PENERAPAN GAYA KEPEMIMPINAN GENERAL MANAJER DI PT PARADOR MANAGEMENT INTERNATIONAL TANGERANG BANTEN

SKRIPSI

Oleh :

Nama : Natalia Putri Natasyah

NIM : 20190400033

FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG
2024

PENERAPAN GAYA KEPEMIMPINAN GENERAL MANAJER DI PT PARADOR MANAGEMENT INTERNATIONAL TANGERANG BANTEN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh :

Nama : **Natalia Putri Natasyah**
NIM : **20190400033**
Konsentrasi : ***Corporate and Marketing Communication***

FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG
2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Judul Tugas Akhir	: Penerapan Gaya Kepemimpinan General Manager di PT Parador Management International Tangerang Banten
Nama	: Natalia Putri Natasyah
NIM	: 20190400033
Fakultas	: Sosial dan Humaniora
Program Studi	: Ilmu komunikasi

Telah disetujui skripsinya dan layak melaksanakan sidang skripsi.

Tangerang, 23 Februari 2024

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,	Dosen Pembimbing
Galuh Kusuma Hapsari, S.Si, M.IKom	Suryadi Wardiana, M.I.Kom
NIDN: 0401018307	NIDN: 0411118205

SURAT REKOMENDASI KELAYAKAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Galuh Kusuma Hapsari, S.Si, M.IKom

Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Menerangkan bahwa :

Nama : Natalia Putri Natasyah

NIM : 20190400033

Fakultas : Sosial Humaniora

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Penerapan Gaya Kepemimpinan General Manajer di PT Parador Management International Tangerang Banten

Dinyatakan layak untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Tangerang, 23 Februari 2024

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,	Dosen Pembimbing,
Galuh Kusuma Hapsari, S.Si, M.IKom	Suryadi Wardana, M.I.Kom
NIDN: 0401018307	NIDN: 0411118205

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	: Natalia Putri Natasyah
NIM	: 20190400033
Fakultas	: Sosial dan Humaniora
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	: Penerapan Gaya Kepemimpinan General Manajer di PT Parador Management International Tangerang Banten

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

Tim Penguji

1. Ketua Penguji : Irpan Ali Rahman, S.S., M.Pd.
   NIDN : 0405027807
2. Penguji 1 : Galuh Kusuma Hapsari, S.Si, M.IKom
   NIDN : 0401018307
3. Penguji 2 : Tia Nurapriyanti, S.Sos., M.IKom
   NIDN : 0310048205

Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora
Universitas Buddhi Dharma

Sonya Ayu Kumala, S.Hum, M.Hum
NIDN : 0418128601

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Natalia Putri Natasyah

NIM 20190400033

Tanda Tangan :

Tanggal : 23 Februari 2024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dihaturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkat-Nya, peneliti mampu menyelesaikan skripsi berjudul "Penerapan Gaya Kepemimpinan General Manajer di PT Parador Management International Tangerang Banten" sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih dengan hati yang penuh dengan ucapan syukur, kepada:

1. Dr. Limajatini, S.E., M.M, selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma.
2. Sonya Ayu Kumala, S.Hum, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Buddhi Dharma.
3. Galuh Kusuma Hapsari, S.Si., M.Ikom, selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Buddhi Dharma.
4. Suryadi Wardiana, M.I.Kom, Selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan pengetahuan, bimbingan, saran dan dukungan untuk penulis agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan waktu yang ditentukan.
5. Para Dosen Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Buddhi Dharma, yang telah bersabar memberikan ilmu dan pengalamannya untuk penulis dapat diterapkan pada dunia kerja.
6. Orang tua peneliti yang terkasih Ibu Yuni Wahyuningsih dan adik perempuan ku Febbe Putri Veronica, terimakasih atas segala doa, dukungan serta semangat yang tiada henti diberikan selama ini.
7. Yang terkasih Mayke Jone, terimakasih atas motivasi, semangat, perhatian, doa, dan dukungan atas penulisan skripsi ini.

8. Terimakasih kepada kucing-kucing ku Momoy, Mimi, Bona, Hyena, Tole, Georgia, Iyeng, Icel, Bella, Billy, Koneng, Lanang, Totong, Bule, Mika dan Miki yang selalu ada menemani.
9. Terimakasih teman-teman seperjuangan ku, Tania Diandra Paramitha, Melly Ananda Juwita, Inka Aprilian Sudjono, Michael Riyano, David Thomas, dalam suka dan duka untuk segala motivasi, dukungan dan pengalamannya selama ini kepada peneliti.
10. Kepada seluruh staf PT Parador Management International, terimakasih atas kemudahan dan bantuan yang sudah diberikan kepada peneliti, sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik.
11. Dan kepada diri peneliti sendiri, yang mampu bertahan dan mampu menyelesaikan penelitian skripsi ini hingga akhir.

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dan mendukung peneliti dalam melaksanakan dan mendukung peneliti untuk menyusun laporan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam konteks penerapan gaya kepemimpinan. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik, saran dan masukan yang membangun dengan terbuka peneliti harapkan guna perbaikan di masa yang akan datang.

Tangerang, 23 Februari 2024

Natalia Putri Natasyah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iii**
SURAT REKOMENDASI KELAYAKAN TUGAS AKHIR ..... **iv**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **v**
PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
ABSTRACT ..... **xiii**
ABSTRAK ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian **1**
1.2 Rumusan Masalah **4**
1.3 Tujuan Penelitian **4**
1.4 Manfaat Penelitian **4**
1.4.1 Aspek Teoritis **4**
1.4.2 Aspek Praktis **4**
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **5**
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu **5**
2.2 Kerangka Teoritis **6**
2.2.1 Komunikasi **6**
2.2.2 Organisasi **9**
2.2.3 Kepemimpinan **9**
2.2.4 Manajemen Konflik **12**
2.3 Teoritis **13**
2.4 Kerangka Pemikiran **15**
BAB IIIMETODOLOGI PENELITIAN **16**
3.1 Paradigma Penelitian **16**
3.2 Pendekatan Penelitian **16**
3.3 Metode Penelitian **17**
3.4 Subjek dan Objek Penelitian **17**

3.4.2 Objek Penelitian 19
3.5 Teknik Pengumpulan Data 19
3.6 Teknik Analisis Data 20
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian 21
3.7.2 Waktu Penelitian 21
3.8 Validitas Data 21
BAB IVHASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 23
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 23
4.2 Hasil Temuan 25
4.2.1 Gaya Kepemimpinan 25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 35
5.1 Kesimpulan 35
5.2 Saran 36
5.2.1 Saran Akademis 36
5.2.2 Saran Praktis 36
DAFTAR PUSTAKA 37
LAMPIRAN 38

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Daftar Nama-Nama Informan 22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 1 Logo Parador 27
Gambar 4 2 Foto Unit Parador 28
Gambar 4 3 Foto gedung Soho..... 28
Gambar 4 4 Kegiatan Morning Briefing 30
Gambar 4 5 Meeting divisi Engineer 33

ABSTRACT

This research examines the implementation of the leadership style used by the General Manager at PT Parador Management International. The research method used is field research with a qualitative approach. Research findings show that the types of leadership styles that tend to be dominantly applied by General Managers are participative and delegative leadership styles. Implementation of a participative leadership style, encouraging the ability of staff to participate in providing suggestions and ideas and providing increased incentives to staff. The application of a delegative leadership style is also applied to facilitate the use of collaboration technology and provide a clear understanding of the tasks of each staff, give staff freedom to make decisions, and build emotional management skills in decision making, motivating subordinates, communicating, controlling subordinates, and controlling emotions at PT Parador Management International.

Keywords: Leadership Style, General Manager

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang penerapan gaya kepemimpinan yang digunakan oleh General Manajer di PT Parador Management International. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Temuan penelitian menunjukan bahwa tipe gaya kepemimpinan yang cenderung dominan diterapkan oleh General Manajer adalah gaya kepemimpinan partisipatif dan delegatif. Penerapan gaya kepemimpinan yang partisipatif, mendorong kemampuan staf nya untuk ikut serta dalam memberikan saran dan ide serta memberikan kenaikan insentif kepada staf nya. Penerapan gaya kepemimpinan yang delegatif diterapkan guna memfasilitasi penggunaan teknologi kolaborasi dan memberikan pemahaman yang jelas terhadap tugas masing-masing staf, memberikan kebebasan kepada staf untuk mengambil keputusan, dan membangun keterampilan manajemen emosional dalam pengambilan keputusan, memotivasi bawahan, komunikasi, mengendalikan bawahan, dan mengendalikan emosional di PT Parador Management International.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan, General Manajer

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Brent D. Ruben dalam Muhammad (2014:3) menyatakan bahwa suatu insan dalam kehidupan nya membutuhkan komunikasi agar dapat berinteraksi, baik antar individu, kelompok, organisasi, ataupun dengan masyarakat untuk menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi atau pesan kepada lingkungan nya maupun kepada orang lain. Komunikasi juga tidak hanya tentang mengirimkan informasi dan makna, tetapi juga tentang menerima respon dan umpan balik (*feedback)* dari orang lain. Komunikasi dikatakan berhasil apabila komunikan dapat memahami informasi dan maknanya dalam Eko Budi Santoso (2009:17). Untuk mencapai tujuan komunikasi yang efektif, maka diperlukan adanya kerjasama antar individu atau dalam kelompok berupa saling mendengarkan, berbagi informasi, menghormati pendapat dan pandangan satu sama lain, serta saling memahami agar dapat mencapai tujuan individu maupun organisasi.

Selain komunikasi, hal terpenting lainnya adalah organisasi itu sendiri. Olan Hendrick (1985) menyatakan jika organisasi merupakan hubungan kerja antara satu orang dengan orang lain dalam kelompok untuk menyelesaikan pekerjaan. Organisasi sebagai koordinasi rasional kegiatan beberapa orang untuk mencapai tujuan bersama tertentu melalui pembagian kerja dan fungsi melalui hierarki wewenang dan tanggung jawab tugas (Schein, 1982). Setiap unsur organisasi secara langsung maupun tidak langsung, harus mendukung tujuan dan prinsip organisasi, sehingga organisasi dapat mencapai visi dan misinya.

Seiring berjalannya waktu, dalam suatu organisasi tidak jarang akan terjadi gangguan yang tidak diinginkan. Faktor lingkungan atau orang-orang yang berbeda sikap, persepsi, metode, tujuan, atau nilai dapat menimbulkan gangguan,bahkan diri sendiri (Anoraga, 2006:102-103). Penyebab gangguan dalam organisasi menurut Mangkunegara (2009:156) adalah koordinasi pekerjaan yang tidak dilakukan, ketergantungan pada kinerja tugas, tugas yang tidak jelas atau tidak ada deskripsi pekerjaan, perbedaan orientasi kerja, perbedaan pemahaman tentang tujuan organisasi, perbedaan yang dirasakan, sistem insentif, dan insentif strategis yang tidak benar. Maka dari itu, sebuah organisasi membutuhkan sosok pemimpin yang baik dan bijaksana.

Suradinata (1997: 11) berpendapat bahwa pimpinan adalah orang yang memimpin kelompok dua orang atau lebih. Sedangkan kepemimpinan adalah kemampuan seorang pemimpin untuk mengendalikan, memimpin, mempengaruhi pikiran, perasaan atau tingkah laku orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Agar dapat menjalankan kepemimpinannya, seorang pemimpin setidaknya harus memiliki kompetensi dasar, yakni mendiagnosis, mengadaptasi, dan mengkomunikasikan. Kemampuan diagnosis merupakan kemampuan kognitif yang dapat memahami situasi saat sekarang dan apa yang di harapkan pada masa yang akan datang. Kompetensi mengadaptasi adalah kemampuan seseorang untuk menyesuaikan perilakunya dengan lingkungannya. Sedangkan kompetensi mengkomunikasikan terkait dengan kemampuan seseorang dalam menyampaikan pesan-pesannya agar dapat dipahami orang lain dengan baik dan jelas.

PT Parador Management International merupakan suatu unit bisnis yang dimiliki oleh PT Paramount Enterprise International dan didirikan pada tahun 2012. PT Parador Management International adalah manajemen perhotelan yang memiliki cabang hotel di seluruh Indonesia serta mempunyai brand hotel yang berbeda yaitu Atria Hotels, Fame Hotels, Starlet Hotels dan Vega Hotels. PT Parador Management International berlokasi di daerah Gading Serpong, Tangerang, Banten.

Menurut Fathoni (2006), gaya kepemimpinan seorang pemimpin dalam kepemimpinannya dapat mempengaruhi penyelesaian konflik, dimana yang dimaksud pimpinan dalam penelitian ini adalah General Manajer PT Parador Management International. General Manajer adalah seseorang yang memimpin beberapa unit manajemen dan bertugas memimpin beberapa atau seluruh manajer fungsional sehingga memiliki beberapa tanggung jawab terhadap seluruh bagian manajemen perusahaan. Menurut Ahmadi (2009), klasifikasi kepemimpinan berdasarkan pada cara atau pendekatan yang dilakukan oleh pimpinan, yaitu kepemimpinan otoriter, kepemimpinan demokratis, kepemimpinan bebas (*laissez faire*).

Seorang pemimpin dalam kepemimpinannya berkaitan dengan tugasnya untuk mempengaruhi, membimbing, mengarahkan, mendorong anggota untuk melakukan aktivitas tertentu guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta mencapai efektivitas dalam kepemimpinan, perencanaan, pengendalian, koordinasi, manajemen konflik serta proses proses-proses organisasi lainnya. Beberapa permasalahan manajemen konflik staf PT Parador Management International antara lain adanya perbedaan pendapat, kesalahpahaman, serta kurangnya keterbukaan

informasi. Permasalahan tersebut salah satunya disebabkan karena gaya kepemimpinan general manajer yang menjadi ciri khas pada masing-masing pemimpin, yaitu gaya kepemimpinan otoriter, demokratis, atau delegatif. Maka melalui penelitian ini, penulis ingin mengetahui gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh General Manajer menerapkan gaya kepemimpinan nya di PT Parador Management International.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah "Bagaimana Penerapan Gaya Kepemimpinan General Manajer di PT Parador Management International Tangerang Banten?".

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui penerapan gaya kepemimpinan General Manajer di PT Parador Management International Tangerang Banten.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian-kajian baru dalam ilmu komunikasi khususnya pada penerapan gaya kepemimpinan organisasi dan penelitian sejenis sebagai referensi, serta merefleksikan dan meningkatkan komunikasi PT Parador Management International.

1.4.2 Aspek Praktis

Sesuai dengan tujuan penelitian, penelitian ini diharapakan dapat memajukan keterlibatan terhadap penerapan gaya kepemimpinan yang dilakukan oleh General Manajer sebagai pimpinan organisasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu digunakan peneliti untuk memahami dan mengembangkan penelitian yang ada saat ini, serta memberikan gambaran terhadap fenomena yang ada. Berikut adalah penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Pertama, penelitian oleh Evi Zahara dengan judul "Peran Komunikasi Organisasi bagi Pimpinan Organisasi". Penelitian ini menggunakan metode tinjauan literatur (*library research*). Menurut penelitian ini, komunikasi dalam sebuah kepemimpinan merupakan suatu unsur penting dalam mencapai keberhasilan tujuan yang akan diraih oleh suatu organisasi. Perbedaan nya adalah penulis meneliti tentang komunikasi organisasi kepemimpinan general manajer, sedangkan peneliti terdahulu meneliti tentang komunikasi organisasi kepemimpinan saja.

Kedua, penelitian oleh Erwin Noviawati yang berjudul "Fungsi Komunikasi Organisasi dalam Menyelesaikan Konflik". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi komunikasi organisasi dapat mengatasi konflik. Perbedaan nya adalah penulis meneliti tentang peranan komunikasi organisasi, sedangkan peneliti terdahulu meneliti fungsi komunikasi organisasi secara umum.

Ketiga, penelitian oleh Winda Widia Ning Tyas, Yuliana Rachma Putri dan Arie Prasetio yang berjudul "Komunikasi Organisasi dalam Menangani Konflik". Penelitian ini menggunakan metode studi kasus kualitatif. Organisasi kemahasiswaan menyebarkan pesan secara bersamaan dan berurutan, menurut penelitian ini. Arah aliran informasi organisasi meliputi komunikasi ke bawah,

ke atas, horizontal, dan lintas saluran. Perbedaan nya adalah penulis meneliti tentang gaya kepemimpinan, sedangkan peneliti terdahulu meneliti aliran infomasi.

2.2 Kerangka Teoritis

2.2.1 Komunikasi

Komunikasi dapat ditinjau dari etimologis dan terminologis. Secara etimologis, komunikasi dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari bahasa Latin *communicatio* serta bersumber dari kata *communis* yang berarti membentuk kebersamaan atau membangun kebersamaan antara duar orang tau lebih (Deddy Mulyana, 2010:2). Sedangkan secara terminologi, komunikasi merupakan upaya untuk menimbulkan kesan yang sama antara pengirim serta penerima pesan (Furqon, 2005:1). Sehingga komunikasi bertujuan untuk menyamakan makna antara dua pihak atau lebih.

Komunikasi pada dasarnya ialah proses yang mencakup pertanyaan siapa yang berbicara, mengatakan apa, menggunakan saluran apa, kepada siapa, dan dengan akibat atau hasil apa (Lasswell, 1960:11). Komunikasi menularkan kepemilikan, sehingga informasi atau pesan yang dimiliki oleh satu orang menjadi milik bersama. Komunikasi juga dapat didefinisikan sebagai interaksi antara dua orang atau lebih dalam suatu aktivitas atau kegiatan, dimana saling bertukar informasi secara verbal dan non-verbal untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Riswandi, komunikasi mempunyai beberapa karateristik sebagai berikut (2009: 4-7):

1. Komunikasi adalah suatu proses. Komunikasi yang melibatkan serangkaian tindakan yang terjadi secara berurutan serta berkaitan satu sama lainnya dalam kurun waktu tertentu.

2. Komunikasi adalah suatu upaya yang disengaja serta mempunyai tujuan.
3. Komunikasi menurut adanya partisipan dan kerja sama dari para pelaku yang terlibat.
4. Komunikasi bersifat simbolis. Komunikasi yang dilakukan dalam bentuk kata-kata, kalimat, angka-angka, tanda lainnya mengunakan Bahasa verbal.
5. Komunikasi bersifat transaksional. Komunikasi yang mempunyai kesepakatan mengenai hal-hal yang dikomunikasikan.
6. Komunikasi menembus faktor ruang dan waktu. Peserta komunikasi yang terlibat tidak harus hadir dalam waktu tempat yang sama.

Ada empat fungsi utama komunikasi (Laswell, 1948), antara lain:

1. *to inform* (menginformasikan). Yakni memberikan informasi kepada orang lain tentang suatu peristiwa, masalah, pendapat, pikiran, segala tingkah laku dan apa yang disampaikan orang lain.
2. *to aducate* (mendidik). Melalui komunikasi, manusia menyampaikan segala bentuk pengetahuan, ide, gagasan, kepada orang lain.
3. *to entertain* (menghibur). Komunikasi juga berfungsi untuk menghibur dan menyenangkan orang lain.
4. *to influence* (mempengaruhi). Komunikasi berfungsi memberikan pengaruh satu sama lain dalam segala bentuk sikap dan perilaku.

Berdasarkan pendapat Denis McQuail dalam Sendjaja (2014:26-27), proses komunikasi mempunyai enam tingkatan terdiri dari sebagai berikut:

1. Komunikasi intrapersonal melibatkan sistem saraf dan panca indera.
2. Komunikasi antarpribadi. Komunikasi langsung yang terjadi antara dua orang dengan orang lain.

3. Komunikasi dalam kelompok. Komunikasi yang berlangsung antar kelompok. Setiap individu berkomunikasi sesuai dengan peran dan posisi nya dalam kelompok.
4. Komunikasi antar-kelompok atau asosiasi. Kegiatan komunikasi yang berlangsung antar satu kelompok dengan kelompok lain. Dua orang anggota atau lebih berpartisipasi, tetapi setiap orang mewakili kelompok masing-masing.
5. Komunikasi dalam organisasi meliputi kegiatan komunikasi dalam organisasi dan komunikasi antar anggota. Organisasinya lebih formal dan menekankan konsep komunikasi yang efisien,tidak seperti komunikasi kelompok.
6. Komunikasi dengan masyarakat. Kegiatan komunikasi diarahkan kepada masyarakat umum. Komunikasi dapat melalui media massa atau tanpa media massa.

Secara umum, komunikasi memiliki beberapa tujuan antara lain (Widjaja, 2010:10):

1. Seorang komunikator harus berkomunikasi dengan baik dan mendalam agar komunikan dapat memahaminya.
2. Komunikator harus memahami kebutuhan komunikan.
3. Agar komunikan dapat memahami pesannya, komunikator harus berusaha untuk membujuk orang lain daripada memaksa mereka untuk menerima pesannya.
4. Memotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu.

2.2.2 Organisasi

Organisasi juga memainkan peran kunci dalam mempengaruhi bagaimana komunikasi terjadi, bagaimana informasi mengalir, dan bagaimana karyawan berinteraksi satu sama lain. De Vito dalam Lunenburg dan Orsntein (2000: 4) memberikan pengertian bahwa organisasi adalah sekelompok orang yang diorganisir dalam tingkatan dan dibagi dalam tugas-tugas untuk mencapai tujuan. Organisasi berasal dari bahasa Latin *organizare* yang berarti bagian-bagian yang saling bergantung. Dalam *Modern Businnes*: *A System Approach*, Robert Bonnington mendefinisikan organisasi sebagai sarana dimana manajemen mengoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang.

Maringan (Mesiono, 2004: 38) mendefinisikan organisasi menjadi dua macam:

1. Organisasi sebagai alat manajemen, berfungsi sebagai wadah bagi manajemen untuk bergerak atau menghubungkan.
2. Organisasi sebagai fungsi manajemen bersifat dinamis, memungkinkan manajemen bergerak dalam batasan. Dinamis artinya perusahaan membagi tenaga kerja berdasarkan keahlian.

2.2.3 Kepemimpinan

Pemimpin adalah seseorang yang memimpin kelompok dua orang atau lebih, baik organisasi maupun keluarga. Sedangkan kepemimpinan adalah kemampuan seorang pemimpin untuk mengendalikan, memimpin, mempengaruhi pikiran, perasaan atau tingkah laku orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Zahruddin (2021:50) mengatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah perilaku atau cara yang dipilih dan dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, sikap dan perilaku para anggota organisasi bawahannya. Apriyanto

(2020:33) mengatakan bahwa gaya kepemimpinan yang efektif dapat berhasil jika seorang pemimpin mampu menerapakan gaya kepemimpinan yang situasional dan mau mendengarkan masukan bawahannya dengan selektif berdasarkan pengetahuan yang baik dan kajian yang dapat dipertanggung jawabkan.

Menurut Robbins (2009:544) kepemimpinan memiliki beberapa fungsi:

1. Memprakarsai struktur organisasi.
2. Menjaga adanya koordinasi dan integrasi dalam organisasi, supaya semuanya beroperasi secara efektif.
3. Merumuskan tujuan institusional atau organisasional dan menentukan sarana serta cara-cara yang efisien untuk mencapai tujuan tersebut.
4. Mengatasi pertentangan serta konflik-konflik yang muncul dan mengadakan evaluasi serta evaluasi ulang.

Setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda. Menurut Amirullah (2017:43) mengemukakan bahwa dalam melaksanakan aktivitas pimpinan ada beberapa faktor gaya kepemimpinan yaitu:

1. Hubungan pemimpin dan bawahan, yaitu kadar hubungan antara pemimpin dengan bawahan merupakan tingkat sejauh mana kelompok tersebut memberi dukungan pemimpinnya.
2. Struktur tugas dalam arti sampai sejauh mana tugas-tugas yang harus dilaksanakan itu terstruktur atau tidak dan apakah disertai oleh prosedur yang tegas dan jelas atau tidak.
3. Posisi kewenangan seseorang dalam arti tingkat dari pengaruh seorang pemimpin pada faktor-faktor wewenang seperti dalam pengangkatan dan pemberhentian karyawan, penegakan disiplin, promosi, pemberian insentif, dan kenaikan gaji.

Menurut Rumondan (2021:30) mengemukakan manfaat gaya kepemimpinan sebagai berikut:

1. Gaya kepemimpinan yang efektif harus didasarkan pada kriteria objektif. Namun, dapat disesuaikan dengan keadaan organisasi.
2. Kepemimpinan yang efektif mampu menawarkan peluang pembanding dengan orang lain baik di dalam maupun diluar sistem organisasi.
3. Kepemimpinan dan manajemen yang efektif menciptakan struktur dan proses serta membangun hubungan yang memungkinkan anggota untuk terlibat sepenuhnya dalam organisasi.

Seorang pemimpin harus terbuka untuk mendengarkan staf nya dan secara aktif mencoba menemukan solusi tentang pengembangan bakat pegawainya. Seorang pemimpin besar tidak melihat diri mereka sebagai peringkat lebih tinggi dari rekan-rekan mereka, tetapi sebagai perpanjangan dari mereka dan mementingkan pengembangan karir staf nya.

Adapun indikator gaya kepemimpinan menurut Sari dan Putra (2019:6) yaitu:

1. Kemampuan Mengambil Keputusan

   Pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan paling tepat.
2. Kemampuan Memotivasi

   Kemampuan memotivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuannya, tenaga, dan waktunya untuk menyelenggarakkan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya.

3. Kemampuan Komunikasi

   Kemampuan komunikasi adalah kecakapan atau kesanggupan penyampaian pesan, gagasan, atau pikran kepada orang lain dengan tujuan orang lain tersebut memahami apa yang dimaksudkan dengan baik, secara langsung lisan atau tidak langsung.

4. Kemampuan Mengendalikan Bawahan

   Tujuannya adalah agar tugas-tugas dapat terselesaikan dengan baik.

5. Kemampuan Mengendalikan Emosi

   Semakin baik kemampuan dalam mengendalikan emosi, semaki mudah meraih kebahagiaan.

2.2.4 Manajemen Konflik

Manajemen Konflik terdiri dari dua kata, yaitu Manajemen dan Konflik. Manajemen berasaldari bahasa Latin manus yang artinya tangan dan agere yang berarti melakukan. Kata-kata ini digabung menjadi managere yang bermakna menangani sesuatu, mengatur, membuat sesuatu menjadi seperti apa yang diinginkan dengan mendayagunakan seluruh sumber daya yang (Kristiawan, 2017:1). Kata kedua yaitu konflik. Istilah konflik berasal dari bahasa Inggris, yaitu *conflict* yang artinya pertentangan. Konflik (Kristanto, 2020:1) adalah proses pemisahan dalam interaksi sosial yang terjadi ketika semua pihak dalam masyarakat ingin mencapai tujuannya di waktu yang bersamaan.

Konflik dapat diminimalisir melalui pengelolaan konflik yang baik untuk mencegah timbulnya tekanan dan ketegangan antara para anggota yang dapat memicu suatu konflik berkepanjangan. Pengelolaan tersebut dikenal dengan manajemen konflik. Howard Ross dalam Prentice Hall (1993: 2) mendefinisikan

manajemen konflik sebagai upaya yang dilakukan oleh pelaku atau pihak ketiga untuk mengarahkan perselisihan menuju tujuan tertentu, yang mungkin menghasilkan penyelesaian konflik atau tidak, dan mungkin bersifat damai, positif, kreatif, bermufakat, atau agresif. Burton (Kristanto, 2020:2) juga menjelaskan manajemen konflik sebagai proses kunci yang menyediakan jalan bagi anggota organisasi yang dirugikan untuk mengelola sumber perselisihan dengan benar sebelum konfliknya meningkat.

Pemimpin organisasi memanfaatkan manajemen konflik untuk mengoptimalkan identifikasi konflik, klasifikasi, analisis penyebab, dan pemecahan masalah. Pemimpin organisasi harus memiliki kemampuan manajemen konflik dan menggunakannya untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas. Manajemen konflik juga bertujuan untuk menumbuhkan kolaborasi antar bawahan, rekan kerja, atasan, dan pihak luar. Manajemen konflik juga bertujuan untuk memaksimalkan kinerja dengan menjaga konflik tetap berfungsi dan meminimalkan dampak negatifnya.

2.3 Teoritis

Teori yang digunakan ialah Gaya Kepemimpinan oleh Hasibuan yang mengacu pada seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku bawahannya, agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi,

Hasibuan (2011: 170-173) mengemukakan tiga jenis gaya kepemimpinan, diantaranya:

1. Kepemimpinan Otoriter

   Kepemimpinan otoriter adalah jika kekuasaan atau wewenang, sebagian besar mutlak tetap berada pada pimpinan atau kalau pimpinan itu menganut sistem sentralisasi wewenang. Pengambilan keputusan dan kebijaksanaan hanya ditetapkan sendiri oleh pimpinan, bawahan tidak diikutsertakan untuk memberikan saran, ide, dan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan.

2. Kepemimpinan Partisipatif

   Kepemimpinan partisipatif adalah apabila dalam kepemimpinannya dilakukan dengan cara persuasif, menciptakan kerjasama yang serasi, menumbuhkan loyalitas, dan partisipasi para bawahan. Pimpinan memotivasi bawahan agar merasa ikut serta memiliki perusahaan.

3. Kepemimpinan Delegatif

   Kepemimpinan delegatif apabila seorang pemimpin mendelegasikan wewenang kepada bawahan dengan lengkap. Bawahan dapat mengambil keputusan dan kebijaksanaan dengan bebas atau leluasa dalam melaksanakan pekerjaan nya. Pemimpin tidak peduli cara bawahan mengambil keputusan dan mengerjakan pekerjaan nya, sepenuhnya diserahkan kepada bawahan.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan bagian rancangan penelitian dengan membaca jurnal atau buku dan hasil penelitian, menguraikan alur pemikiran penulis dengan menggabungkan teori-teori untuk menentukan aspek-aspek yang diteliti, dan menjelaskan urutan pemecahan masalah atau hal-hal untuk menemukan jawaban penelitian. Kerangka pemikiran disusun berdasarkan pada literatur atau pemikiran penulis. Setelah menguraikan latar belakang penelitian, kajian teoritis, dan fokus, maka kerangka pemikiran tertuang dalam bagan sebagai berikut:

Gambar 2 1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Pearadigma penelitian merupakan kerangka berpikir yang dipakai oleh para peneliti dalam memandang realita suatu permasalahan dan juga teori maupun ilmu pengetahuan. Harmon (Moleong, 2004:49) mengartikan paradigma sebagai metode mendasar dalam berpikir, menganalisis, dan bertindak sehubungan dengan realitas. Paradigma penelitian membantu peneliti memahami masalah dan menguji kriteria untuk menyelesaikannya, menurut Egon G. Guba dan Yvonna S. Lincoln (1988:107). Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme (Creswell, 2009; Ponterotto, 2005) karena dapat mengembangkan pernyataan yang relevan, menjelaskan situasi yang sebenarnya, dan menggambarkan hubungan antara sebab-akibat dan masalah.

Melalui eksistensi penerapan gaya kepemimpinan yang bijaksana, obyektif, transparan, dan saling mendukung di PT Parador Management International, dapat memanajemeni konflik dengan lebih baik, dalam mengurangi miskomunikasi, membangun kepercayaan, meningkatkan kerjasama, mencapai tujuan organisasi serta mengurangi konflik yang mungkin timbul akibat perbedaan nilai-nilai, atau kepentingan.

3.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif. Instrumen utama atau *key informan* dalam penelitian kualitatif ialah manusia, karena eksistensinya mampu menghasilkan jawaban atas penelitian yang sedang dilaksanakan. Sebagaimana diungkapkan oleh Bogdan dan Taylor

(Mardawani, 2020:8), bahwa pendekatan kualitatif ialah serangkaian prosedur penelitian dengan menghasilkan kalimat-kalimat yang sifatnya menjabarkan atau mendeskripsikan terhadap kehidupan dan perilaku individu maupun kelompok.

Pada penelitian ini, yang menjadi *key informan* merupakan General Manajer dari PT Parador Management International dimana peneliti akan mengkaji gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh General Manajer melalui pendeksripsian secara rinci.

3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada di lapangan (Arikunto, 2006). Sehingga data yang didapat benar-benar sesuai dengan realitas mengenai fenomena-fenomena yang ada di lokasi penelitian tersebut.

Penelitian Field Research dapat mencari data di lapangan secara detail dan terperinci dengan cara mengamati dari fenomena terkecil sampai terbesar yang menjadi titik permasalahan demi kemaslahatan bersama.

3.4 Subjek dan Objek Penelitian

3.4.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian menurut Suharsimi Arikonto (2016:26) mengartikan subjek penelitian sebagai benda, hal, orang atau tempat yang melekat pada data variabel penelitian, dan yang dipermasalahkan. Penentuan subjek penelitian dalam pendekatan kualitatif disebut informan, yaitu orang yang memberikan informasi tentang data yang diinginkan penulis berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

James P. Spradley (Holt, Rinehart and Winston: 1980:41) menjelaskan bahwa informan yang dipilih haruslah seseorang yang benar-benar memahami budaya atau situasi yang ingin diteliti agar dapat memberikan informasi kepada peneliti. Peneliti mengorganisasikan informan menjadi dua bagian yaitu informan kunci *(key informan)* dan informan utama.

Informan kunci merujuk pada sosok yang sangat memahami permasalahan yang dikemukakan penulis, dalam hal ini General Manager PT Parador Management International, Bapak Lie Santoso. Kemudian, informan utama adalah seseorang yang cenderung memiliki pengetahuan teknis mengenai permasalahan penelitian, dalam hal ini karyawan PT Parador Management International. Untuk informasi lebih lanjut, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No.	Nama Informan	Jabatan	Kategori
1.	Bapak Lie Santoso	General Manager	*Key Informan*
2.	Ibu Ria Erindah	Finance	Informan Utama
3.	Bapak Ipan Sutiana	Head Division Engineer	Informan Utama
4.	Bapak Andhika Putra	Supervisor Housekeeping	Informan Utama

Tabel 3 1 Daftar Nama-Nama Informan

3.4.2 Objek Penelitian

Untuk memperoleh informasi dan data untuk tujuan dan penerapan tertentu, maka objek penelitian adalah uraian tentang tujuan ilmiah yang akan dibahas. Pada obejk penelitian ini, peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas orang-orang yang ada pada tempat tertentu (Sugiyono, 2007:215). Dalam objek penelitian, hal yang dijadikan fokus penelitian adalah gaya kepemimpinan General Manajer yang diterapkan di PT Parador Management International.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Berbagai prosedur, antara lain wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan tinjauan pustaka, digunakan peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

1. Wawancara

   Soerhartono (2011: 67) menjelaskan bahwa wawancara merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti mengajukan pertanyaan secara langsung kepada narasumber, yang selanjutnya jawaban tersebut dicatat atau direkam suaranya untuk memberikan informasi penting kepada peneliti. Wawancara dilakukan untuk memperjelas jawaban dari semua rumusan masalah yang ada. Dan dilakukan wawancara mendalam terhadap narasumber yang telah di tentukan.

2. Observasi

   Patton (Gunawan, 2014: 143-144) berpendapat bahwa oberservasi merupakan metode pengumpulan data esensial dalam penelitian, apalagi penelitian dengan kualitatif untuk memberikan data yang akurat dan bermanfaat, observasi sebagai metode ilmiah yang harus dilakukan peneliti yang sudah melewati latihan yang memadai, serta mengadakan persiapan yang teliti dan lengkap.

3. Dokumentasi

   Objek yang dilihat dalam bentuk tertulis merupakan subjek utama dokumentasi. Sama seperti observasi, data yang terkandung dalam dokumen dapat digali, dihitung, dikumpulkan dengan menggunakan daftar centang atau pedoman dokumentasi.

4. Studi Kepustakaan

   Kekayaan informasi dan pemahaman yang diperoleh dari fenomena yang dapat diamati tersedia melalui literatur. Selain dapat digunakan sebagai sumber data sekunder, juga dapat digunakan untuk membandingkan data yang ada. Nazir (2013:93) menyatakan bahwa pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku, literatur,catatan, dan laporan yang relevan dengan masalah yang dipecahkan.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data meliputi evaluasi data, memilahnya ke dalam bentuk yang dapat diolah, mencari dan menemukan konsep, mempelajari apa yang dapat dipelajari, dan mempublikasikan apa yang dapat dipelajari. Melalui model milik Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013: 247-253), mengklasifikan bahwa terdapat tiga langkah dalam melakukan analisis data yakni:

1. Reduksi data

   Mereduksi artinya peneliti merangkum, memilih hal-hal pokok, dan menemukan tema dan pola penelitian.

2. Penyajian data

   Penyajian data ialah menyajikan data dengan bentuk gambar, tabel maupun grafik sehingga data-data tersebut tersusun secara berkesinambungan, rapih dan mudah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Yang dimana pada proses ini data-data yang telah dipilah, dirangkum dan disajikan akan disimpulkan oleh peneliti untuk dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di tempat kerja partisipan penelitian yaitu di PT Parador Management International yang beralamat di Soho Office Park Kavling No. 9 Lantai 3, Jalan Boulevard Raya Gading Serpong, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten 15810.

3.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan secara bertahap pada bulan Maret hingga Juni 2023, dimulai dengan pengajuan judul, observasi lapangan, dan diakhiri dengan penyajian hasil laporan akhir.

3.8 Validitas Data

Validitas merupakan alat untuk mengukur kebenaran data dalam proses penelitian. Alat ukur penelitian harus memenuhi kriteria dan pedoman pengukuran data. Menurut Sugiyono (2017:125), validitas penelitian kualitatif mengukur keakuratan data peneliti dibandingkan dengan data objek sebenarnya.

Penelitian ini menggunakan triangulasi, yaitu metode pengumpulan data yang menggabungkan beberapa metode dan sumber data, sebagai uji validitas. Adapun triangulasi yang digunakan pada penelitian ini yakni triangulasi sumber. Triangulasi sumber mengarahkan peneliti untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berbeda. Bahwa, dengan berbeda sumberdata maka akan semakin besar potensi bagi

sumber tersebut untuk lebih valid. Pada triangulasi sumber, peneliti dapat membandingkan melalui hasil wawancara hingga informasi serta perspektif orang lain (Nugrahani, 2014:116).