lingkungan yang membentuk sebuah pola pikir adalah lingkungan keluarga, pendidikan, pertemanan dan lingkungan organisasi. Menurut Iskandar (2008, p. 661) Terdapat 7 (tujuh) sumber kekuatan yang mempengaruhi proses berpikir manusia. Pertama, orang Tua Dari orang tualah seseorang belajar tentang kata-kata, ekspresi wajah, gerakan tubuh, perilaku, norma, keyakinan agama, prinsip, dan nilai-nilai luhur. Orang Tua adalah tutor atau guru yang pertama di dunia, merekalah yang membentuk pola pikir kita untuk yang pertama kalinya. Kedua adalah keluarga. Dari merekalah kita akan menangkap informasi dan pola pikir yang lain, yang fungsinya untuk melengkapi pola pikir yang telah kita peroleh dari orang tua. Ketiga adalah masyarakat Dunia lain yang akan dikenal adalah lingkungan masyarakat sekitar. Dengan semakin bertambahnya informasi dan disatukan dengan apa yang telah kita dapat akan membuat proses pembentukan pikiran kita menjadi semakin kuat. Keempat, sekolah mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam proses pembelajaran seseorang. Peraturan-peraturan yang diterapkan sekolah maupun perilaku dan sikap guru dapat memperkaya proses pembentukan pola pikir yang sudah ada. Kelima adalah teman. Berteman merupakan aktualisasi diri yang pertama dalam kehidupan, karena dalam suatu pertemanan seseorang yang menentukan pilihan akan berteman dengan siapa., Tidak ada larangan dalam menentukan dengan siapa akan berteman. Keenam adalah media massa. Adanya unsur pengidolaan pada suatu tontonan dapat menimbulkan peniruan-peniruan oleh seseorang baik itu yang sifatnya negatif maupun yang positif. Contohnya pola pakaian

seorang artis akan ditiru oleh fans nya. Ketujuh adalah diri sendiri. Inilah faktor penentu dari suatu pola pikir, baik buruknya suatu pengaruh kitalah yang akan menentukan apakah kita akan menjadi pribadi yang buruk atau kita akan memilih menjadi pribadi yang baik.

Dari kelima penelitian terdahulu tersebut, penulis dapat mengambil manfaat berupa pola pikir yang baik akan membantu memberikan daya upaya serta dampak yang baik, namun sebaliknya dengan pola pikir yang kurang baik, maka hasil upaya dan dampak yang akan diterima menjadi kurang baik. Pola pikir dapat diubah secara perlahan dengan cara mereduksi pola pikir negatif atau memberikan pola pikir baru yang lebih positif, sehingga dapat memberikan dampak yang baik terhadap diri sendiri dan lingkungan.

**Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu**

<b>1. Qotrunnada Salsabilah, Rudi Saprudin Darwis</b>	
<b>Judul Penelitian</b>	Mengubah Pola Pikir Negatif Pada Remaja Melalui <i>Cognitive Restructuring</i>
<b>Masalah Penelitian</b>	Distorsi negatif terhadap kognitif remaja
<b>Tujuan Penelitian</b>	Untuk mengurangi pola pikir negatif dari remaja agar dapat memiliki pola pikir yang lebih baik
<b>Metode Penelitian</b>	deskriptif melalui kegiatan praktikum pekerjaan sosial dengan individu dan kelompok
<b>Hasil</b>	Klien dapat mengesampingkan pikiran negatifnya dan digantikan dengan pikiran yang realistis dan rasional
<b>2. Rama Cahyadi</b>	
<b>Judul Penelitian</b>	Keefektifan Bimbingan Kelompok Cognitive Behavior Dalam Mereduksi Pola Pikir Negatif Siswa SMK (2018)
<b>Masalah Penelitian</b>	Pikiran Negatif membuat remaja memiliki perilaku yang kurang baik.
<b>Tujuan Penelitian</b>	mereduksi pola pikir negatif untuk mendapatkan pola pikir baru yang lebih baik dan dapat memunculkan potensi diri dari para siswa untuk dikembangkan lebih matang
<b>Metode Penelitian</b>	Kuantitatif dengan jenis eksperimen, <i>One Group Pretest dan Posttest Design</i> .
<b>Hasil</b>	bimbingan kelompok <i>Cognitive Behavior</i> efektif untuk mereduksi pola pikir negatif siswa dan siswa dapat berperilaku lebih baik
<b>3. Ermina Suriyanti</b>	
<b>Judul Penelitian</b>	Analisis Pola Pikir ( <i>Mindset</i> ), Penilaian Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Baturandi Kabupaten Balangan Kalimantan Selatan (2020)
<b>Masalah Penelitian</b>	Pola pikir negatif mempengaruhi penilaian kerja dan kepemimpinan terhadap hasil kinerja
<b>Tujuan Penelitian</b>	Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pola pikir ( <i>mindset</i> ), penilaian kerja dan pola kepemimpinan secara parsial terhadap kinerja ASN, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pola pikir ( <i>mindset</i> ), penilaian

	kerja dan pola kepemimpinan secara simultan terhadap kinerja ASN dan untuk mengetahui diantara variabel pola pikir ( <i>mindset</i> ), penilaian kerja dan pola kepemimpinan yang berpengaruh dominan terhadap kinerja ASN Pada Kantor Kecamatan Batu Mandi Kabupaten Balangan
<b>Metode Penelitian</b>	Pendekatan Positivistik dengan data kualitatif dan kuantitatif
<b>Hasil</b>	Dengan menciptakan mindset positif mempengaruhi hasil kerja dan penilaian atasan terhadap karyawan dan dapat membuat bekerja sebagai bagian dari ibadah
<b>4. Fathur Rahman, Emy Rahmawati, Setio Utomo</b>	
<b>Judul Penelitian</b>	Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Dan Karakteristik Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kontrak (Studi Pada FISIP ULM Banjarmasin)
<b>Masalah Penelitian</b>	Pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi terhadap kinerja pegawai kontrak
<b>Tujuan Penelitian</b>	Mengetahui Karakteristik individu, pekerjaan dan organisasi terhadap kinerja pegawai kontrak
<b>Metode Penelitian</b>	pendekatan kuantitatif
<b>Hasil</b>	Dengan meningkatnya karakter positif individu, karakter pekerjaan dan karakter organisasi dapat meningkatkan kearah yang lebih positif
<b>1. Muhammad Syafi'i</b>	
<b>Judul Penelitian</b>	Analisis Pola Pikir dan Perilaku Lingkungan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika FKIP UNRI terhadap Lingkungan Hidup di Kampus FKIP UNRI
<b>Masalah Penelitian</b>	Menentukan sejauh mana pola pikir dan perilaku lingkungan mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika FKIP Unri terhadap lingkungan hidup di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau; Menguji / menganalisis apakah ada hubungan antara jenis kelamin, pola pikir dan perilaku peduli lingkungan
<b>Tujuan Penelitian</b>	Menentukan sejauh mana pola pikir dan perilaku lingkungan mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika



	FKIP Unri terhadap lingkungan hidup di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau; Menguji / menganalisis apakah ada hubungan antara jenis kelamin, pola pikir dan perilaku peduli lingkungan
<b>Metode Penelitian</b>	Kuantitatif ; korelasional
<b>Hasil</b>	Jenis kelamin tidak berpengaruh dengan perilaku, jenis kelamin berhubungan terhadap pola pikir, pola pikir berpengaruh dengan perilaku dalam menjaga lingkungan

## 2.2 Rumpang-Rumpang Penelitian Terdahulu

Berdasarkan 5 penelitian terdahulu pada tabel di atas, peneliti menemukan kelebihan dan kekurangannya masing-masing yang dapat penulis simpulkan sebagai landasan atas penelitian yang sedang peneliti ini lakukan. Penelitian pertama yang berjudul Mengubah Pola Pikir Negatif Pada Remaja Melalui *Cognitive Restructuring*, memiliki kelebihan pada sampel data yang luas sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat. Adapun kekurangan yang penulis ditemukan pada penelitian terdahulu tersebut adalah tidak dijelaskan lebih jauh bagaimana pikiran negatif yang tergantikan dengan pikiran positif yang lebih rasional dapat membantu para remaja membentuk kepribadian untuk menghadapi keadaan remaja yang dinamis. Pada penelitian terdahulu tersebut penulis mendapatkan sebuah temuan yang bermanfaat bagi penelitian ini adalah membuktikan bahwa karakter dapat dibentuk berdasarkan bagaimana cara mengatur pola pikir atau *mindset*.

Penelitian kedua yang berjudul “Keefektifan Bimbingan Kelompok *Cognitive Behavior* Dalam Mereduksi Pola Pikir Negatif Siswa SMK” (2018) memiliki kelebihan pada data yang sampel yang luas, sehingga mendapatkan data yang cukup akurat untuk

dijadikan sumber. Namun terdapat juga kekurangan pada penelitian tersebut yang mana penelitian tersebut hanya terbatas terhadap siswa-siswa yang menjadi bahan penelitiannya. Pada penelitian tersebut ditemukan kebermanfaatan pada sisi penjelasan mengenai pola pikir negatif dapat direduksi dengan berbagai cara, salah satunya adalah menggunakan metode *cognitive behavior*. Dengan metode itu siswa-siswa memiliki pola pikir yang lebih baik dan positif.

Penelitian ketiga yang berjudul “Analisis Pola Pikir (*Mindset*), Penilaian Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan Kalimantan Selatan” (2020) berfokus untuk menganalisis pola pikir pegawai. Penelitian itu menghasilkan temuan, dengan meningkatkan pola pikir yang positif, hasil kerja dan penilaian yang dilakukan oleh pimpinan menjadi lebih baik dengan terciptanya hasil kerja yang lebih baik. Namun terdapat kekurangan pada penelitian sebelumnya itu yang mana hasil penelitian tersebut dapat dipraktikkan pada golongan tertentu. Kebermanfaatan penelitian terdahulu bagi penulis adalah bahwa penelitian tersebut memberikan jawaban bahwa pola pikir dapat di rumah sehingga menghasilkan sebuah karakter yang lebih baik yang mempengaruhi daya upaya dalam menjalankan tanggung jawab sehingga mendapatkan penilaian yang lebih baik.

Penelitian keempat yang berjudul Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Dan Karakteristik Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kontrak (Studi Pada FISIP ULM Banjarmasin) memiliki kelebihan yang memberikan informasi bahwa untuk mendapatkan hasil yang sesuai untuk para pekerja kontrak yang

mempengaruhi pekerjaan dengan menimbang adanya kesamaan karakter antara karyawan, pekerjaan dan organisasi. Namun kekurangan penelitian tersebut adalah pada sumber informasi yang terbatas hanya pada pegawai kontrak. Kebermanfaatan pada penelitian ini bagi adalah menunjukkan bahwa dengan meningkatkan karakter positif dari individu, maka karakteristik pekerjaan dan juga organisasi juga dapat meningkat yang membantu mempercepat perubahan karakter bagi individu itu sendiri.

Penelitian kelima yang berjudul “Analisis Pola Pikir dan Perilaku Lingkungan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika FKIP UNRI Terhadap Lingkungan Hidup Di Kampus FKIP UNRI” memiliki kelebihan, yakni data yang diambil beragam, karena tidak terbatas pada salah satu jenis kelamin dan juga kelompok umur. Namun pada penelitian ini ditemukan kekurangan, yaitu mahasiswa yang sudah mengerti membutuhkan waktu yang lama untuk dapat peduli pada lingkungan hidup di sekitar kampus. Kebermanfaatan penelitian terdahulu bagi peneliti ini adalah bahwa dengan diberikan pengertian yang benar serta pola pikir yang baik maka dapat merubah karakter negatif mahasiswa untuk menjadi lebih positif dalam merawat dan peduli pada lingkungan hidup kampus.

Dengan temuan pada penelitian terdahulu yang sudah dijabarkan di atas, peneliti ini menghadirkan pembaharuan pada penelitian ini dengan menyertakan faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi pembentukan karakter positif seperti bagaimana merubah pola pikir dengan gaya komunikasi tertentu.

## **2.3 Landasan Teoretis**

### **2.3.1 Fungsi Komunikasi**

Pace & Faules (2006) mengungkapkan bahwa tatkala seseorang terlibat dalam komunikasi terdapat 2 bentuk umum tindakan yang terjadi. Di antaranya adalah penciptaan pesan atau penciptaan “pertunjukan”, penafsiran pesan atau penafsiran pertunjukan. Menurut Anderson (1959), komunikasi adalah sebuah proses upaya yang dilakukan oleh setiap orang untuk dapat saling berusaha memahami dan di pahami. Hal ini berjalan secara dinamis, terus berubah dan berganti, tergantung situasi terkait. Deddy Mulyana (2010:27) menjelaskan bahwa:

*“komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antarmanusia secara tatap muka yang memungkinkan pesertanya menangkap reaksi orang lain dengan langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.”*

Komunikasi Verbal menurut Chusnul Chotimah (2015) adalah semua jenis simbol komunikasi yang menggunakan satu kata atau lebih, yang biasa disebut dengan kata, kalimat dan bahasa. Edi Santoso dan Mite Setiansah dalam buku Teori Komunikasi mengungkapkan bahwa komunikasi tak semata-mata merujuk pada transmisi pesan verbal, eksplisit, dan internasional, tetapi juga meliputi segala proses di mana seseorang mempengaruhi orang lain (Ruesch & Beteson, 1961). Menurut Dance (1967), komunikasi manusia merupakan perolehan respon melalui simbol-simbol verbal. Menurut Berelson & Steiner (1964), komunikasi adalah transisi informasi, ide, emosi, keterampilan, dan sebagainya, dengan menggunakan simbol-simbol (kata, gambar, grafik, dan sebagainya). Menurut Everett M. Rogers, komunikasi adalah

proses di mana ide pemikiran dialihkan dari sumber kepada penerima dengan tujuan untuk mengubah tingkah laku mereka (Mulyana, 2010:69). Weaver, yang dikutip oleh Santoso dan Setiansah (2012:5), menjelaskan bahwa “*komunikasi adalah semua prosedur di mana pikiran seseorang bisa mempengaruhi orang lain.*”

Komunikasi juga digunakan untuk memotivasi orang lain, bukan hanya sebagai dorongan untuk menambah semangat dalam bertindak, komunikasi juga dapat menjadi bantuan untuk meningkatkan energi seseorang. Pace dan Faules (2001), motivasi dapat diartikan sebagai ketersediaan diri untuk mencurahkan energi fisik dan mental untuk melakukan tanggung jawab pekerjaan. Menurut Vroom dalam buku komunikasi organisasi (2001), mengenai motivasi (*expectancy Theory of Motivation*, 1964) dapat menjelaskan bahwa apa yang orang hargai dan apa yang diharapkan dapat mempengaruhi motivasi.

Menurut Severin & (2005) komunikasi persuasif didefinisikan sebagai terdapatnya perubahan sikap dari seseorang akibat paparan atau pengaruh informasi dari orang lain. Malik Dan Iriantara (1994) mengatakan bahwa komunikasi persuasif adalah suatu proses komunikasi di mana terdapat usaha untuk meyakinkan orang lain agar publiknya berbuat dan bertingkah laku seperti yang diharapkan komunikator dengan cara membujuk tanpa memaksanya. Menurut Soemirat (2017), makna dari persuasi yaitu melakukan upaya untuk mengubah sikap, pendapat, dan perilaku seseorang melalui cara-cara yang luwes, manusiawi dan halus, dengan akibat munculnya kesadaran, kerelaan, dan perasaan senang serta adanya keinginan untuk bertindak sesuai dengan yang dikatakan persuader atau komunikator.

Fungsi komunikasi pada dasarnya adalah untuk menyampaikan pesan, ide, gagasan, emosi dan respon dari komunikator kepada komunikan agar informasi yang disampaikan dapat diterima dan dapat mempengaruhi tingkah laku atau pola pikir komunikan. Pesan yang diterima dapat menjadi sebuah fungsi instrumental yang mempengaruhi orang lain sesuai dengan isi pesan tersebut. Pokok pikiran penting dalam definisi di atas yang relevan dengan penelitian ini adalah bahwa komunikasi memiliki fungsi untuk mempengaruhi dan mengubah tingkah laku orang lain. Dalam komunikasi organisasi yang diteliti ini adalah perubahan perilaku komunikan. Gaya komunikasi yang tepat diharapkan dapat menjadikan karyawan lebih baik dalam segala hal, dalam penerimaan masukan, menjalankan tanggung jawab, mengubah pola pikir sampai pada berani bertanggung jawab dan jujur atas kesalahan yang dilakukan dan ingin memperbaikinya. Dengan perubahan itu dimaksudkan agar ke depannya tidak terulang kembali adalah fokus penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini berpijak pada pengertian teori fungsi komunikasi tersebut.

### **2.3.2 Komunikasi dalam Organisasi**

Menurut Liliweri dalam Ruliana (2014: 373-374) menyatakan bahwa:

*“Komunikasi organisasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan, agar mereka bisa belajar dari orang lain (internal), belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan dan dikerjakan orang lain tentang apa yang “dijual” atau yang diceritakan orang lain tentang organisasi.”*

Di Digiflazz Interkoneksi Indonesia seluruh karyawan berkesempatan untuk dapat belajar dan juga membagikan apa yang dipikirkan, rasakan dengan menggunakan gaya

komunikasi tertentu. Harapannya seluruh karyawan dapat lebih berkembang dalam berkomunikasi, bukan hanya berkembang dari sisi kepribadian, namun juga dalam tindak komunikasi.

Menurut Goldhaber Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah (Muhammad, 2009, p. 67). Menurut Pace dan Faules yang dialihbahasakan oleh Mulyana (2001, p. 31) menyatakan definisi fungsional komunikasi organisasi adalah

*“sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarki antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam satu lingkungan.”*

Pace dan Faules (2001), menjelaskan bahwa komunikasi organisasi terjadi kapanpun setidak-tidaknya satu orang yang menduduki suatu jabatan dalam organisasi menafsirkan suatu pertunjukan. Definisi interpretif komunikasi organisasi seperti yang disampaikan oleh R. Wayne Pace dan Don F. Faules dalam buku komunikasi organisasi adalah suatu citra lain komunikasi (subjektif) menunjukkan bahwa makna pesan dinegosiasikan antara para peserta. Makna muncul dan berkembang dalam interaksi yang berlangsung. Hubungan antara peserta, juga konteksnya, akan menentukan apa makna kata-kata yang bersangkutan.

Gaya komunikasi yang dilakukan oleh Digiflazz adalah komunikasi yang memungkinkan untuk dapat langsung melihat ekspresi dan juga melihat reaksi satu sama lain sehingga proses pemindahan pesan dapat terjadi lebih cepat dan baik.

Liliwari (2014: 373-374) dalam Ruliana (2014) menjelaskan bahwa:

*“fungsi umum dari komunikasi adalah untuk menyampaikan atau memberikan informasi kepada individu atau kelompok tentang bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan kompetensinya.”*

Komunikasi dilakukan secara tatap muka dan juga melalui media. Komunikasi yang bersifat langsung umumnya dilakukan di lingkungan kantor tanpa melalui perantara ataupun media dengan maksud memberikan penjelasan, informasi maupun masukan yang berhubungan dengan informasi organisasi. Tak jarang komunikasi yang dilakukan bersifat diskusi ataupun masukan secara langsung agar dapat memberikan perubahan yang lebih tepat, ataupun untuk merubah pola pikir mengenai suatu pembahasan pada lingkungan organisasi, serta memiliki tujuan dan pemikiran yang sama untuk menyikapi keadaan dan kebutuhan organisasi.

Maslow (1943, 1954) mengemukakan bahwa kebutuhan kita terdiri dari lima kategori: fisiologis; keselamatan atau keamanan; rasa memiliki (belongingness) atau sosial; penghargaan; dan aktualisasi-diri. Digiflazz sebagai organisasi menggunakan komunikasi sebagai jembatan untuk menyampaikan informasi, memberikan masukan, pengarahan, cara untuk dapat terhubung antara satu dengan yang lainnya dan juga merupakan sebuah cara yang dibangun dengan positif untuk menghadapi keadaan lingkungan organisasi yang umumnya berubah menyesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan organisasi. Dengan memotivasi diri untuk dapat menjadi lebih baik lagi dan lebih positif, berarti sedang dalam proses memperbaiki dan menyempurnakan aktualisasi-diri. Dalam bukunya, Poppy (2014:18), unit dasar komunikasi, Bekke dan Argyris menjelaskan bahwa



*“orang tersebut disosialisasikan oleh jabatan tersebut, menciptakan suatu lingkaran yang lebih sesuai dengan keadaan jabatan tersebut. Komunikasi yang digunakan adalah komunikasi yang sifatnya vertikal, atau dari atas turun ke bawah dengan sumber informasi yang berasal dari 1 pintu atau sumber, lalu diturunkan kepada anggota organisasi lainnya.”*

Dasar-Dasar *Public Relations*, Yulianita (2007:92), menyatakan bahwa:

*“komunikasi vertikal yaitu Komunikasi yang dilakukan dari atas ke bawah (downward communication) dan komunikasi dari bawah ke atas (upward communication) yaitu komunikasi antara pimpinan dengan bawahan dan bawahan dengan pimpinan.”*

Menurut Goldhaber terdapat 7 konsep kunci dalam komunikasi, 3 di antaranya adalah proses (*proses*) yaitu suatu sistem terbuka yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar pesan di antara anggotanya. Yang kedua pesan (*message*) yaitu susunan simbol yang penuh arti tentang orang, objek, dan kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang lain. Berikutnya adalah hubungan (*relationship*). Organisasi merupakan suatu sistem terbuka, sistem kehidupan sosial, maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak pada tangan manusia. Dengan kata lain, jaringan (pesan) dalam suatu organisasi dihubungkan oleh manusia. Harold Koontz (Moekijat, 1993:15-116) menjelaskan bahwa:

*“komunikasi menyatukan fungsi-fungsi manajerial, dan komunikasi diperlukan untuk : menentukan dan menyebarkan tujuan perusahaan, memimpin, mengarahkan, memotivasi dan menciptakan suatu suasana di mana orang-orang mau memberikan sumbangan.”*

Arni (2009:67) menjelaskan bahwa, *“saluran komunikasi interpersonal dapat bersifat langsung seperti komunikasi tatap muka dan saluran tidak langsung, seperti Telepon, SMS, BBM, Line, Whatsapp, dan sebagainya.”*

Dengan melakukan komunikasi secara verbal dan tatap muka, PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia berupaya untuk dapat menyampaikan dan menyalurkan segala informasi dengan harapan agar isi dan maksud dari pesan tersebut dapat diterima dan seluruh anggota organisasi dapat mengerti, untuk mendapatkan satu gambaran penuh mengenai isi dari pesan tersebut.

### **2.3.3 Gaya Komunikasi**

Menurut Steward L. Tubbs dan Sylvia dalam Ruliana (2014) menjelaskan bahwa terdapat enam gaya komunikasi organisasi diantaranya adalah *The controlling style*, yaitu gaya komunikasi yang bersifat mengendalikan dan ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini dikenal dengan nama komunikator. *The equalitarian style* adalah gaya komunikasi yang ada landasan kesamaan dan ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah. Kemudian *the relinquishing style*, yaitu gaya komunikasi yang lebih mencerminkan kesediaan untuk menerima saran, pendapat ataupun gagasan orang lain daripada keinginan untuk memberikan perintah dan mengontrol orang lain. *The structuring style* adalah gaya komunikasi yang memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan, penjadwalan tugas dan pekerjaan serta struktur organisasi. Pengirim pesan (sender) lebih memberi perhatian kepada keinginan untuk mempengaruhi orang lain dengan jalan berbagi informasi tentang

tujuan organisasi, jadwal kerja, aturan dan prosedur yang berlaku dalam organisasi tersebut. *The dynamic style* adalah gaya komunikasi yang memiliki kecenderungan agresif, karena pengirim pesan memahami bahwa lingkungan pekerjaannya berorientasi pada tindakan (*action-oriented*). Gaya komunikasi ini sering dipakai oleh para juru kampanye ataupun supervisor yang membawa para wiraniaga (*salesman atau sales women*). *The withdrawal style* adalah gaya komunikasi yang berakibat jika gaya ini digunakan adalah melemahnya tindak komunikasi. Artinya, tidak ada keinginan dari orang-orang yang memakai gaya ini untuk berkomunikasi dengan orang lain, karena ada beberapa persoalan ataupun kesulitan antarpribadi yang dihadapi oleh orang-orang tersebut.

Komunikasi dalam organisasi yang dilakukan mengandung informasi mengenai kebutuhan pengambilan keputusan maupun informasi yang perlu dilakukan oleh anggota organisasi lainnya. Komunikasi yang digunakan dilakukan sebagai penjemputan dengan cara yang positif secara verbal dan non verbal, dengan berupaya mengurangi ataupun menghilangkan kata ataupun kalimat yang memiliki sifat negatif. Dengan komunikasi ini harapannya, selain informasi yang disampaikan dapat lebih mudah diterima, dapat membentuk pola pikir yang positif antara pemberi pesan dan penerima pesan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi, mengubah, dan menyesuaikan pola pikir adalah informasi, gaya komunikasi, dan isi dari informasi itu sendiri. Dengan gaya komunikasi yang baik dan menggunakan saluran komunikasi yang tepat, maka isi

pesan dari komunikator terhadap komunikan dapat diterima dengan baik. Harapannya selain membentuk pola pikir yang lebih baik terhadap karyawan, secara organisasi juga lebih dipermudah dengan tercapainya tujuan organisasi lebih cepat, karyawan memiliki pola pikir yang positif dan kepribadian yang positif. Lebih jauh lagi, gaya komunikasi yang baik memungkinkan sebuah organisasi memiliki karyawan yang mempunyai pola pikir positif yang bisa dianggap sebagai aset organisasi.

#### **2.3.4 Karakter Positif dan Teori tentang Mindset**

Pengertian *Mindset* menurut Gunawan (2007:14) menjelaskan bahwa:

*“kepercayaan-kepercayaan yang mempengaruhi sikap seseorang; sekumpulan kepercayaan atau suatu cara berpikir yang menentukan perilaku dan pandangan, sikap dan masa depan seseorang.”*

Menurut Abraham Maslow dalam buku komunikasi organisasi (2001, p. 116) salah satu kebutuhan diri adalah kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization needs*). kebutuhan untuk mengembangkan diri dan menjadi orang sesuai dengan yang dicita-citakannya. Dengan upaya merubah cara pikir anggota organisasi, Digiflazz memiliki harapan agar setiap anggota organisasi dapat bertanggung jawab kepada diri sendiri, lingkungan dan juga organisasi. Digiflazz menerapkan pola pikir yang positif karena mempercayai dengan adanya pola pikir yang positif, maka daya upaya yang diberikan juga tentu akan menjadi positif. Harapaannya, hasil yang didapatkan juga mendapatkan karakter yang positif. Terdapat tiga komponen karakter yang baik (*components of good character*) yang dikemukakan oleh Lickona (2012), Aspek pertama, kesadaran moral adalah menganalisa menggunakan pikiran untuk melihat suatu situasi yang

membutuhkan penilaian dan untuk menganalisa yang dimaksud dengan tindakan yang benar. Aspek kedua, memproses informasi dari permasalahan yang bersangkutan. Pengetahuan Nilai Moral, seperti menghargai kehidupan dan kemerdekaan, tanggung jawab terhadap orang lain, kejujuran, keadilan, toleransi, penghormatan, disiplin diri, integritas, kebaikan, belas kasihan, dan dorongan atau dukungan. Seluruh nilai ini menjadi warisan moral yang turun menurun. Penentuan perspektif, kemampuan untuk memahami sudut pandang orang lain, memahami situasi sebagaimana adanya, membayangkan bagaimana mereka akan berpikir, bereaksi, dan merasakan masalah yang ada.

Pemikiran moral melibatkan pemahaman yang dimaksudkan dengan moral dan bagaimana aspek moral. Pengambilan Keputusan, memiliki kemampuan menganalisa cara bertindak melalui permasalahan moral. Cara ini merupakan keahlian pengambilan keputusan reflektif. Pengetahuan Pribadi, mengerti diri sendiri merupakan jenis pengetahuan moral yang paling sulit untuk diperoleh, namun hal ini penting bagi pengembangan karakter. Perasaan Moral berhubungan dengan sifat emosional untuk melengkapi pengetahuan moral. Terdapat enam aspek, yaitu Hati Nurani, Harga Diri, Empati, Mencintai hal yang baik, kendali diri, kerendahan Hati. Tindakan Moral merupakan hasil atau bentuk nyata perilaku dari dua bagian karakter lainnya. Terdapat tiga aspek dalam tindakan moral yaitu, kompetensi moral, keinginan, kebiasaan Dalam situasi yang besar, pelaksanaan tindakan moral memperoleh manfaat dari kebiasaan.

Berdasarkan pernyataan dan penjelasan Lickona di atas, dapat di pahami bahwa

indikator kepribadian yang positif dibagi menjadi tiga indikator yang masing-masing memiliki poin dan penjelasan yang berbeda-beda. Pengetahuan moral merupakan pengetahuan yang perlu ditanamkan dan diberitahukan sejak dini untuk membentuk kepribadian yang positif, pada pengetahuan moral ditanamkan pengetahuan mengenai bagaimana harus bersikap, memproses lingkungan dalam bertindak dan juga mempertimbangkan bagaimana menciptakan moral yang baik bagi diri sendiri. Sifat dari pengetahuan moral adalah menggunakan kemampuan intelegensi ataupun kemampuan berfikir untuk dapat memproses pengetahuan ini.

Perasaan moral merupakan poin selanjutnya yang menjadi pendukung dalam mempertahankan dan juga menyempurnakan pengetahuan moral, dengan hanya mengetahui mana yang salah dan mana yang benar tidak lah cukup. Untuk dapat menyempurnakan karakter positif seseorang, Perasaan moral lebih menekankan terhadap perasaan dan berkaitan dengan emosi yang ada pada diri seseorang.

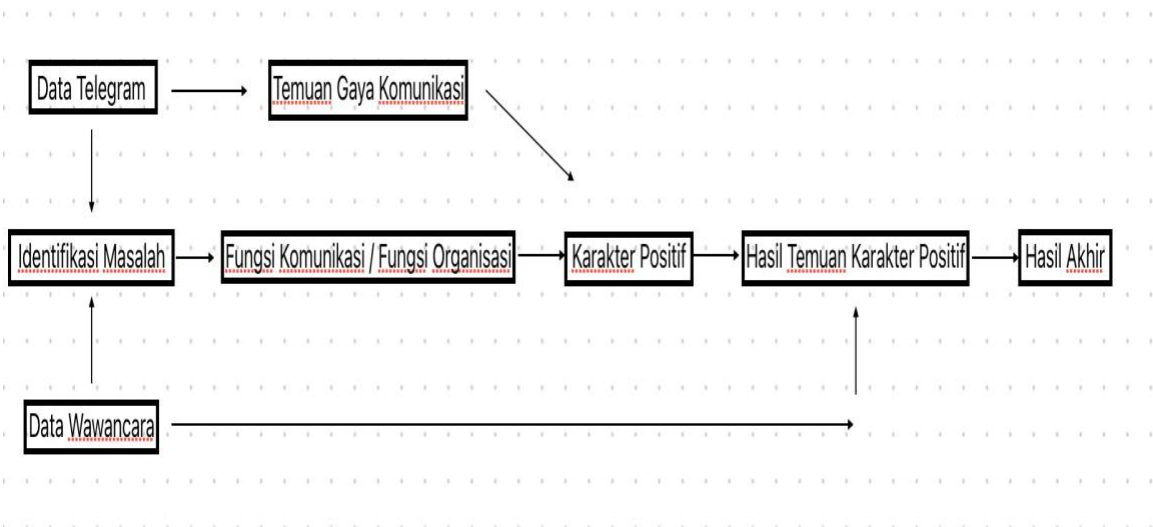
Tindakan moral merupakan indikator ketiga terhadap kepribadian positif seseorang, dengan mempertimbangkan dan menggunakan pengetahuan moral serta perasaan moral, maka seseorang dalam melakukan Tindakan moral sesuai dengan pemahaman dan hasil olah pikiran individu tersebut. Tidak hanya untuk menunjukan, praktik mengenai kepribadian positif dapat ditampilkan oleh masing-masing orang berdasarkan bagaimana individu tersebut dapat menjalankan Tindakan moral bagi dirinya dan lingkungan sekitarnya.

Berdasarkan pernyataan Lickona mengenai karakter positif, maka dari

pernyataan tersebut terdapat beberapa indikator karakter positif yang dapat disimpulkan. Bahwa pengetahuan moral adalah semua landasan untuk menciptakan tindakan moral, sebagai bahan pertimbangan dan untuk melengkapi sikap dalam menjalankan tindakan moral maka perasaan moral dilibatkan sehingga pada prakteknya seseorang dapat memiliki rasa tanggung jawab, kejujuran, integritas, keinginan untuk dapat berkembang, dan memiliki sikap terbuka atas saran, masukan maupun kritik yang dapat membantu menyempurnakan pengetahuan moral untuk membentuk karakter ataupun pribadi yang lebih baik lagi kedepannya.

### 2.3.5 Bagan Kerangka Teoretis

Gambar 2.1 Gambar Kerangka Teoretis



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Paradigma Penelitian**

Paradigma penelitian adalah sebuah perspektif atas segala sesuatu yang hidup di sekitar dan dapat mempengaruhi seseorang dalam menghadapi realitas dalam kehidupannya. Dapat diartikan juga bahwa paradigma penelitian adalah sebuah cara pikir atau pola pikir yang digunakan oleh peneliti dalam memandang fakta-fakta dalam kehidupan sosial dan sikap peneliti terhadap ilmu pengetahuan ataupun teori yang dikonstruksikan untuk memahami subjek penelitian (Rakhmat, J & Ibrahim, I.S., 2017)

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif non positivistik yang dibantu dengan wawancara mendalam sebagai data pendukung. Harapan dari penulis adalah segala data yang disajikan dapat menjadi lebih lengkap dan akurat sehingga mendapatkan hasil maksimal dari penelitian ini.

#### **3.2 Teknik pengumpulan & pengolahan**

Dokumentasi merupakan sebuah cara ataupun alat yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang dapat dijadikan sebagai data utama. Berdasarkan orientasi lapangan dan juga sumber data yang penulis kumpulkan adalah komunikasi internal organisasi yang didapatkan langsung secara verbal dalam grup. Komunikasi dilakukan via aplikasi Telegram. Dalam penelitian ini, peneliti terlibat langsung dalam komunikasi di PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia, yang berkomunikasi menggunakan salah satu



alat komunikasi bernama Telegram. Pada Telegram peneliti mengumpulkan seluruh data tersebut.

Menurut Arikunto (2010, p. 199), "*observasi merupakan pengamatan yang meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra.*" Menurut Sugiyono (2014:145), "*observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.*" Berdasarkan atas pandangan kedua ahli di atas, hasil observasi yang dilakukan peneliti ini, maka data yang digunakan terdiri atas data yang diperoleh dari dokumen dan data wawancara mendalam.

Data dokumen diunduh dari media komunikasi di PT Digiflazz Interkoneksi Indonesia yang berupa telegram. Data teks dialog dalam telegram tersebut ditranskripsi secara utuh. Data wawancara diperoleh dari hasil wawancara penelitian kepada tiga orang narasumber, yaitu anggota tim CS (Lindi, Arif, Ardi). Hasil wawancara ditranskripsi secara utuh. Data wawancara digunakan untuk mengkonfirmasi hasil analisis teks dokumen yang berkenaan dengan karakter positif star CS.

### **3.3 Instrumen Wawancara**

Daftar pertanyaan terbuka, dibuat berdasarkan hasil analisis teks (dokumen) terkait dengan pernyataan-pernyataan yang mempengaruhi respon positif. Daftar pertanyaan wawancara adalah sebagai berikut.

1. Apakah gaya komunikasi atasan kepada anda membuat anda nyaman?

2. Apakah gaya komunikasi atasan kepada anda membuat anda berkeinginan untuk jujur dalam menjalankan tanggung jawab anda?
3. apakah gaya komunikasi atasan kepada anda membuat anda ingin lebih baik lagi dalam menjalankan tanggung jawab anda sebagai karyawan?
4. Apakah gaya komunikasi atasan kepada anda membuat anda dapat menerima evaluasi yang diberikan?
5. Apakah gaya komunikasi atasan kepada anda membuat anda terbuka untuk dapat lebih mengembangkan karakter anda?
6. Apakah gaya komunikasi atasan kepada anda membuat anda memilih untuk jujur walau anda melakukan kesalahan?
7. Apakah gaya komunikasi atasan kepada anda membuat anda ingin berdiskusi dan menerima masukan?
8. Apakah gaya komunikasi atasan kepada anda membuat anda tidak merasa disudutkan bila melakukan hal yang kurang tepat?
9. Apakah gaya komunikasi atasan kepada anda membuat anda lebih nyaman untuk memberikan yang terbaik?
10. Apakah gaya komunikasi atasan kepada anda membantu menyelesaikan setiap masalah pekerjaan anda?
11. Apakah gaya komunikasi atasan kepada anda membuat anda termotivasi untuk memberikan masukan agar perusahaan lebih baik lagi kedepannya?
12. Apakah gaya komunikasi atasan kepada anda membuat anda berani berkata jujur walau anda melakukan kesalahan?

### **3.4 Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari, mempersiapkan dan mengolah sebuah data secara sistematis yang bersumber dari wawancara, catatan maupun dokumentasi. Data dikumpulkan, diolah, diubah dan disesuaikan dengan tujuan dan juga kebutuhan penelitian, data tersebut ditempatkan dalam sebuah pola, dipisahkan atas data yang penting yang kemudian perlu dipertimbangkan, dan akhirnya disimpulkan untuk mempermudah pemahaman oleh penulis dan pembacanya.

Teknis Analisis data yang digunakan oleh penulis adalah model penelitian kualitatif non positivistik yang berpusat kepada pola pikir manusia itu sendiri yang dapat berubah-ubah, diubah maupun dipengaruhi oleh faktor lain, sehingga lebih memfokuskan terhadap makna dibalik fakta tersebut.