

**PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PDAM  
KOTA GORONTALO**

**Oleh  
JAYANTI  
Nim : S2218029**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana**



**PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
2022**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI DI PDAM KOTA GORONTALO

Oleh:

JAYANTI

NIM: S2218029

SKRIPSI

Telah disetujui dan siap untuk diseminarkan

Gorontalo, 22 April 2022

Pembimbing I

  
Dwi Ratnasari, S.Sos., M.I.Kom  
NIDN: 0928068903

Pembimbing II

  
Dra. Salma P. Nua, M.Pd  
NIDN: 0912106702

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

  
Mimbari Tolani, S.Sos., M.Si  
NIDN: 0922047803

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

### PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PDAM KOTA GORONTALO

Oleh:

JAYANTI

NIM: S2218029

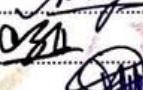
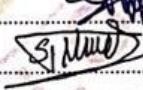
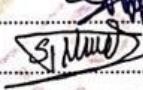
#### SKRIPSI

Telah Dipertahankan dihadapan Penguji

Pada Tanggal 22 April 2022

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

#### Komisi Penguji :

1. Dr. Andi Subhan, S.S.,M.Pd : 
2. Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si : 
3. Cahyadi Saputra Akasse, S.I.Kom.,M.I.Kom : 
4. Dwi Ratnasari, S.Sos.,M.I.Kom : 
5. Dra. Salma P. Nua, M.Pd : 

#### Mengetahui :



Dr. Andi Subhan, S.Sos.,M.Si  
NIDN : 0930078002



Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si  
NIDN : 0922047803

## PERNYATAAN

Nama : Jayanti  
Nim : S2218029  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul : Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di PDAM Kota Gorontalo

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapat Gelar Akademik (Sarjana) baik Universitas Ichsan Gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan ini di sebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia diberikan sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Gorontalo, 22 April 2022

Yang Membuat Pernyataan



Jayanti

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

”Allah tidak akan membebani seseorang melaikan sesuai dengan kesanggupannya.  
Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa  
(dari kejahatan) yang dikerjakannya”

**(Qs. Al-Baqarah : 286)**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta kesehatan dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan Ridho Allah SWT skripsi ini ku persembahkan kepada keluargaku tercinta yang telah mendoakan kesuksesanku. Teristimewa kepada Papa dan Mama tercinta yang telah banyak berkorban baik dalam segi materi maupun untaian doa yang selalu dipanjatkan serta memberi perhatian dan kasih sayang yang teramat besar. Terimah kasih atas jerih payah, tetesan keringat dan doa yang tiada henti-hentinya menyertai setiap langkahku yang tidak mungkin dapat ku balas dengan apapun. Dukungan yang Papa dan Mama berikan adalah kekuatan terbesar untukku dalam menyelesaikan skripsi ini yang hingga akhirnya selesai dan sampai pada titik sudah waktunya membuat kalian bangga dengan hasil yang sudah ku capai sampai pada saat ini.

**ALMAMATERKU TERCINTA  
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

## ***ABSTRACT***

### ***JAYANTI. S2218029. THE EFFECT OF A LEADER'S COMMUNICATION STYLE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE WATER UTILITY COMPANY OF GORONTALO CITY***

*This study aims to find the effect of leadership communication style on employee performance at the Water Utility Company of Gorontalo City. This study uses the descriptive quantitative research method. The data collection techniques are carried out using observation, questionnaires and documentation. The data analysis employs a simple regression analysis method. The results of this study indicate that the leadership of the Water Utility Company of Gorontalo City applies 4 communication styles, namely the equalitarian style, the structuring style, the relinquishing style, and the dynamic style. Based on simple regression analysis, it can be illustrated that there is an effect of leadership communication style (variable X) on employee performance (variable Y) at 0.616 (61.6%) and categorized as "strong". It means that leadership has a positive effect on employee performance at the Water Utility Company of Gorontalo City.*

*Keywords:* communication style, leadership, employee performance

## ABSTRAK

### **JAYANTI. S2218029. PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PDAM KOTA GORONTALO**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai di PDAM Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pimpinan PDAM Kota Gorontalo menerapkan 4 gaya komunikasi yaitu gaya penyamaan (*the equalitarian style*), gaya pengstrukturana (*the structuring style*), gaya pelepasan (*the relinquishing style*) dan gaya dinamis (*the dinamic style*). Berdasarkan analisis regresi sederhana, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh gaya komunikasi pimpinana (variabel X) terhadap kinerja pegawai (variabel Y) sebesar 0,616 (61,6%) dan dikategorikan kuat. Hasil ini menunjukkan bahwa pimpinan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai di PDAM Kota Gorontalo.

Kata kunci: gaya komunikasi, pimpinan, kinerja pegawai

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah subhanahu wata'ala, yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai di PDAM Kota Gorontalo”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, diharapkan saran serta kritikan yang dapat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Terima kasih atas segala bimbingan, bantuan dari semua pihak. Semoga Allah subhanahu wata'ala senantiasa mencerahkan Rahmat-Nya kepada kita semua.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimah kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama ini, antara lain kepada yang terhormat:

1. Dr. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si, selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.
2. Bapak Dr. Abdul Gaffar Latjokke, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
3. Bapak Dr. Arman, S.Sos, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.
4. Ibu Minarni Tolapa, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Ichsan Gorontalo.

5. Ibu Dwi Ratnasari, S.Sos, M.I.Kom, selaku pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan dorongan serta masukan yang bermanfaat kepada penulis.
6. Ibu Dra. Salma P. Nua, M.Pd, selaku pembimbing II yang telah memberikan saran serta masukan kepada penulis.
7. Seluruh Staff dan Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
8. Kedua Orang Tua dan Keluarga tercinta yang senantiasa selalu memberi dukungan, do'a, kasih sayang serta masukan kepada penulis.
9. Perpit Cabang Gorontalo terkhusus teman-teman di Asrama Putri Tolitoli yang selalu membantu dan menyemangati penulis.
10. Teman-teman seperjuangan Angkatan 18 Jurusan Ilmu Komunikasi yang selalu memberi dukungan kepada penulis.
11. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Gorontalo, 22 April 2022

Penulis



Jayanti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan .....	5
1.4 Manfaat .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Komunikasi .....	6
2.2 Gaya Komunikasi .....	9
2.3 Pimpinan .....	12
2.4 Kinerja Pegawai .....	13
2.5 Kerangka Pikir .....	16
2.6 Hipotesis .....	18
BAB III METODE PENELITIAN .....	19
3.1 Objek Penelitian .....	19
3.2 Metode Penelitian .....	19

3.2.1 Desain Penelitian .....	19
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	19
3.2.3 Populasi dan Sampel.....	23
3.2.3.1 Populasi .....	23
3.2.3.2 Sampel.....	23
3.2.4 Jenis Data .....	24
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.2.6 Prosedur Penelitian .....	25
3.2.7 Teknik Analisis Data .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	29
4.1.1 Sejarah Singkat PDAM Kota Gorontalo .....	29
4.1.2 Visi.....	30
4.1.3 Misi .....	30
4.2 Hasil Penelitian .....	31
4.2.1 Uji validitas dan uji reliabilitas .....	31
4.2.1.1 Hasil uji validitas kuesioner .....	31
4.2.1.2 Hasil uji reliabilitas kuesioner .....	33
4.3 Analisis variabel gaya komunikasi pimpinan (variabel X) dan Kinerja pegawai (variabel Y).....	34
4.3.1 Gaya komunikasi pimpinan (variabel X).....	34
4.3.2 Kinerja pegawai (variabel Y) .....	36
4.4 Hasil analisis regresi sederhana .....	39
4.5 Hasil uji hipotesis penelitian .....	40
4.6 Pembahasan .....	41
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>44</b>
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

3.1 Variabel X dan variabel.....	20
3.2 Bobot penilaian variabel.....	22
3.3 Interpretasi koefisien korelasi.....	28
4.1 Hasil uji validitas gaya komunikasi pimpinan (variabel X) dan kinerja pegawai (variabel Y).....	32
4.2 Hasil uji reliabilitas gaya komunikasi pimpinan (variabel X) dan kinerja pegawai (variabel Y).....	33
4.3 Distribusi jawaban responden mengenai gaya komunikasi pimpinan (variabel X) .....	34
4.4 Distribusi jawaban responden mengenai kinerja pegawai (variabel Y) .....	37
4.5 Pengujian regresi sederhana .....	39

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, tentu terdapat sebuah sistem pola yang diterapkan dalam internal perusahaan itu sendiri. Hal tersebut dibutuhkan untuk mencapai visi dan misi perusahaan yang telah ditetapkan dan disepakati bersama. Salah satu langkah yang dilakukan demi terwujudnya tujuan tersebut adalah dengan memperhatikan pola komunikasi dalam perusahaan. Baik komunikasi pimpinan dengan pegawainya, maupun antar sesama pegawai. Jauh dari pada itu, hal mendasar yang juga perlu diperhatikan adalah tentang bagaimana gaya komunikasi pimpinan (pemimpin) dalam sebuah instansi atau perusahaan, dikarenakan pimpinan adalah orang yang memiliki peran penting dalam mengatur, mengelola, serta menggerakkan efektivitas sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan dari perusahaan tersebut.

Dalam mewujudkan keberhasilan suatu perusahaan, seorang pimpinan harus dapat mengatur serta bertanggung jawab terhadap para pegawainya. Menjadi seorang pemimpin otomatis harus bisa menjadi seseorang yang memiliki nilai lebih dari para pegawainya. Oleh karena itu, sangat diperlukan berbagai kualitas diri atau sumber daya manusia yang tinggi. Seorang pemimpin juga harus memiliki gaya komunikasi yang efektif agar mampu menghasilkan pemahaman serta kepercayaan untuk dapat mendorong orang lain untuk mengikuti pemimpinnya. Pada umumnya, pemimpin yang efektif itu memiliki kemampuan

komunikasi yang efektif, sebagai akibatnya mampu merangsang partisipasi orang-orang yang dipimpinnya.

Dalam hal ini, terdapat beberapa hal yang bisa menjadikan seorang pemimpin membuat nilai keberhasilan pada sebuah perusahaan, diantaranya adalah memiliki visi, integritas, keberanian, kepedulian, kebijaksanaan, semangat, komitmen, ketulusan, serta memiliki gaya komunikasi yang baik. Untuk membentuk suatu kerja sama yang baik perlu adanya komunikasi yang baik antara unsur-unsur yang ada dalam organisasi tersebut. Komunikasi yang baik akan menimbulkan efek saling pengertian dan kenyamanan dalam bekerja. Sesuai dengan fenomena tersebut, kadang fungsi komunikasi sering diabaikan dalam perusahaan. Hal semacam itulah yang sering terjadi dalam pengembangan perusahaan modern, yaitu tentang terjadinya kesalahan persepsi dalam komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan dalam sebuah perusahaan. Saat menjalankan suatu pekerjaan, para pegawai tidak lepas dari komunikasi dengan sesama rekan kerja maupun antar atasan dengan bawahan. Poin yang peneliti ingin tegaskan adalah komunikasi yang baik dapat menjadikan sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja para pegawai. Melalui komunikasi inilah, pegawai dapat meminta saran kepada atasannya mengenai pelaksanaan kerja. Dengan adanya komunikasi ini, pegawai juga dapat saling bekerja sama antara satu dengan yang lainnya.

Kepemimpinan sangat identik dengan kemampuan mempengaruhi seseorang atau pegawai demi mencapai sebuah tujuan bersama. Ketidakmampuan seorang pimpinan dalam menerapkan gaya kepemimpinan tentu akan menjadi

masalah pada tata kelola perusahaan tersebut yang dapat disimpulkan sebagai masalah krisis kepemimpinan. Dalam berbagai potret perusahaan di Indonesia kita pasti pernah mendengar beberapa perusahaan yang harus berhenti produksi atau disita oleh bank karena mengalami kebangkrutan. Salah satu masalahnya terletak dari cara pimpinan perusahaan tersebut mengelola perusahaannya. Seorang pemimpin yang baik akan memaksimalkan segala sumber daya manusia (SDM) sesuai kemampuan yang mereka miliki sesuai kebutuhan perusahaan.

Pimpinan sebagai pusat kekuatan bagi perusahaan, mau tidak mau pimpinan harus mampu berkomunikasi kepada semua pihak, baik secara formal maupun informal. Sesuai gaya, tatakrama dan pola aliran informasi maka komunikasi dalam perusahaan dapat digolongkan menjadi komunikasi formal dan komunikasi informal. Pada penelitian ini, gaya komunikasi pemimpin yang efektif adalah komunikasi yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi dari orang-orang yang dipimpinnya. Kinerja pegawai atau dapat diartikan juga menjadi sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan atau kemampuan kerja yang dilakukan oleh pegawai. Dalam meningkatkan kinerja pegawai, perlu adanya dorongan dan semangat yang timbul dari dalam diri, selain itu juga perlu adanya kerjasama yang baik antara pimpinan dan pegawai yang merupakan hal yang paling mendasar dalam mencapai tujuan yang diharapkan dalam suatu perusahaan.

Dalam mengidentifikasi sejauh mana gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo, peneliti melakukan observasi guna mendapat data primer terkait seperti apa dan bagaimana gaya komunikasi pimpinan PDAM Kota Gorontalo

serta pengaruhnya dalam mengatur dan menjaga efektivitas kinerja pegawai PDAM Kota Gorontalo. Dari hasil observasi awal tersebut, peneliti mengetahui bahwa terdapat 4 gaya komunikasi yang digunakan oleh pimpinan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo terhadap pegawainya yaitu gaya penyamaan (*the equalitarian style*), gaya pengstrukturkan (*the structuring style*), gaya pelepasan (*the relinquishing style*) dan gaya dinamis (*the dynamic style*). Dan dari hasil observasi tersebut juga peneliti melihat bahwa masih terdapat beberapa masalah mengenai keluhan-keluhan pelanggan terkait pendistribusian kebutuhan air bersih sehingga menimbulkan beban kerja bagi pegawai dan dalam hal pengakomodiran keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan di PDAM Kota Gorontalo.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti berinisiatif untuk melakukan sebuah penelitian dengan melihat pengaruh dari peran pimpinan yang dilihat dari penerapan gaya kepemimpinan yang diterapkan di dalam internal perusahaan Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) dengan judul “Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan terhadap Kinerja Pegawai di PDAM Kota Gorontalo.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penilitian ini adalah seberapa besar pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai di PDAM Kota Gorontalo?

### **1.3 Tujuan**

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai di PDAM Kota Gorontalo.

### **1.4 Manfaat**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat sebagai khasanah pengetahuan bidang keilmuan ilmu komunikasi terkhusus terkait dengan gaya komunikasi.

b. Manfaat praktis

1. Bagi perusahaan dapat sebagai informasi dalam menerapkan gaya komunikasi demi menjaga efektifitas pegawai di PDAM Kota Gorontalo
2. Bagi peneliti dapat sebagai referensi dan acuan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan penelitian serupa dengan ruang lingkup yang lebih luas.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Komunikasi**

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia. Bahkan komunikasi telah menjadi suatu fenomena bagi terbentuknya suatu masyarakat atau komunitas yang terintegritas oleh informasi, dimana tiap-tiap individu dalam masyarakat itu sendiri saling berbagi informasi untuk mencapai suatu tujuan bersama. Istilah komunikasi ini berasal dari bahasa latin yaitu *communicatio*, dalam bahasa inggrisnya *communication* yang berarti sama, sama artinya adalah sama makna. Jadi, kalau dua orang sedang berkomunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dikomunikasikan. Dari pernyataan tersebut, kita dapat menyimpulkan bahwa dalam komunikasi yang baik, terdapat upaya untuk saling menimbulkan kesamaan dari komunikasi yang dilakukan.

Menurut Effendy (2011:60), komunikasi (*communication*) merupakan suatu proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang yang bermakna sebagai paduan pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, keyakinan, harapan, imbauan, dan sebagainya yang disampaikan seseorang kepada orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung yang bertujuan mengubah perilaku maupun pandangan seseorang. Dari pendapat tersebut, kita dapat menarik sebuah kesimpulan bahwa komunikasi proses dengan memadukan ide, gagasan, dan informasi dalam bentuk lambing bunyi oleh komunikan dan komunikator.

Dari uraian diatas, masih banyak lagi definisi mengenai komunikasi yang dikemukakan oleh para ahli. Masing-masing memiliki arti yang berbeda-beda satu sama lain. Pada dasarnya pengertian komunikasi memiliki karakteristik yang tidak jauh berbeda dengan ilmu sosial lainnya, hanya saja dalam ilmu komunikasi ditujukan kepada peristiwa-peristiwa komunikasi antara manusia.

Komunikasi organisasi sebagai salah satu bidang kajian ilmu komunikasi, selalu menjadi fenomena yang senantiasa aktual untuk didiskusikan, sejalan dengan semakin banyaknya tantangan dan persoalan organisasi itu sendiri. Organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia, dan mungkin tidak banyak dari kita yang menyadari betapa dominan peran organisasi dalam kehidupan kita. Sebagaimana dikemukakan Amatai Etzioni dalam Morissan (2020:1), kita dilahirkan di organisasi, menerima pendidikan di organisasi, kebanyakan dari kita menghabiskan waktu bekerja untuk organisasi, dan kita tinggal di tengah masyarakat yang bersifat organisasi.

Menurut Burhan Bungin (2006:274), pada dasarnya definisi dari komunikasi organisasi adalah komunikasi antar manusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi dimana terjadi jaringan-jaringan pesan satu sama lain. Kemudian dalam pengertian lain Effendy (2011:256) menyatakan bahwa komunikasi organisasi (*organizational communication*) adalah komunikasi yang berlangsung dalam suatu organisasi secara dua arah timbal balik antara pimpinan dengan para karyawan dan antara pimpinan dengan khalayak luar untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pace dalam Sendjaja (2007:45), mengemukakan arus pesan dalam komunikasi organisasi meliputi:

1) Arus komunikasi dari atasan kepada bawahan (*downward communication*)

Komunikasi ini berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya. Arus komunikasi ke bawah ini berfungsi untuk memberikan atau menyampaikan instruksi kerja, penjelasan mengenai mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan, menyampaikan informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku, serta memberikan motivasi kepada pegawai untuk bekerja lebih baik.

2) Arus komunikasi dari bawahan kepada atasan (*upward communication*)

Arus komunikasi dari bawahan kepada atasan terjadi ketika bawahan mengirimkan pesan kepada atsannya. Fungsi arus komunikasi ini untuk menyampaikan informasi tentang pekerjaan ataupun tugas yang dilaksanakan, menyampaikan informasi tentang persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan, menyampaikan saran-saran perbaikan dari bawahan, serta menyampaikan keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun mengenai pekerjaannya.

3) Arus komunikasi antar anggota yang memiliki jabatan atau kedudukan setara (*horizontal communication*)

Komunikasi seperti ini berlangsung di antara para anggota atau bagian yang memiliki kedudukan yang setara. Fungsi komunikasi ini untuk memperbaiki koordinasi tugas, upaya pemecahan masalah, upaya memecahkan konflik saling berbagi informasi, serta membina hubungan melalui kegiatan bersama.

## 2.2 Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi (*communication style*) diartikan sebagai seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi digunakan dalam suatu situasi tertentu. Gaya komunikasi merupakan cara penyampaian gaya bahasa yang baik. Gaya yang dimaksud ini dapat bertipe verbal yang berupa kata-kata atau nonverbal berupa vokal, bahasa badan, penggunaan waktu, dan penggunaan ruang dan jarak. Pengalaman ini membuktikan bahwa gaya komunikasi sangat penting dan bermanfaat karena dapat memperlancar suatu proses komunikasi dan dapat menciptakan hubungan yang harmonis.

Manusia mengucapkan kata-kata untuk mengungkapkan pikiran dan perasaan yang bisa memotivasi serta menyampaikan pesan agar suatu perintah dapat dikerjakan dengan cepat. Semua kombinasi tersebut adalah “Gaya Komunikasi”, gaya yang berperan dalam menentukan tentang kenyataan dunia yang sedang dihadapi serta tentang hubungan dengan suatu konsep tertentu. Keahlian berkomunikasi melalui gaya komunikasi mengisyaratkan pemahaman diri pada tingkat yang tinggi. Setiap orang mempunyai gaya komunikasi yang bersifat personal, yang merupakan ciri khas seseorang dalam berkomunikasi. Ini dapat dikatakan sebagai suatu kepribadian yang terdapat didalam diri setiap manusia.

Seorang pemimpin akan memiliki berbagai macam gaya yang digunakan dalam memimpin demi tercapainya tujuan organisasi. Gaya komunikasi yang digunakan oleh seorang pemimpin disini merupakan gabungan antara perilaku gaya yang telah menjadi kepribadiannya dan gaya dasar seorang pemimpin dalam

suatu organisasi. Gaya itu sendiri merupakan suatu kepribadian yang terdapat pada setiap diri manusia, sehingga sangat sulit untuk memaksa orang mengubah gaya komunikasi itu sendiri karena gaya komunikasi itu melekat pada kepribadian seseorang. Lebih lanjut Rohim (2009:115) mengemukakan ada 6 gaya komunikasi yaitu gaya pengendalian (*controlling style*), gaya penyamaan (*equalitarium style*), gaya pengstruktur ( *structuring style*), gaya dinamis (*dynamic style*), gaya pelepasan (*relinquishing style* dan gaya penarikan (*withdrawal style*).

a. Gaya Pengendalian (*The Controlling Style*)

Gaya komunikasi ini bersifat mengendalikan. Gaya ini merupakan gaya komunikasi satu arah yang bertujuan untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain. Pimpinan yang memnggunakan gaya ini, lebih berorientasi pada pengirim pesan, tidak ingin adanya umpan balik dari bawahan bahkan sering menggunakan kekuasaan untuk memperkuat pesan mereka agar bawahan mematuhi pandangannya.

Gaya komunikasi ini sering ditandai dengan adanya suatu kehendak dengan maksud untuk mempengaruhi orang lain, membatasi, memaksa, mengatur supaya bekerja, serta tidak khawatir akan pandangan negative orang lain.

b. Gaya Penyamaan (*The Equalitarian Style*)

Gaya komunikasi ini dilandaskan kesamaan. Gaya ini ditandai dengan adanya pesan verbal yang disampaikan baik secara lisan maupun tulisan yang bersifat dua arah. Dalam gaya komunikasi ini ditandai dengan adanya komunikasi secara terbuka, dimana setiap anggota organisasi dapat mengungkapkan gagasan ataupun pendapat dalam suasana yang rileks santai dan tidak terlalu formal..

Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini adalah orang-orang yang memiliki sikap kepedulian serta kemampuan untuk membina hubungan yang baik dengan orang lain, baik dalam konteks pribadi maupun dalam lingkup hubungan kerja.

c. Gaya Pengstruktur (*The Structuring Style*)

Gaya komunikasi yang berstruktur ini didasarkan pada penjadwalan tugas dan struktur organisasi. Dengan demikian, semua informasi pesan-pesan verbal secara lisan maupun tulisan dapat disampaikan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Pimpinan yang menggunakan gaya komunikasi ini lebih menekankan pada pembagian informasi mengenai tujuan organisasi terkait jadwal kerja, aturan, serta prosedur yang berlaku dalam organisasi tersebut.

d. Gaya Dinamis (*The Dinamic Style*)

Gaya komunikasi ini digunakan dalam mengatasi persoalan-persolan, serta mempunyai kemampuan yang cukup untuk mengatasi masalah. Gaya komunikasi ini bertujuan untuk menstimulasi atau mendorong pegawainya untuk bekerja dengan lebih cepat atau lebih baik.

e. Gaya Pelepasan (*The Relinquishing Style*)

Gaya komunikasi ini lebih menekankan keaktifan untuk memberikan saran, pendapat serta gagasan. Pimpinan yang menggunakan gaya komunikasi ini tidak berkeinginan untuk memberikan perintah meskipun mempunyai hak memberi perintah serta mengontrol orang lain. Dengan demikian, gaya komunikasi ini lebih cocok jika orang-orang memiliki pengetahuan yang luas,

pengalaman, dan bertanggung jawab atas semua tugas atau pekerjaan yang diberikan kepadanya.

f. Gaya Penarikan (*The Withdrawal Style*)

Gaya ini merupakan gaya penarikan dari proses komunikasi. Dimana pimpinan yang menggunakan gaya ini menghindari dan tidak ingin terlibat dalam menghadapi beberapa masalah ataupun kesulitan, serta menunjukkan ketidaktertarikan untuk berpartisipasi dalam diskusi serta melepaskan diri dari tanggung jawab bahkan menghindari berkomunikasi dengan orang lain.

### **2.3 Pimpinan**

Kepemimpinan secara textual dijelaskan secara etimologi menurut Kartono (2005:76) mengemukakan bahwa kepemimpinan berasal dari kata pemimpin, yang berarti seseorang yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan dan kelebihan satu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas demi tercapainya suatu maksud dan beberapa tujuan. Menurut Rivai (2004:64), Kepemimpinan pada dasarnya mempunyai pokok pengertian sebagai sifat, kemampuan, proses, dan atau konsep yang dimiliki oleh seseorang sedemikian rupa sehingga ia diikuti, dipatuhi, dihormati, dan orang lain bersedia dengan penuh keikhlasan melakukan perbuatan atau kegiatan yang telah dikehendaki oleh pemimpin tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan sebagai proses untuk mempengaruhi orang lain.

Kepemimpinan sebagai kemampuan seseorang untuk memengaruhi sekelompok orang-orang yang memiliki kebutuhan yang sama dan mengarahkan

mereka agar bersedia melakukan pekerjaan sesuai dengan pengarahannya. Sedangkan Kartono (2010:38) mendefinisikan pimpinan sebagai seorang pribadi yang memiliki kelebihan khususnya kecakapan kelebihan di satu bidang, sehingga mampu mempengaruhi orang-orang untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu, demi pencapaian satu atau beberapa tujuan. Dari pendapat tersebut, secara sederhana terdapat beberapa perbedaan kontekstual antara pimpinan dan kepemimpinan. Pimpinan merujuk pada sebuah jabatan seseorang yang diberi tanggung jawab untuk mengontrol serta mengelola suatu instansi atau perusahaan demi terwujudnya visi dan misi dari organisasi tersebut. Sedangkan kepemimpinan merujuk pada kemampuan, kecakapan, serta kompetensi seorang pimpinan dalam mempengaruhi seseorang atau sekelompok orang demi mencapai suatu tujuan bersama.

#### **2.4 Kinerja Pegawai**

Kinerja merupakan hasil gabungan antara kemampuan dan keterampilan yang dapat dilihat dari hasil kerja yang telah dicapai pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan perkerjaan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Mangkunegara (2005:9), kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya secara kualitas dan kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kemudian menurut Prawirosentono (1999:2) kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang pegawai atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya

mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Dengan demikian, kinerja menyangkut hasil capaian kerja pegawai berdasarkan tanggung jawab yang diberikan organisasi, sebagaimana dinyatakan Tika (2012:121), bahwa kinerja merupakan hasil-hasil dari pekerjaan atau kegiatan seorang pegawai atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Fungsi pekerjaan atau kegiatan yang dimaksudkan di sini adalah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi.

Dari beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam waktu tertentu. Kinerja juga merupakan dasar penilaian terhadap pegawai yang telah memberikan hasil serta perwujudan kerja yang telah dicapai pegawai dalam suatu organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah utama untuk menuju tercapainya suatu tujuan organisasi.

Sedarmayanti (2018:17) menyatakan bahwa kinerja memiliki lima aspek yang dapat dijadikan dasar untuk menilai kinerja pegawai di setiap organisasi adalah sebagai berikut:

### 1. Kualitas Pekerjaan

Kualitas pekerjaan seorang pegawai dinilai dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya, jika kualitas kerja yang dihasilkan baik, maka pegawai tersebut memiliki kinerja yang baik juga. Tapi jika kualitasnya buruk, maka kinerja yang dimilikinya juga buruk.

### 2. Ketetapan Waktu

Seorang pegawai dinilai dari kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaannya dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini juga berkaitan dengan kecepatannya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya, yang menandakan bahwa pegawai tersebut memiliki kinerja yang baik.

### 3. Inisiatif

Pegawai yang memiliki ide-ide atau cara baru untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya. Ini menandakan bahwa pegawai aktif memiliki pengetahuan yang luas, kreativitas, maupun informasi baru yang dapat membantu pekerjaannya. Hal ini dapat menghasilkan kinerja yang baik dari pegawai yang memiliki inisiatif tersebut.

### 4. Kemampuan

Kinerja yang baik seorang pegawai dapat dilihat dari kemampuan yang dimilikinya. Pegawai yang memiliki kemampuan baik akan mampu menyelesaikan pekerjaan serta mengatasi masalah-masalah yang ada dalam menyelesaikan pekerjaannya.

## 5. Komunikasi

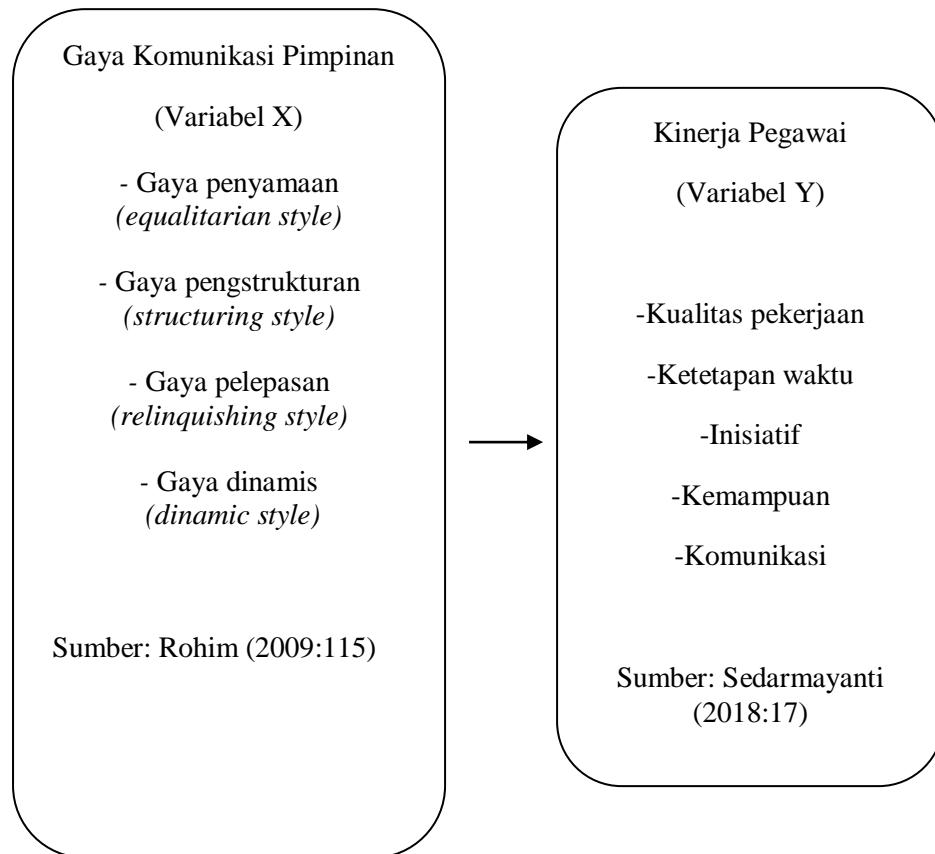
Komunikasi dapat mempengaruhi kinerja yang dihasilkan pegawai. Komunikasi yang baik seorang pegawai membuatnya mampu berinteraksi dan berkomunikasi baik secara horizontal yaitu dengan rekan kerja maupun secara vertikal yaitu dengan atasannya. Ini dapat dijadikan sebagai alat bagi pegawai tersebut untuk meningkatkan kualitas pekerjaan yang dimiliki pegawai tersebut. Segala sesuatu yang dikomunikasikan dengan baik akan menghasilkan kondisi yang baik pula.

### 2.5 Kerangka Pikir

Dalam setiap organisasi, pasti setiap pimpinan selalu ingin meningkatkan kinerja pegawainya, karena dengan kinerja pegawai akan menentukan tingkat keberhasilan suatu organisasi. Untuk meningkatkan kinerja pegawai, seorang pimpinan pasti mempunyai cara tersendiri dalam berkomunikasi dengan pegawainya untuk mencapai tujuan bersama dalam organisasi. Dengan demikian, pimpinan mempunyai gaya komunikasi yang digunakan dalam berkomunikasi dengan pegawainya dalam organisasi.

Rohim (2009:115) menyatakan ada enam (6) gaya komunikasi yang digunakan pimpinan dalam berkomunikasi dengan pegawainya dalam suatu organisasi, tetapi hanya terdapat 4 gaya komunikasi saja yang digunakan oleh pimpinan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo terhadap pegawainya yaitu: a) gaya penyamaan (*equalitarium style*), b) gaya pengstrukturran (*structuring style*), c) gaya dinamis (*dynamic style*), dan d) gaya pelepasan (*relinquishing style*).

Dari beberapa gaya komunikasi tersebut, tentunya memiliki perilaku komunikasi yang berbeda pula, yang diharapkan dapat memberikan respon atau tanggapan langsung dari pegawainya pada situasi tertentu. Dengan demikian, gaya komunikasi pimpinan ini harus tepat kepada setiap pegawainya, karena akan berdampak pada perilaku kerja pegawai. Adapun indikator kinerja pegawai menurut Sedarmayanti (2018:17) menyatakan kriteria penilaian kinerja pegawai, yaitu: a) kualitas pekerjaan, b) ketetapan waktu, c) inisiatif, d) kemampuan, dan e) komunikasi.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

## 2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara yang masih harus diuji kebenarannya melalui penelitian ilmiah. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1.  $H_1$ : Ada pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai di PDAM Kota Gorontalo.
2.  $H_0$ : Tidak ada pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai di PDAM Kota Gorontalo.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka yang menjadi objek dari penelitian ini adalah gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo.

Adapun waktu perencanaan penelitian ini dilaksanakan kurang lebih lima (5) bulan, yang dimulai dari pembuatan proposal sampai dengan skripsi.

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya (Sugiyono, 2014).

##### **3.2.2 Operasionalisasi Variabel**

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel penelitian yakni variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependent). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah gaya komunikasi (variabel X) yang dikutip dari teori Rohim (2009:115) dengan dimensi sebagai berikut: gaya penyamaan (*equalitarian style*), gaya pengstrukturkan (*structuring style*), gaya pelepasan (*relinquishing style*) dan gaya dinamis (*dynamic style*).

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai (variabel Y) yang dikutip dari teori Sedarmayanti (2018:17) dengan dimensi sebagai berikut: kualitas pekerjaan, ketetapan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi.

Tabel 3.1

## Variabel X dan Variabel Y

Teori	Variabel penelitian	Indikator	Definisi
Gaya komunikasi (variabel X) Menurut Rohim (2009:115)	Gaya komunikasi adalah perilaku komunikasi yang digunakan pimpinan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo untuk berkomunikasi dengan pegawainya guna untuk mempengaruhi dan mendapatkan respon atau tanggapan yang tertentu serta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gaya penyamaan (<i>equalitarian style</i>)</li> <li>▪ Gaya pengstruktur ( <i>structuring style</i>)</li> <li>▪ Gaya pelepasan (<i>relinquishing style</i>)</li> <li>▪ Gaya dinamis (<i>dynamic style</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memberi kesempatan kepada bawahan untuk mengungkapkan gagasan</li> <li>▪ Penjadwalan tugas dan berbagi informasi tentang tujuan organisasi</li> <li>▪ Menerima saran, pendapat srtia gagasan bawahan</li> <li>▪ Mendorong untuk bekerja dengan lebih cepat dan lebih baik</li> </ul>

	dalam situasi apapun dari pegawainya.		
Kinerja Pegawai (Variabel Y) Menurut Sedarmayanti (2018:17)	<p>Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang telah dihasilkan pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya dalam waktu tertentu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kualitas pekerjaan</li> <li>▪ Ketetapan waktu</li> <li>▪ Inisiatif</li> <li>▪ Kemampuan</li> <li>▪ Komunikasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memberikan hasil kerja yang baik</li> <li>▪ Menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sesuai ketentuan yang diberikan</li> <li>▪ Memiliki kemampuan meningkatkan ide-ide baru dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.</li> <li>▪ Mampu mengatasi permasalahan yang ada dalam melakukan pekerjaannya</li> <li>▪ Dapat menjalin dan memperkuat</li> </ul>

			hubungan dalam meningkatkan kualitas pekerjaan yang baik
--	--	--	---

Dalam mengukur masing-masing dari variabel X dan variabel Y ini akan menggunakan kuesioner dengan alat ukur skala likert. Kuesioner disusun dengan memberikan lima pilihan alternatif kepada responden untuk dijawab dan masing-masing pilihan akan diberikan bobot penilaian yang berbeda-beda, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2

Bobot penilaian variabel

<b>Pilihan</b>	<b>Bobot</b>
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

### 3.2.3 Populasi dan Sampel

#### 3.2.3.1 Populasi

Riduwan (2018:54), menyatakan bahwa populasi merupakan wilayah yang akan digeneralisasikan yang terdiri dari atas objek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, sasaran populasi adalah seluruh pegawai yang berjumlah 146 orang di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo.

#### 3.2.3.2 Sampel

Arikunto dalam Riduwan (2018:56) menyatakan bahwa sampel merupakan sebagian dari populasi (wakil populasi yang ingin diteliti). Karena jumlah populasi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo relatif besar maka teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus dari Taro Yamane yang dikutip oleh Rakhmat dalam Riduwan (2018:65) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Dimana :  $n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$d^2$  = Presisi yang ditetapkan

$$n = \frac{146}{146.0,1^2 + 1} = \frac{146}{(146).(0,01)+1} = \frac{146}{2,46} = 59,34 = 59 \text{ responden}$$

Jadi, dari hasil penjumlahan diatas, maka peneliti mengambil sebagian atau wakil populasi untuk diteliti dalam penelitian ini adalah sebanyak 59 responden.

### **3.2.4 Jenis Data**

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Data primer: data yang didapatkan dari sumber utama yaitu responden yang telah dipilih. Data tersebut didapatkan dari daftar pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada responden untuk dijawab.
2. Data sekunder: data yang didapatkan berupa informasi-informasi yang berhubungan dengan penelitian ini, seperti gaya komunikasi yang digunakan pimpinan.

### **3.2.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, digunakan beberapa metode pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Metode observasi adalah kegiatan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dalam hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan penelitian terhadap aktivitas-aktivitas kerja yang ada di PDAM Kota Gorontalo.
2. Metode kuesioner adalah pengumpulan data dilapangan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan atau daftar pernyataan tertulis yang telah tersusun secara sistematik, kemudian diberikan kepada para responden untuk dijawab, dan kemudian diolah dan dianalisis. Daftar pertanyaan yang disusun ini menyangkut gaya komunikasi pimpinan dan kinerja pegawai PDAM Kota Gorontalo.
3. Metode dokumentasi adalah metode yang ditujukan untuk memperoleh data secara langsung dari tempat penelitian, yang meliputi buku-buku yang relevan, laporan kegiatan, foto-foto, serta data penelitian yang relevan.

### 3.2.6 Prosedur Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, tentulah peneliti ingin mendapatkan data yang baik dan benar-benar valid dan reliabel agar hasil penelitian ini dapat menghasilkan data yang obyektif. Maka sebelum digunakan harus diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

X = gaya komunikasi

Y = kinerja pegawai

$r_{xy}$  = koefisien korelasi

n = jumlah responden

Sedangkan uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan tes konsistensi internal dengan rumus Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Uji reliabilitas menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \cdot \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{S^2} \right]$$

Keterangan:

r = koefisien reliabilitas

k = jumlah varian pertanyaan

$S_i^2$  = jumlah total varian pertanyaan

$S^2$  = jumlah item

Instrumen dikatakan reliable apabila koefisien reliabilitasnya minimal 0,60. Adapun perhitungan untuk pengujian reliabilitas dilaksanakan dengan bantuan program computer dan SPSS 20.

### 3.2.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang di gunakan untuk mengetahui adanya pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai di PDAM Kota Gorontalo adalah metode analisis regresi sederhana.

Adapun rumus regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

X = Gaya komunikasi (variabel bebas)

Y = Kinerja pegawai (variabel terikat)

a = Konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (pengaruh positif atau negatif)

Sedangkan untuk mengetahui adanya hubungan antara gaya komunikasi pimpinan (variabel X) terhadap kinerja pegawai (variabel Y) di PDAM Kota Gorontalo, menggunakan korelasi *pearson product moment* (PPM) dalam Riduwan (2018:136) dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

X = Gaya komunikasi

Y = Kinerja pegawai

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

Korelasi PPM dilambangkan dengan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari  $(-1 \leq r \leq +1)$ . Apabila nilai  $r = -1$  artinya korelasi negatif sempurna;  $r = 0$  artinya tidak ada korelasi; dan  $r = 1$  berarti korelasi sangat kuat. Selanjutnya untuk mengetahui besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap variabel Y maka dapat ditentukan dengan rumus koefisien diterminan sebagai berikut:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan: KP = nilai koefisien diterminan

$r$  = nilai koefisien korelasi

Untuk mengetahui besarnya korelasi, akan menggunakan interpretasi koefisien korelasi berikut:

Tabel 3.3

Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat rendah

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran umum lokasi penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah singkat PDAM Kota Gorontalo**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dibidang distribusi air bersih untuk masyarakat umum. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ini terdapat diseluruh Provinsi, Kabupaten dan Kota yang ada diseluruh Indonesia, termasuk PDAM Kota Gorontalo itu sendiri yang berada di Jl. Drs. Achmad Nadjamuddin, Limba U Dua, Kota selatan, Kota Gorontalo.

PDAM Kota Gorontalo adalah badan usaha milik pemerintah daerah Kota Gorontalo. Badan usaha milik pemda ini dimulai sejak berfungsinya suatu system penyedian air bersih yang dilaksanakan oleh Proyek Penyedia Sarana Air Bersih Sulawesi Utara (PPSAB) pada tahun 1981 yang ditandai dengan terbentuknya Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kotamadya Dati II Gorontalo. Hal tersebut berdasarkan Surat Keputusan Dirjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Nomor : 125/KPTS/CK/1981, yang pada saat itu masih mengoperasikan sumur dalam (*deep well*) dipasar sentral dengan kapasitas 20 ltr/dt. Setelah instalasi pengolahan air (IPA) kapasitas 218 ltr/dt selesai dibangun dan diresmikan penggunaannya pada tahun 1986, kemudian dioperasikan oleh BPAM secara sempurna sampai adanya kesediaan dari pemerintah daerah untuk menerima pengelolaannya, maka mulai pada saat itu BPAM beralih status menjadi PDAM yang dikenal dengan nama PDAM Muara Tirta Kota Gorontalo.

Sebagai perusahaan daerah, PDAM diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelolah sistem penyedia air bersih serta melayani semua pelanggan. PDAM beroperasi sehari-hari mengenai aktivitas dari PDAM itu sendiri seperti mengelolah, memproduksi dan mendistribusikan air bersih ke pelanggan-pelanggan. Seluruh bentuk penyediaan air bersih yang berada di wilayah Kota Gorontalo menjadi tanggung jawab dari PDAM. Hal tersebut menuntut PDAM Kota Gorontalo untuk senantiasa melakukan pembenahan diberbagai bidang dalam perusahaannya.

#### **4.1.2 Visi**

PDAM Kota Gorontalo sebagai penyedia air minum terdepan di Provinsi Gorontalo.

#### **4.1.3 Misi**

1. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
2. Memproduksi dan mendistribusikan air minum yang berkualitas tinggi.
3. Mengoptimalkan profesionalisme sumber daya manusia.
4. Meningkatkan kinerja perusahaan melalui pengelolaan efisien.
5. Menjadi salah satu alternative sumber pendapatan asli daerah (PAD), tanpa membebani masyarakat.

## **4.2 Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Uji validitas dan uji reliabilitas**

Sebagaimana telah diuraikan pada bab tiga, bahwa untuk mendapat data yang baik, yakni data yang mendekati kenyataan (obyektif), maka diperlukan suatu kuesioner (alat pengumpul data) yang baik. Untuk itu, kuesioner penelitian harus diuji terlebih dahulu mengenai validitas dan reliabilitasnya, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **4.2.1.1 Hasil uji validitas kuesioner**

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Selanjutnya angka korelasi yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan ditransformasi ke nilai t-studen dan dibandingkan dengan tabel-t pada derajat bebas ( $n-2$ ), taraf signifikan yang dipilih. Bila nilai t yang diperoleh berdasarkan perhitungan nilainya lebih besar dari nilai t-tabel maka pertanyaan dikatakan valid, dan bila nilai t dibawah atau sama dengan nilai t-tabel, maka pertanyaan dikatakan tidak valid. Adapun hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1

Hasil uji validitas gaya komunikasi pimpinan (variabel X) dan kinerja pegawai (variabel Y)

Variabel penelitian	Banyaknya Pertanyaan	r hitung	r tabel = 0,266	Kesimpulan
Gaya komunikasi (variabel X)	1	0.887	0,266	Valid
	2	0.859	0,266	Valid
	3	0.824	0,266	Valid
	4	0.866	0,266	Valid
Kinerja pegawai (variabel Y)	1	0.513	0,266	Valid
	2	0.540	0,266	Valid
	3	0.291	0,266	Valid
	4	0.415	0,266	Valid
	5	0.451	0,266	Valid

Sumber: Olahan data, tahun 2022

Pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai r hitung gaya komunikasi (variabel X) yang terdiri dari 4 pertanyaan, semuanya nilainya lebih besar dari nilai r tabel (0,266), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan gaya komunikasi (variabel X) dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Selanjutnya, nilai r hitung kinerja pegawai (variabel Y) yang terdiri dari 5 pertanyaan, semuanya nilainya lebih besar dari nilai r tabel (0,266), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan tentang kinerja pegawai (variabel Y) dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

#### 4.2.1.2 Hasil uji reliabilitas kuesioner

Pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha dengan ketentuan, jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari nilai  $r$  tabel (Cronbach Alpha ( $\alpha$ )  $>$   $r$  tabel), maka kuesioner dinyatakan valid.

Tabel 4.2

Hasil uji reliabilitas gaya komunikasi pimpinan (variabel X) dan kinerja pegawai (variabel Y)

Variabel penelitian	Banyaknya Pertanyaan	Cronbach's Alpha	$r$ tabel = 0,266	Kesimpulan
Gaya komunikasi (variabel X)	4	0.941	0,266	Reliabel
Kinerja pegawai (Y)	5	0.686	0,266	Reliabel

Sumber: olahan data, tahun 2022

Pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil pengujian reliabilitas gaya komunikasi (variabel X) melalui Cronbach Alpha nilainya lebih besar dari  $r$  tabel = 0,266 ( $0,941 > 0,266$ ), yang berarti bahwa semua pertanyaan gaya komunikasi (variabel X) yang berjumlah 4 pertanyaan dinyatakan reliable.

Kemudian, hasil pengujian reliabilitas kinerja pegawai (variabel Y) melalui metode Cronbach Alpha, nilainya lebih besar dari  $r$  tabel = 0,266 ( $0,686 > 0,266$ ), yang berarti semua pertanyaan kinerja pegawai (variabel Y) yang berjumlah 5 pertanyaan dinyatakan reliable.

### **4.3 Analisis variabel gaya komunikasi pimpinan (variabel X) dan kinerja pegawai (variabel Y)**

Dalam penelitian ini, gaya komunikasi pimpinan (variabel X) diukur dengan menggunakan empat indikator pertanyaan, dan kinerja pegawai (variabel Y) diukur dengan mengajukan lima indikator pertanyaan. Berikut ini uraian dari masing-masing variabel penelitian.

#### **4.3.1 Gaya komunikasi pimpinan (variabel X)**

Dalam hal ini, gaya komunikasi pimpinan merupakan gaya komunikasi yang digunakan pimpinan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dalam berkomunikasi dengan para pegawainya yang berkaitan dengan urusan pekerjaan perusahaan. Gaya komunikasi yang digunakan pimpinan PDAM ini akan menentukan seberapa besar pegawai memahami informasi yang disampaikan oleh pimpinan, sehingga para pegawai memahami tugas dan tanggung jawabnya masing-masing dalam melakukan pekerjaannya. Berikut ini jawaban responden terkait indikator tersebut:

Tabel 4.3

Distribusi jawaban responden mengenai gaya komunikasi pimpinan (variabel X)

<b>Pilihan</b>	<b>Pertanyaan 1</b>		<b>Pertanyaan 2</b>		<b>Pertanyaan 3</b>		<b>Pertanyaan 4</b>	
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sangat setuju	6	10,2	5	8,5	3	5,1	6	10,2
Setuju	26	44,1	26	44,1	22	37,3	23	39,0
Netral	10	16,9	12	20,3	15	25,4	17	28,8
Tidak setuju	17	28,8	16	27,1	18	30,5	13	22,0

Sangat tidak setuju	0	0	0	0	1	1,7	0	0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

Sumber: olahan data, tahun 2022

Tabel diatas tersebut menunjukkan bahwa hasil frekuensi jawaban responden terhadap indikator variabel gaya komunikasi pimpinan (variabel X). Ada empat indikator yang digunakan untuk mengukur gaya komunikasi pimpinan PDAM. Untuk indikator yang pertama, menunjukkan bahwa dari 59 responden, terdapat sebanyak 6 orang (10,2%) menyatakan sangat setuju, 26 orang (44,1%) menyatakan setuju, 10 orang (16,9%) menyatakan netral, 17 orang (28,8%) menyatakan tidak setuju. Dari jawaban responden tersebut, dapat disimpulkan bahwa pimpinan PDAM memberi kesempatan bawahan untuk mengungkapkan gagasan atau pendapatnya dalam suasana yang rileks atau santai. Hal ini tentunya sangat baik karena ada timbal balik dari pimpinan PDAM dan pegawai dalam menyampaikan informasi terkait pekerjaan perusahaan.

Indikator kedua yang diajukan kepada responden terkait pimpinan PDAM yang member perhatian untuk mempengaruhi bawahan dengan jalan berbagi informasi tentang tujuan organisasi, jadwal kerja dan aturan atau prosedur yang berlaku di PDAM Kota Gorontalo, terdapat sebanyak 5 orang (8,5%) menyatakan sangat setuju, 26 orang (44,1%) menyatakan setuju, 12 orang (20,3%) menyatakan netral, 16 orang (27,1%) menyatakan tidak setuju. Dari jawaban tersebut, dapat disimpulkan bahwa pimpinan PDAM memberi perhatian kepada pegawai mengenai prosedur kerja dalam perusahaan, sehingga pegawai dapat bekerja sesuai dengan aturan dan tugas masing-masing.

Indikator ketiga yang diajukan kepada responden terkait pimpinan PDAM bersedia untuk menerima saran, pendapat ataupun gagasan bawahan, dari pada keinginan memberikan perintah kepada mereka, terdapat sebanyak 3 orang (5,1%) menyatakan sangat setuju, 22 orang (37,3%) menyatakan setuju, 15 orang (25,4%) menyatakan netral, 18 orang (20,5%) menyatakan tidak setuju, 1 orang (1,7%) menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban tersebut, dapat simpulkan bahwa pimpinan PDAM lebih mengutamakan masukan informasi dari pegawainya mengenai pekerjaan daripada memberi perintah kepada mereka.

Indikator keempat yang diajukan mengenai pimpinan PDAM menstimulasi atau merangsang bawahan untuk bekerja dengan lebih cepat dan lebih baik, terdapat sebanyak 6 orang (10,2%) menyatakan sangat setuju, 23 orang (39,0%) menyatakan setuju, 17 orang (28,8%) menyatakan netral, 13 orang (22,0%) menyatakan tidak setuju. Dari jawaban tersebut, dapat disimpulkan bahwa pimpinan PDAM menstimulasi dan merangsang pegawainya untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya masing-masing dengan cepat dan lebih baik.

#### **4.3.2 Kinerja pegawai (variabel Y)**

Dalam penelitian ini, kinerja pegawai merupakan hasil kerja pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam perusahaan untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Dalam hal ini, peneliti mengajukan lima indikator pertanyaan untuk mengukur kinerja pegawai. Berikut ini uraian dari jawaban responden terkait indikator tersebut:

Tabel 4.4

Distribusi jawaban responden mengenai kinerja pegawai (variabel Y)

<b>Pilihan</b>	<b>Pertanyaan 1</b>		<b>Pertanyaan 2</b>		<b>Pertanyaan 3</b>		<b>Pertanyaan 4</b>		<b>Pertanyaan 5</b>	
	<b>F</b>	<b>%</b>								
Sangat setuju	5	8,5	4	6,8	2	3,4	2	3,4	3	5,1
Setuju	34	57,6	39	66,1	39	66,1	33	55,9	43	72,9
Netral	20	33,9	16	27,1	18	30,5	24	40,7	13	22,0
Tidak setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sangat tidak setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>								

Sumber: olahan data, tahun 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil distribusi jawaban responden terkait indikator kinerja pegawai (variabel Y). Ada lima indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kinerja pegawai (variabel Y) tersebut. Indikator pertama yang diajukan kepada responden terkait pegawai dapat memberikan hasil kerja yang baik, terdapat sebanyak 5 orang (8,5%) menyatakan sangat setuju, 34 orang (57,6%) menyatakan setuju, 20 orang (33,9%) menyatakan netral. Dari jawaban yang diberikan responden tersebut, dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat memberikan hasil kerja yang baik dalam mengerjakan tugas yang diberikan perusahaan.

Indikator kedua yang diajukan kepada responden terkait pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang diberikan kepadanya, terdapat sebanyak 4 orang (6,8%) menyatakan bahwa sangat setuju,

39 orang (66,1%) menyatakan setuju, 16 orang (27,1%) menyatakan netral. Dari jawaban tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu sesuai ketentuan yang telah berlaku.

Indikator ketiga yang diajukan kepada responden terkait pegawai memiliki kemampuan ide-ide baru dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya, terdapat sebanyak 2 orang (3,4%) menyatakan sangat setuju, 39 orang (66,1%) menyatakan setuju, 18 orang (30,5%) menyatakan netral. Dari jawaban responden tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian pegawai dapat memiliki inisiatif maupun informasi baru yang dapat menunjang pekerjaannya.

Indikator keempat yang diberikan kepada responden terkait pegawai mampu menyelesaikan tugas serta mengatasi permasalahan yang ada dalam pekerjaannya, terdapat sebanyak 2 orang (3,4%) menyatakan sangat setuju, 33 orang (55,9%) menyatakan setuju, 24 orang (40,7%) menyatakan netral. Dari jawaban responden tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam menyelesaikan atau mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada dalam pekerjaannya tersebut.

Indikator kelima yang diajukan kepada responden terkait pegawai dapat menjalin hubungan dalam meningkatkan kualitas pekerjaan, terdapat sebanyak 3 orang (5,1%) menyatakan sangat setuju, 43 orang (72,9%) menyatakan setuju, 13 orang (22,0%) menyatakan netral. Dari jawaban responden tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi untuk menjalin hubungan yang erat dapat mempengaruhi kinerja pegawai serta dapat dijadikan pegawai sebagai alat untuk meningkatkan kualitas pekerjaan yang baik pula.

#### 4.4 Hasil analisis regresi sederhana

Analisis regresi digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas (gaya komunikasi pimpinan) terhadap variabel terikat (kinerja pegawai) serta memprediksi nilai variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas. Hasil perhitungan regresi dengan menggunakan program SPSS 20 yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.5

Pengujian regresi sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	13.471	.569		23.667	.000
Gaya komunikasi (Variabel X)	.404	.042	.785	9.566	.000

a. Dependent variable: kinerja pegawai (variabel Y)

Sumber: olahan data, tahun 2022

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel diatas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 13,471 + 0,404 X$$

Dari persamaan regresi tersebut, diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 13,471 yang menyatakan bahwa jika tidak ada gaya komunikasi pimpinan maka kinerja pegawai di PDAM Kota Gorontalo adalah sebesar 13,471.

Nilai koefisien regresi variabel X (gaya komunikasi pimpinan) sebesar 0,404 menyatakan bahwa gaya komunikasi pimpinan akan meningkat setara

dengan meningkatnya kinerja pegawai. Berdasarkan angka koefisien pada variabel dikatakan bahwa apabila gaya komunikasi pimpinan ditingkatkan 1 kali, maka dapat meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,404 kali.

#### **4.5 Hasil uji hipotesis penelitian**

Dari hasil penelitian pada olahan data, dapat diketahui bahwa t hitung diperoleh sebesar 23,667 dan nilai t tabel sebesar 9,566. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung} = 23,667$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 9,566$ , sehingga dapat dikatakan bahwa gaya komunikasi pimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) Kota Gorontalo (terima  $H_1$ ), dengan kata lain:

$H_1$ : Gaya komunikasi pimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo (diterima).

Dengan hasil ini, dapat dinyatakan bahwa kinerja pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dapat ditingkatkan dengan menggunakan gaya komunikasi yang tepat oleh pimpinan PDAM Kota Gorontalo. Oleh karena itu, pimpinan didalam suatu lembaga atau organisasi perlu memperbaiki kemampuan didalam berkomunikasi. Seorang pimpinan sebagai pusat pergerakan sebuah organisasi selayaknya membangun komunikasi yang efektif dengan seluruh komponen dalam organisasi itu sendiri, baik formal maupun juga informal.

#### **4.6 Pembahasan**

Sebagai salah satu perusahaan milik daerah pemerintah Kota Gorontalo, Perusahaan Daerah Air Minum Kota Gorontalo memiliki tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelolah sistem penyedia air bersih serta melayani semua pelanggan, maka PDAM merupakan satu-satunya perusahaan yang menjadi tumpuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di wilayah Kota Gorontalo.

Untuk menangani hal tersebut, pimpinan harus berupaya menggerakkan sumber daya pegawai yang dimilikinya, agar mereka bekerja dengan bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugas dan mewujudkan visi dan misi suatu perusahaan. Untuk hal itu, upaya yang harus diperhatikan dalam menggerakkan pegawai tentunya tidak lepas dari gaya komunikasi pimpinan dalam menyampaikan informasi kerja yang berkaitan dengan tugas-tugas yang harus dijalankan sesuai dengan tanggung jawab pegawainya masing-masing.

Berdasarkan analisis regresi sederhana, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh gaya komunikasi pimpinan (variabel X) terhadap kinerja pegawai (variabel Y) sebesar 0,616 (61,6%). Hasil pengaruh 0,616 (61,6%) dikategorikan kuat. Hal ini berarti pimpinan sudah cukup baik dan berpengaruh positif terhadap pegawainya dalam melaksanakan gaya komunikasi, sehingga sebagian besar pegawai bisa memahami dan melaksanakan tugasnya dengan sebaik mungkin.

Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa gaya komunikasi pimpinan dalam suatu perusahaan merupakan kekuatan utama dalam membentuk kinerja

yang unggul dan dapat membuat sistem kerja dalam perusahaan menjadi dinamis, sehingga pegawai memiliki pemahaman kerja. Gaya komunikasi yang baik, akan membuat pegawai memahami apa yang disampaikan pimpinannya sehingga pegawai berpotensi untuk melaksanakan pekerjaannya dengan sangat baik dan benar.

Untuk membangun sebuah komunikasi yang efektif dalam perusahaan, pimpinan juga harus membentuk struktur dan hirarki kerja yang efektif, sehingga alur dan hubungan komunikasi menjadi baik dan lancar. Aktivitas komunikasi yang terjadi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo, mulai dari pimpinan kepada bawahannya, kepala bidang kepada bawahannya, dan juga antar sesama pegawai yang akan membentuk hubungan yang baik diantara yang menyampaikan pesan maupun yang menerima pesan. Dengan adanya pola komunikasi yang seperti ini, tentunya akan membantu pegawai memiliki informasi yang lebih banyak, serta membuat pegawai lebih baik lagi dalam menjalankan pekerjaannya. Dengan demikian, aktivitas komunikasi yang berlangsung baik akan membentuk pegawai menjadi lebih baik pula, dimana mereka bisa melakukan semua tugasnya dengan sebaik mungkin agar menghasilkan suatu kinerja yang unggul, karena tidak ada permasalahan komunikasi pimpinan dan bawahannya.

Keberadaan komunikasi kadang menjadi suatu hal yang diabaikan, padahal jika terjadi suatu gangguan dalam komunikasi bisa mendatangkan permasalahan yang sulit dalam sebuah hubungan diantara dua orang pegawai atau lebih. Dari hasil penelitian tersebut, diketahui bahwa semua indikator gaya komunikasi

pimpinan baik, namun setiap indikator masih dijumpai adanya kekurangan dalam pelaksanaan gaya komunikasi pimpinan kepada bawahan. Artinya, pimpinan kadang belum maksimal dalam menempatkan posisi, penerapan gaya komunikasi yang bersifat terbuka tanpa menyembunyikan sesuatu, apalagi jika informasi tersebut berkaitan dengan pekerjaan pegawai.

Pimpinan harus memiliki gaya komunikasi yang tepat kepada siapa harus digunakan dalam menyampaika pesan ataupun menyampaikan informasi yang berkaitan dengan tugas-tugas kepada pegawai, karena jika tidak melakukan pendekatan ini, maka pegawai akan kesulitan dalam menciptakan kinerja dengan baik. Ini berarti bahwa kemampuan dalam menerapkan gaya komunikasi dapat menciptakan proses komunikasi yang efektif diantara pimpinan dengan pegawainnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa gaya komunikasi pimpinan (variabel X) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (variabel Y) sebesar 0,616 (61,6%). Dari hasil pengaruh 0,616 (61,6%) dikategorikan kuat. Hal ini berarti pimpinan sudah cukup baik dalam melaksanakan gaya komunikasi kepada para pegawainya, sehingga sebagian besar pegawai bisa memahami dan melaksanakan tugasnya dengan sebaik mungkin serta memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pimpinan harus selalu menjaga komunikasi dan hubungan yang baik dengan pegawainya bahkan lebih ditingkatkan agar lebih sesuai dengan situasi dan kondisi perusahaan serta karakteristik orang-orang yang dipimpinnya, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai.
2. Pimpinan harus selalu dapat menerapkan gaya komunikasi yang bersifat terbuka, dimana tidak ada yang disembunyikan atau ditutupi berkaitan dengan pekerjaan serta target yang diharapkan kepada para pegawainya.
3. Untuk meningkatkan kinerja pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo, seorang pimpinan harus mampu menerapkan gaya komunikasi yang baik terhadap pegawainya, dengan cara memberikan kesempatan yang luas kepada pegawainya untuk menyampaikan saran, serta menggunakan kemampuan dan keterampilannya dalam melaksanakan pekerjaannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. PT Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Kartono, Kartini. 2010. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Morissan. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Riduwan. 2018. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Rohim, Syaiful. 2009. *Teori Komunikasi, Perspektif, Ragam dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sedarmayanti. 2018. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sendjaja, S. Djuarsa. 2007. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sugiyono. 2014. *Cara Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta
- Tika, Moh. Pabundu. 2012. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN (Variabel X)**

<b>Responden</b>	<b>Pernyataan 1</b>	<b>Pernyataan 2</b>	<b>Pernyataan 3</b>	<b>Pernyataan 4</b>	<b>Jumlah</b>
1	4	4	4	4	16
2	2	2	3	3	10
3	3	3	2	3	11
4	5	5	5	5	20
5	2	2	3	2	9
6	3	2	2	2	9
7	4	4	4	4	16
8	4	4	3	4	15
9	2	2	2	2	8
10	4	5	3	3	15
11	4	4	4	5	17
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	16
15	4	4	3	4	15
16	2	2	2	3	9
17	5	5	3	4	17
18	3	3	3	3	12
19	2	2	2	2	8
20	2	2	2	3	9
21	5	5	4	5	10
22	3	2	3	3	11
23	2	3	2	2	9

24	3	2	3	2	10
25	2	2	1	2	7
26	2	2	2	2	8
27	2	3	2	2	9
28	4	3	3	3	13
29	4	4	3	4	15
30	3	4	4	4	15
31	4	4	4	3	15
32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	4	3	4	3	14
38	4	4	4	4	16
39	4	4	4	4	16
40	4	4	4	5	17
41	4	4	4	5	17
42	3	4	3	4	14
43	3	3	3	3	12
44	3	2	3	3	11
45	2	3	2	2	9
46	2	2	2	3	9
47	5	4	3	5	17
48	3	2	2	3	10
49	2	3	2	2	9
50	2	2	2	2	8

51	5	5	4	4	18
52	4	4	5	4	17
53	4	4	4	4	16
54	2	3	3	3	11
55	4	4	5	4	17
56	4	4	4	4	16
57	2	2	2	2	8
58	2	3	2	3	10
59	3	2	2	2	9

### **Uji validitas dan reliabilitas variabel X**

Scale: All Variables

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan 1	9.8793	7.196	<b>.887</b>	.914
pertanyaan 2	9.8621	7.384	<b>.859</b>	.923
pertanyaan 3	10.0517	7.594	<b>.824</b>	.933
pertanyaan 4	9.8276	7.514	<b>.866</b>	.920

### KINERJA PEGAWAI (Variabel Y)

Responden	Pernyataan 1	Pernyataan2	Pernyataan3	Pernyataan4	Pernyataan5	Jumlah
1	4	4	4	4	4	20
2	4	3	4	3	4	18
3	4	4	3	4	3	18
4	5	5	5	5	5	25
5	4	4	3	4	4	19
6	3	4	3	4	4	18
7	4	4	4	5	4	21
8	3	4	4	3	4	18
9	3	3	4	3	4	17
10	3	3	4	3	4	17
11	5	5	5	4	4	23
12	4	4	4	3	4	19
13	4	4	4	4	5	21
14	4	4	4	4	4	20
15	4	3	4	3	3	17
16	3	3	4	4	3	17
17	3	3	4	4	3	17
18	4	4	3	3	4	18
19	4	4	3	4	3	18
20	4	4	3	3	3	17
21	3	3	4	3	4	17
22	4	3	3	4	3	17
23	4	3	3	3	4	17
24	3	3	4	4	3	17
25	3	3	4	3	3	16

26	4	4	3	3	4	18
27	3	3	4	3	4	17
28	3	4	3	4	4	18
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	3	4	19
31	5	4	4	4	4	21
32	4	4	4	4	4	20
33	4	5	4	4	4	21
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	5	21
36	4	4	4	4	4	20
37	3	4	4	3	4	18
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	5	4	4	4	4	21
41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	4	20
43	4	3	3	4	4	18
44	4	4	4	3	4	19
45	4	4	3	3	3	17
46	3	4	3	3	4	17
47	3	4	4	4	4	19
48	3	4	3	4	4	18
49	3	3	4	3	4	17
50	3	3	3	3	3	15
51	5	4	4	3	4	20
52	4	5	3	4	4	20

53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	3	3	4	18
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	3	3	4	3	4	17
58	3	4	4	3	3	17
59	3	4	3	4	3	17

### Uji validitas dan reliabilitas variabel Y

Scale: All Variables

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.686	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan 1	14.9831	2.051	.513	.601
pertanyaan 2	14.9322	2.133	.540	.590
pertanyaan 3	15.0000	2.552	.291	.695
pertanyaan 4	15.1017	2.300	.415	.647
pertanyaan 5	14.8983	2.369	.451	.633

### REKAPITULASI NILAI VARIABEL X DAN Y

Responden	GAYA KOMUNIKASI (Variabel X)	KINERJA PEGAWAI (Variabel Y)
1	16	20
2	10	18
3	11	18
4	20	25
5	9	19
6	9	18
7	16	21
8	15	18
9	8	17
10	15	17
11	17	23
12	16	19
13	16	21
14	16	20
15	15	17
16	9	17
17	17	17
18	12	18
19	8	18
20	9	17
21	10	17
22	11	17
23	9	17
24	10	17

25	7	16
26	8	18
27	9	17
28	13	18
29	15	20
30	15	19
31	15	21
32	16	20
33	16	21
34	16	20
35	16	21
36	16	20
37	14	18
38	16	20
39	16	20
40	17	21
41	17	20
42	14	20
43	12	18
44	11	19
45	9	17
46	9	17
47	17	19
48	10	18
49	9	17
50	8	15
51	18	20

52	17	20
53	16	20
54	11	18
55	17	20
56	16	20
57	8	17
58	10	17
59	9	17

### **DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN**

#### **GAYA KOMUNIKASI (Variabel X)**

#### **Frequency Table**

#### **Pertanyaan1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	17	28.8	29.3	29.3
	3.00	10	16.9	17.2	46.6
	4.00	26	44.1	44.8	91.4
	5.00	6	10.2	8.6	100.0
	Total	59	100.0		

### **Pertanyaan2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	16	27.1	27.1	27.1
	3.00	12	20.3	20.3	47.5
	4.00	26	44.1	44.1	91.5
	5.00	5	8.5	8.5	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

### **Pertanyaan3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.7	1.7	1.7
	2.00	18	30.5	30.5	32.2
	3.00	15	25.4	25.4	57.6
	4.00	22	37.3	37.3	94.9
	5.00	3	5.1	5.1	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

### **Pertanyaan4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	13	22.0	22.0	22.0
	3.00	17	28.8	28.8	50.8

4.00	23	39.0	39.0	89.8
5.00	6	10.2	10.2	100.0
Total	59	100.0	100.0	

### **KINERJA PEGAWAI (Variabel Y)**

#### **Frequency Table**

##### **pertanyaan 1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	20	33.9	33.9	33.9
4.00	34	57.6	57.6	91.5
5.00	5	8.5	8.5	100.0
Total	6,8	100.0	100.0	

##### **pertanyaan 2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	16	27.1	27.1	27.1
4.00	39	66.1	66.1	93.2
5.00	4	6.8	6.8	100.0
Total	59	100.0	100.0	

**pertanyaan 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	18	30.5	30.5	30.5
	4.00	39	66.1	66.1	96.6
	5.00	2	3.4	3.4	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

**pertanyaan 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	24	40.7	40.7	40.7
	4.00	33	55.9	55.9	96.6
	5.00	2	3.4	3.4	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

**pertanyaan 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	22.0	22.0	22.0
	4.00	43	72.9	72.9	94.9
	5.00	3	5.1	5.1	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

# Regression

## Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kinerjapegawai (variabel Y)	18.7288	1.81783	59
Gaya komunikasi (variabel X)	13.0000	3.52821	59

## Correlations

	Kinerjapegawai (variabel Y)	Gaya komunikasi (variabel X)
Pearson Correlation	Kinerjapegawai (variabel Y)	1.000
	Gaya komunikasi (variabel X)	.785
Sig. (1-tailed)	Kinerjapegawai (variabel Y)	.000
	Gaya komunikasi (variabel X)	.
N	Kinerjapegawai (variabel Y)	59
	Gaya komunikasi (variabel X)	59

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 <sup>a</sup>	.616	.609	1.13607

a. Predictors (Constant), Gaya komunikasi (variabel X)

b. Dependent Variable: Kinerjapegawai (variabel Y)

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.471	.569	.785	23.667	.000
Gaya komunikasi (Variabel X)	.404	.042		9.566	.000

a. Dependent Variable: Kinerjapegawai (variabel Y)

TABEL NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N (sampel)	tarafsignif		N (sampel)	Taraftsignif		N (sampel)	Taraftsignif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	29	0,367	0,470	57	<b>0,266</b>	0,345
4	0,950	0,990	31	0,355	0,456	60	0,254	0,330

Sumber : Riduwan (2008:372)

## KUESIONER PENELITIAN

### PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PDAM KOTA GORONTALO

#### I. Identitas Responden

Nama : \_\_\_\_\_

Jenis kelamin : \_\_\_\_\_

Umur : \_\_\_\_\_

#### II. Berilah jawaban yang tepat sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu, dengan memberikan tanda kroscek (✓)

#### Pertanyaan:

##### Gaya Komunikasi (variabel X)

1. Pimpinan memberi kesempatan bawahan untuk mengungkapkan gagasan atau pendapat dalam suasana yang rileks, santai dan informal menyangkut pekerjaan

Sangat setuju	<input type="checkbox"/>
Setuju	<input type="checkbox"/>
Netral	<input type="checkbox"/>
Tidak setuju	<input type="checkbox"/>
Sangat tidak setuju	<input type="checkbox"/>

2. Pimpinan memberi perhatian untuk mempengaruhi bawahan dengan jalan berbagi informasi tentang tujuan organisasi, jadwal kerja, aturan dan prosedur yang berlaku di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Gorontalo

Sangat setuju	<input type="checkbox"/>
Setuju	<input type="checkbox"/>
Netral	<input type="checkbox"/>
Tidak setuju	<input type="checkbox"/>
Sangat tidak setuju	<input type="checkbox"/>

3. Pimpinan bersedia untuk menerima saran, pendapat ataupun gagasan bawahan, dari pada keinginan memberikan perintah kepada mereka

Sangat setuju	
Setuju	
Netral	
Tidak setuju	
Sangat tidak setuju	

4. Pimpinan menstimulasi atau merangsang bawahan untuk bekerja dengan lebih cepat dan lebih baik

Sangat setuju	
Setuju	
Netral	
Tidak setuju	
Sangat tidak setuju	

### Kinerja Pegawai (variabel Y)

1. Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kota Gorontalo dapat memberikan hasil kerja yang baik

Sangat setuju	
Setuju	
Netral	
Tidak setuju	
Sangat tidak setuju	

2. Pegawai menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang diberikan kepadanya

Sangat setuju	
Setuju	

Netral	
Tidak setuju	
Sangat tidak setuju	

3. Pegawai memiliki kemampuan ide-ide baru dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya

Sangat setuju	
Setuju	
Netral	
Tidak setuju	
Sangat tidak setuju	

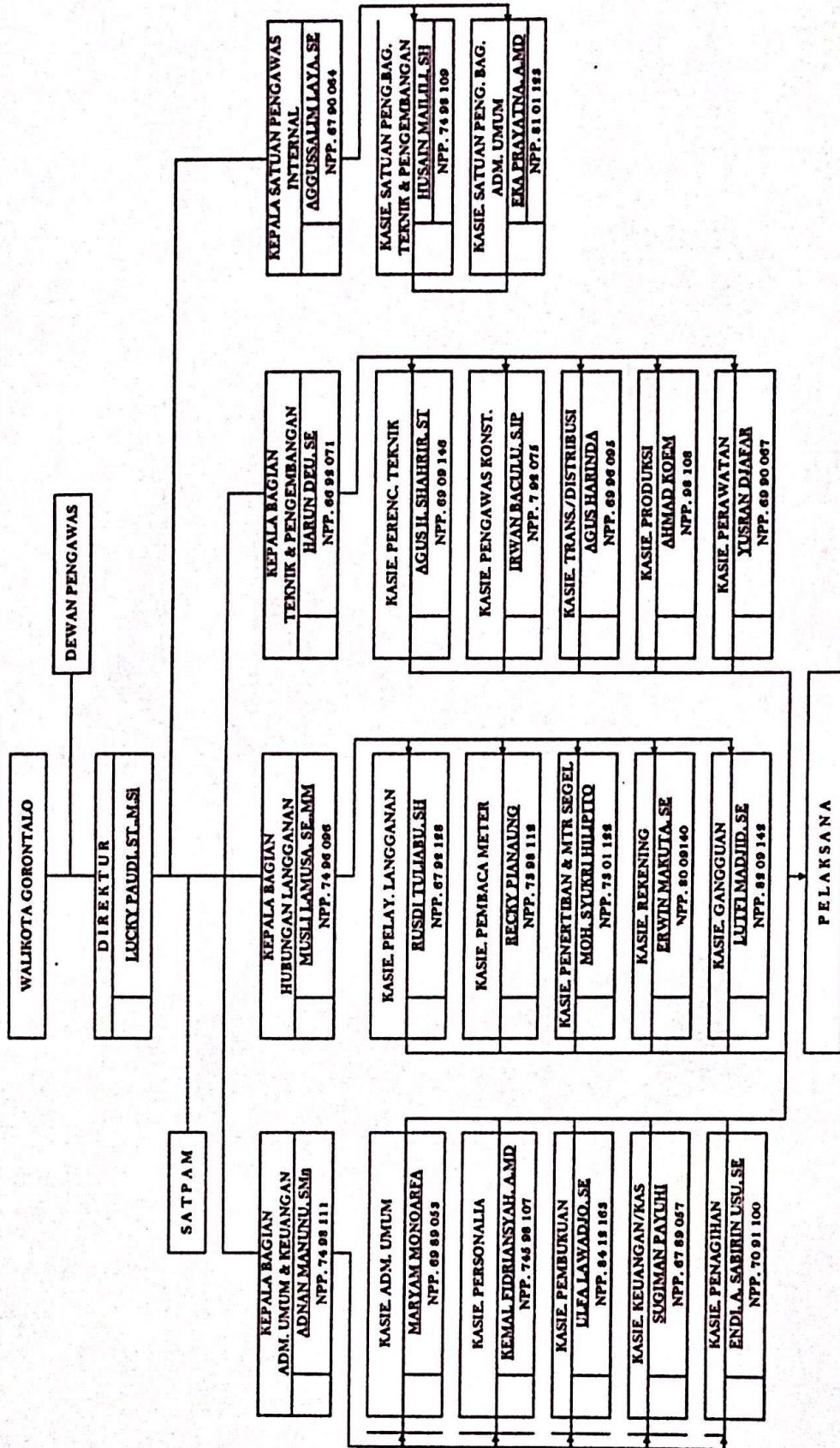
4. Pegawai mampu menyelesaikan tugas serta mengatasi permasalahan yang ada dalam pekerjaannya

Sangat setuju	
Setuju	
Netral	
Tidak setuju	
Sangat tidak setuju	

5. Pegawai dapat menjalin dan memperkuat hubungan dalam meningkatkan kualitas pekerjaan yang baik di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Gorontalo

Sangat setuju	
Setuju	
Netral	
Tidak setuju	
Sangat tidak setuju	

STRUKTUR ORGANISASI PDAM MUARA TIRTA KOTA GORONTALO  
KEPUTUSAN WALIKOTA NOMOR: 99 TAHUN 2020



Dokumentasi

## Pegawai PDAM Kota Gorontalo



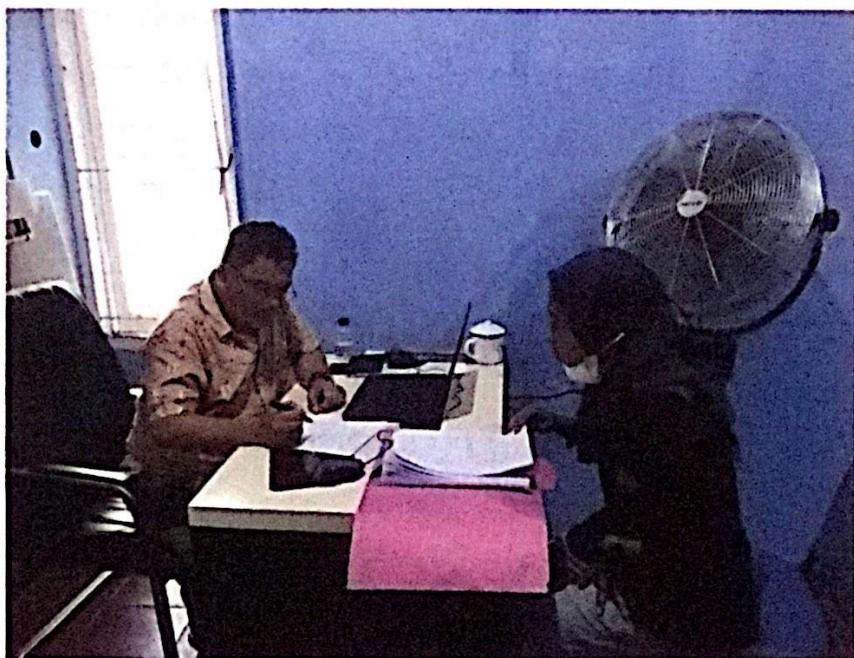
Nalim Yunus  
(Seksi Perencanaan Teknik)



Dedy Kiaydemak  
(Seksi Humas)



**Hendro Habibie, SE. MM**  
**(Seksi Administrasi Umum)**



**Abdurahman K. Laiya, S.Pd**  
**(Staf Ahli Direktur)**

**● 27% Overall Similarity**

Top sources found in the following databases:

- 26% Internet database
- Crossref database
- 2% Submitted Works database
- 6% Publications database
- Crossref Posted Content database

**TOP SOURCES**

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<a href="#">ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id</a>	3%
2	<a href="#">repository.umsu.ac.id</a>	3%
3	<a href="#">library.binus.ac.id</a>	2%
4	<a href="#">scribd.com</a>	2%
5	<a href="#">griyabayarbtn.com</a>	1%
6	<a href="#">media.neliti.com</a>	1%
7	<a href="#">id.scribd.com</a>	<1%
8	<a href="#">123dok.com</a>	<1%

9	repository.upi.edu	<1%
	Internet	
10	digilib.uinsby.ac.id	<1%
	Internet	
11	docobook.com	<1%
	Internet	
12	repository.unja.ac.id	<1%
	Internet	
13	repository.ar-raniry.ac.id	<1%
	Internet	
14	coursehero.com	<1%
	Internet	
15	eprints.unisnu.ac.id	<1%
	Internet	
16	ejurnal.ung.ac.id	<1%
	Internet	
17	repository.ibs.ac.id	<1%
	Internet	
18	jurnal.unpad.ac.id	<1%
	Internet	
19	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-18	<1%
	Submitted works	
20	edoc.pub	<1%
	Internet	

21	mataharizal.blogspot.com Internet	<1%
22	dersasubartaaswan.blogspot.com Internet	<1%
23	elib.unkom.ac.id Internet	<1%
24	bumd.lomboktimurkab.go.id Internet	<1%
25	repository.unpas.ac.id Internet	<1%
26	indunggenre-basedwriting.blogspot.com Internet	<1%
27	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-08-01 Submitted works	<1%
28	repository.ubharajaya.ac.id Internet	<1%
29	jurnal.stiks-tarakanita.ac.id Internet	<1%
30	eprints.walisongo.ac.id Internet	<1%
31	etd.iain-padangsidiimpuan.ac.id Internet	<1%
32	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet	<1%

33	repository.iainpare.ac.id	<1%
	Internet	
34	repository.uin-suska.ac.id	<1%
	Internet	
35	repository.usu.ac.id	<1%
	Internet	
36	airmatapenaku.blogspot.com	<1%
	Internet	
37	id.123dok.com	<1%
	Internet	

**LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING**

JUDUL : Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di PDAM Kota Gorontalo

Nama Mahasiswa : Jayanti

Nim : S2218029

Pembimbing : 1. Dwi Ratnasari, S.Sos, M.I.Kom

2. Dra. Salma P. Nua, M.Pd

Pembimbing 1				Pembimbing 2			
No.	Tanggal	Koreksi	Paraf	No.	Tanggal	Koreksi	Paraf
1.	04/12/21	- Bab 3 tambah koefisien, koreksi - perbaikan pedoman wawancara	li.	1.	28-3-22	kata pengantar basis Wawancara menggunakan bahasa Indonesia yg baik dan benar lampiran gambar/foto. Kutipan /spasi	
2.	02/03/22	- Hasil wawancara - Kuesioner	li.	2.	29/04/22	Acc ujian skripsi	
3.	21/03/22	- Tambah Gambaran lokasi penelitian - perbaikan Hasil wawancara	li.				
4.	20/04/22	Acc ujian skripsi	li.				



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt. 1 - Jln. Achmad Nadzamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3634/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XI/2021

Lampiran :-

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

PDAM KOTA GORONTALO

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D

NIDN : 0911108104

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan Proposal / Skripsi, kepada :

Nama Mahasiswa : Jayanti

NIM : S2218029

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Lokasi Penelitian : PDAM KOTA GORONTALO

Judul Penelitian : PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PDAM KOTA GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



Scanned with CamScanner



**PEMERINTAH KOTA GORONTALO**  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM MUARA TIRTA KOTA GORONTALO  
Jln.Drs. Ahmad Hadjamuddin Kec. Kota Tengah Kota Gorontalo No. 1 (0435) 824498 - 825398 - 826700 Fax (0435) 825398



**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Nomor : 13/Kepeg/PDAM-GTO/I/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ADNAN MANUNU, S.Mn  
NPP : 74 98 111  
Jabatan : Kepala Bagian Administrasi Umum & Keuangan

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa yang beridentitas :

Nama : JAYANTI  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Universitas Ichsan Gorontalo

Telah selesai melakukan penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum Muara Tirta Kota Gorontalo, untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Karya Ilmiah (Skripsi) dengan judul "Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja di PDAM Muara Tirta Kota Gorontalo".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Gorontalo, 14 Januari 202

Mr. Direktur  
Ka.Bag Administrasi Umum & Keuangan  
  
PDAM MUARA TIRTA  
ADNAN MANUNU, S.Mn

## ABSTRACT

### **JAYANTI. S2218029. THE EFFECT OF A LEADER'S COMMUNICATION STYLE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE WATER UTILITY COMPANY OF GORONTALO CITY**

*This study aims to find the effect of leadership communication style on employee performance at the Water Utility Company of Gorontalo City. This study uses the descriptive quantitative research method. The data collection techniques are carried out using observation, questionnaires and documentation. The data analysis employs a simple regression analysis method. The results of this study indicate that the leadership of the Water Utility Company of Gorontalo City applies 4 communication styles, namely the equalitarian style, the structuring style, the relinquishing style, and the dynamic style. Based on simple regression analysis, it can be illustrated that there is an effect of leadership communication style (variable X) on employee performance (variable Y) at 0.616 (61.6%) and categorized as "strong". It means that leadership has a positive effect on employee performance at the Water Utility Company of Gorontalo City.*

*Keywords:* communication style, leadership, employee performance



## ABSTRAK

### JAYANTI. S2218029. PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PDAM KOTA GORONTALO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai di PDAM Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pimpinan PDAM Kota Gorontalo menerapkan 4 gaya komunikasi yaitu gaya penyamaan (*the equalitarian style*), gaya pengstrukturana (*the structuring style*), gaya pelepasan (*the relinquishing style*) dan gaya dinamis (*the dinamic style*). Berdasarkan analisis regresi sederhana, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh gaya komunikasi pimpinana (variabel X) terhadap kinerja pegawai (variabel Y) sebesar 0,616 (61,6%) dan dikategorikan kuat. Hasil ini menunjukkan bahwa pimpinan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai di PDAM Kota Gorontalo.

Kata kunci: gaya komunikasi, pimpinan, kinerja pegawai





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI,  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001  
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo Telp. (0435) 829975**

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**  
No. 052/SK/FISIP-UIG/IV/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si
NIDN	:	0922047803
Jabatan	:	Ketua Program Studi

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa	:	Jayanti
NIM	:	S2218029
Program Studi	:	Ilmu Komunikasi
Fakultas	:	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi	:	Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai di PDAM Kota Gorontalo

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar 27 %, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ihsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujian.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Terlampir :  
Hasil Pengecekan Turnitin

## **BIODATA MAHASISWA**

### **I. IDENTITAS**

Nama	: Jayanti	
NIM	: S2218029	
Tempat,Tanggal Lahir	: Dungingis, 03 Februari 1998	
Jenis Kelamin	: Perempuan	
Agama	: Islam	
Alamat	: Jln. H. Umar sidiki, kel. Wongkaditi timur	
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	
Program Studi	: Ilmu Komunikasi	
Jenjang	: S1 ( STRATA SATU )	
No Hp	: 0822-9140-1441	
Judul Skripsi	: Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di PDAM Kota Gorontalo	

### **II. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

1. SDN 02 Dungingis : TAHUN 2006-TAHUN 2011
2. SMP N 1 Dako Pemean : TAHUN 2012-TAHUN 2014
3. SMK N 1 Tolitoli : TAHUN 2015-TAHUN 2017
4. Universitas Ichsan Gorontalo : TAHUN 2018-TAHUN 2022