



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 7597-7610

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Gaya Komunikasi Pemimpin Dalam Menjaga Loyalitas Karyawan (Studi Kasus PT. Properti Vendor Indonesia)

Anies Sundari<sup>1✉</sup>, Isniyunisafna Diah Delima<sup>2</sup>, Sri Murdilah Fournawati<sup>3</sup>

Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Email : [2001030135@students.unis.ac.id](mailto:2001030135@students.unis.ac.id)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana pelaksanaan gaya komunikasi pemimpin PT. Properti Vendor Indonesia dalam menjaga loyalitas karyawannya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yang bersifat deskriptif dengan Teori Gaya Komunikasi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemimpin di PT. Properti Vendor Indonesia menerapkan ketiga gaya komunikasi asertif, pasif, dan agresif. Namun, dari ketiga gaya tersebut, gaya komunikasi asertif paling sering diterapkan dalam interaksi dengan karyawan. Kesimpulan ini mengindikasikan bahwa gaya komunikasi asertif berperan signifikan dalam menjaga loyalitas karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang positif di perusahaan tersebut.

Kata Kunci: *Gaya Komunikasi Pemimpin, Loyalitas Karyawan, Komunikasi Organisasi.*

## Abstract

This research aims to describe how the communication style of PT leaders is implemented. Indonesian Vendor Property in maintaining employee loyalty. This research was conducted using a qualitative approach, which is descriptive in nature with Communication Style Theory. Data collection methods were carried out using observation methods, in-depth interviews and documentation. The research results show that leaders at PT. Indonesian Vendor Property applies the three communication styles of assertive, passive and aggressive. However, of the three styles, the assertive communication style is most often applied in interactions with employees. This conclusion indicates that an assertive communication style plays a significant role in maintaining employee loyalty and creating a positive work environment in the company.

Keywords: *Leader Communication Style, Employee Loyalty, Organizational Communication.*

## PENDAHULUAN

Gaya komunikasi seorang pemimpin juga berpengaruh besar terhadap keberhasilan dalam mengelola perusahaan. Seorang pemimpin yang berhasil menjadi contoh karena memiliki kepribadian yang dapat dicontoh, baik dalam perilaku, cara kerja, kepemimpinan, maupun cara berbicara dan menyampaikan pesan organisasi. Gaya komunikasi pemimpin adalah salah satu faktor kunci dalam membangun loyalitas karyawan.

Karyawan yang memiliki tingkat loyalitas tinggi secara sukarela menggunakan semua kemampuan, keterampilan, pemikiran, dan waktunya untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Inilah yang disebut sebagai loyalitas atau kesetiaan karyawan kepada perusahaannya. Selain itu, loyalitas karyawan ditunjukkan melalui sikap mereka terhadap pemimpin. Karyawan mengikuti arahan dan instruksi pemimpin dengan baik, menunjukkan rasa hormat, serta memiliki pandangan positif dan kepercayaan yang mendalam terhadap pemimpin sebagai bentuk kesetiaan.

Gaya komunikasi pemimpin dari setiap atasan dalam organisasi, khususnya dalam PT Properti Vendor Indonesia perlu diperhitungkan dengan baik yang bertujuan akan berdampak pada loyalitas karyawan. Sebab, hal ini bisa menciptakan rasa tanggung jawab diantara para karyawan untuk bisa mencapai target perusahaan dengan baik dan berjalan lancar. Hal tersebut juga tidak luput dari peran pimpinan perusahaan dalam menjalankan komunikasi organisasi yang efektif, sehingga peran pimpinan PT. Properti Vendor Indonesia mendominasi dalam mencapai tujuan dari yang ditargetkan oleh perusahaan.

Melalui gaya komunikasi yang diterapkan, seorang pemimpin harus dapat memelihara loyalitas di antara anggota tim. Loyalitas itu sendiri sangat penting bagi seorang karyawan karena mencerminkan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini melibatkan pengabdian kepada organisasi serta kesiapan untuk mengesampingkan

kepentingan pribadi demi mencapai keberhasilan. Perihal mengelola perusahaan, sikap kecintaan para anggotanya sangat diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Namun, di PT. Properti Vendor Indonesia, masih terdapat banyak tantangan dalam mempertahankan loyalitas. Pertama, kurangnya pemahaman di antara anggota tentang makna kecintaan dan cara mereka bekerja dalam sebuah organisasi. Selain itu, masih ada sikap mementingkan diri sendiri di setiap anggota, di mana masalah perorangan sering kali tercampur bersama masalah pekerjaan mereka di organisasi. Masalah-masalah demikian menyebabkan kendala terhadap PT. Properti Vendor Indonesia.

Tidak semua orang memahami apa itu loyalitas dalam konteks bekerja di sebuah organisasi. Meskipun beberapa mungkin sudah memiliki pengetahuan tentang loyalitas, mereka mungkin belum mengerti tindakan apa yang perlu diambil untuk mengembangkan sikap tersebut. Dibutuhkan rasa cinta dan keterikatan anggota terhadap organisasi untuk mengembangkan sikap loyalitas. Dengan adanya rasa cinta tersebut, sikap loyalitas akan muncul, yang mendorong seseorang untuk menjalankan pekerjaan dengan penuh dedikasi tanpa menginginkan imbalan.

Karyawan memainkan peran penting dalam sebuah perusahaan, baik secara individu maupun kelompok. Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi merupakan aset berharga yang perlu dipelihara dan diperhatikan dengan baik oleh perusahaan. Loyalitas karyawan sangat penting karena berpengaruh pada perkembangan perusahaan. Niat dan kesiapan agar mematuhi, menjalankan, dan mengerjakan tugas dengan kesadaran penuh, keikhlasan, dan rasa memiliki menjadi kunci. Perusahaan akan mengalami pertumbuhan yang lebih baik jika karyawannya memiliki tingkat loyalitas yang tinggi. Loyalitas karyawan adalah indikator utama keberhasilan perusahaan, karena karyawan yang memiliki rasa mencintai akan lebih produktif, berjuang memajukan perusahaan, serta lebih mungkin manjalani dalam waktu yang panjang. Sebab itu, penting untuk memahami bagaimana gaya komunikasi pemimpin di PT. Properti Vendor Indonesia dapat memelihara loyalitas karyawan.

Oleh karena itu, semakin besar kecintaan karyawan pada sebuah perusahaan, semakin lancar bagi perusahaan tersebut untuk bisa menjalankan tujuan yang telah dibuat oleh pemiliknya. Disisi lain, perusahaan dengan tingkat kecintaan karyawan yang rendah akan mengalami kesulitan lebih besar dalam menjalankan tujuan yang telah dibuat.

Kepuasan berkomunikasi dalam perusahaan merujuk kepada tingkat kepuasan karyawan terhadap kualitas dan efektivitas komunikasi yang ada pada perusahaan tempat mereka bekerja. Ini mencakup bagaimana karyawan merasa tentang cara informasi disampaikan, kebijakan komunikasi, frekuensi komunikasi, kejelasan pesan, dan sejauh mana

mereka merasa didengar, dihargai, dan terlibat dalam proses komunikasi organisasi. (Citra & Fahmi, 2019)

Menyadari betapa krusialnya peran karyawan dalam jalannya perusahaan, maka perusahaan perlu menciptakan komunikasi khusus kepada karyawan. Pemimpin seharusnya melihat bawahan tidak hanya sebagai aset, tetapi juga sebagai mitra dalam usaha. Untuk memotivasi bawahan, perlu terciptanya sikap kerja yang saling menguntungkan antara pemimpin dan bawahan. Karyawan diharapkan memberikan kinerja kerja yang bagus, sementara pemimpin harus memastikan kesejahteraan karyawan, terutama bagi mereka yang berprestasi, sebagai upaya untuk mempertahankan mereka. (Kian, 2019)

Dari penjelasan yang sudah dijabarkan, sebuah gaya komunikasi pemimpin yang baik juga dibutuhkan oleh PT. Properti Vendor Indonesia untuk dapat menjaga loyalitas karyawannya. PT. Properti Vendor Indonesia juga harus memikirkan langkah-langkah selanjutnya jika gaya komunikasi pemimpin yang dijalankan tidak berjalan dengan semestinya. Karena hal tersebut akan menjadi hambatan di PT. Properti Vendor Indonesia.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif. Metode ini bertujuan untuk menyelidiki dan menjelaskan permasalahan yang menjadi fokus utama penelitian. Penelitian kualitatif dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi masalah penelitian, penentuan jenis informasi yang diperlukan, penetapan prosedur pengumpulan data yang mencakup pemantauan dan wawancara, serta produksi data. Akhirnya, tahapan tersebut diakhiri dengan penarikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. (M. Askari Zakariah, Vivi Afriani, 2020). Peneliti juga memanfaatkan narasumber atau partisipan sebagai alat untuk menggali Serta mengumpulkan informasi yang mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Fokus penelitian ini adalah gaya komunikasi pemimpin dalam mempertahankan loyalitas karyawan di PT. Properti Vendor Indonesia.

Data merupakan sumber informasi penting yang mencakup fakta tentang lokasi, peristiwa, individu, serta informasi relevan lainnya. Data ini, yang sering kali berupa angka, diproses untuk menghasilkan informasi yang bermanfaat. Penelitian ini akan menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder, sebagai sumber informasi. Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumber aslinya, seperti melalui wawancara langsung dengan individu atau pihak terkait. Data ini diperoleh dengan teknik wawancara mendalam, di mana peneliti berkomunikasi langsung dengan informan atau narasumber untuk memperoleh informasi secara menyeluruh. Hasil dari wawancara ini kemudian akan digabungkan dengan data lain untuk dianalisis lebih lanjut. Sumber data primer dalam

penelitian ini melibatkan individu-individu yang memiliki kepentingan atau pengetahuan mendalam tentang kondisi di PT. Properti Vendor Indonesia. Mereka dipilih sebagai informan karena pemahaman dan keterlibatan mereka yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber yang tidak langsung menghasilkan data, seperti buku, artikel, dan dokumen yang mendukung data primer. Sumber data sekunder ini mencakup studi kepustakaan dan studi dokumentasi, seperti catatan, foto kegiatan yang relevan, dan surat-surat yang mengandung informasi tentang PT. Properti Vendor Indonesia. Data sekunder berperan dalam menguatkan dan memastikan keakuratan data yang dikumpulkan dari sumber utama.

Teknik yang diterapkan dalam pengumpulan data pada penelitian ini meliputi : 1) Wawancara : Dalam kegiatan ini, peneliti akan berusaha mengumpulkan informasi dari para karyawan PT. Properti Vendor Indonesia. Wawancara dapat dilakukan dengan dua metode, secara langsung (*offline*) atau secara daring melalui *platform* seperti *Gmeet* atau *Zoom Meeting* jika situasinya tidak memungkinkan untuk bertatap muka langsung. Wawancara adalah proses interaksi langsung antara peneliti dan partisipan, dengan tujuan untuk memperoleh jawaban yang lebih mendalam dan komprehensif terkait pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. 2) Observasi : Dalam observasi ini, peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang-orang yang menjadi subjek penelitian. Selama pengamatan, peneliti tidak hanya mengamati, tetapi juga turut berpartisipasi dalam aktivitas yang dilakukan oleh sumber data, serta merasakan pengalaman mereka, baik yang menyenangkan maupun yang tidak. Dengan menggunakan metode observasi partisipatif, peneliti dapat memperoleh data yang lebih mendetail, akurat, dan memahami makna di balik setiap perilaku yang terlihat. 3) Dokumentasi : Dokumentasi berfungsi untuk memperkuat bukti dalam penelitian dan mendukung data yang diperoleh dari wawancara, seperti rekaman, catatan, dan gambar. Dalam penelitian ini, dokumentasi mencakup foto-foto yang diambil selama kegiatan karyawan di PT. Properti Vendor Indonesia, yang terkait dengan upaya menjaga loyalitas karyawan. Dokumentasi ini digunakan sebagai metode untuk memverifikasi data yang telah dikumpulkan sebelumnya.

Teknis analisis data, tahapan yang dilakukan peneliti pertama yaitu Setelah dilakukannya wawancara pada PT. Properti Vendor Indonesia, selanjutnya, peneliti akan melakukan reduksi data terhadap informasi yang diperoleh, seperti memilih dan memilah apa yang relevan dan yang tidak relevan dari hasil wawancara maupun observasi, serta memastikan apakah hasil wawancara atau observasi tersebut sudah memadai atau belum. Selanjutnya, Peneliti kemudian menyajikan hasil wawancara atau observasi dalam bentuk tulisan atau transkrip wawancara untuk sebagai dasar menganalisis data dan menarik

kesimpulan penelitian. Peneliti memastikan data yang ditampilkan jelas sehingga dapat menjadi referensi dan bahan isi hasil penelitian. Yang terakhir Peneliti melakukan penarikan kesimpulan terhadap Gaya Komunikasi Pemimpin Dalam Menjaga Loyalitas Karyawan pada PT. Properti Vendor Indonesia, setelah dilakukannya analisis data dari para narasumber.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah menjelaskan konteks penelitian, teori-teori yang mendukung penelitian, dan metode penelitian yang digunakan, pada kali ini akan dijelaskan hasil penelitian. Temuan penelitian akan diinterpretasikan berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumen. Pembahasan ini disusun berdasarkan data yang dikumpulkan melalui berbagai metode, meliputi studi dokumen, observasi partisipatif, wawancara, dan diskusi terfokus mengenai masalah yang diteliti.

Gaya komunikasi pemimpin dalam menjaga loyalitas karyawan pada PT. Properti Vendor Indonesia

Dalam menjaga loyalitas karyawan di PT. Properti Vendor Indonesia menjadi tugas utama dari seorang direktur utama dan direktur PT. Properti Vendor Indonesia sebagai pemimpin, maka dari itu gaya komunikasi yang dilakukan seorang pemimpin perlu diperhatikan dalam hal menjaga loyalitas karyawan. Gaya komunikasi dipahami sebagai cara pesan-pesan verbal disampaikan dan dipahami dalam konteks tertentu. Definisi ini menggarisbawahi bahwa seseorang berkomunikasi tidak hanya untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk mencerminkan identitas pribadinya, yang dapat mempengaruhi cara orang lain memandang identitas tersebut. Gaya komunikasi bisa dipandang sebagai gabungan dari elemen komunikasi lisan dan nonverbal. Pesan-pesan verbal yang disampaikan melibatkan kata-kata tertentu yang mencerminkan gaya komunikasi, termasuk aspek seperti nada dan volume dari pesan yang diucapkan. Gaya komunikasi yang terjadi pada proses komunikasi pemimpin menurut Kreitner & Kinicki dalam buku Mc.Kay dikelompokkan menjadi tiga, yaitu: *assertive*, *agresif*, dan *gaya non assertive*.

Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, diperoleh data dan jawaban mengenai gaya komunikasi yang diterapkan oleh pemimpin dalam menjaga loyalitas karyawan di PT. Properti Vendor Indonesia harus selalu dijaga karena komunikasi sangat penting untuk menjaga hubungan baik dengan karyawan, apalagi disetiap mommentnya ada gaya komunikasi tertentu yang harus dilakukan. Seorang pemimpin yang efektif adalah yang mampu mendengarkan dengan baik dan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk saling berkomunikasi secara terbuka. Ini termasuk mengadakan diskusi santai untuk membahas masalah atau konflik di perusahaan. Dengan pendekatan ini, terjalin hubungan

yang harmonis antara pemimpin dan karyawan, yang pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan bersama.

Selain itu, pemimpin PT. Properti Vendor Indonesia melakukan komunikasi khusus dengan karyawannya, agar terjaganya loyalitas karyawan karena dalam komunikasi khusus tersebut diagendakan dibulan tertentu agar komunikasi antara pemimpin dan karyawan terjalin. Sebagaimana yang informan katakan pada wawancara, Jika sedang tidak ada tingkat kepentingan dan kebutuhan dalam pekerjaan pemimpin di PT. Properti Vendor Indonesia cenderung tidak ada berkomunikasi, hanya sekedar menyapa karyawan saja selebihnya tidak banyak bicara.

Mengenai pembahasan lain, ternyata pemimpin PT. Properti Vendor Indonesia ketika ada kesalahan yang dilakukan karyawan, pemimpin cenderung mendominasi pembicaraan. Karena ketika sudah melakukan hal fatal akan terjadi *impact* yang buruk ke perusahaan maka dari itu pemimpin menindak tegas karyawannya. Dalam pembahasan lain, pemimpin PT. Properti Vendor Indonesia ternyata juga tidak sering ke kantor karena pemimpin mempercayai penuh kepada karyawannya yang sudah perform selama ini dalam pekerjaannya dan pemimpin PT. Properti Vendor Indonesia lebih sering menggunakan gaya komunikasi asertif dalam peran kepemimpinannya. Menurutnya, sikap seorang pemimpin terhadap karyawan memiliki dampak besar terhadap rasa hormat dan semangat kerja karyawan. Karyawan cenderung lebih menyukai pemimpin yang dapat menghargai hasil kerja keras mereka dengan penilaian yang objektif, serta memberikan arahan yang mendorong mereka untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan loyalitas.

Faktor pendukung dan penghambat gaya komunikasi pemimpin dalam menjaga loyalitas karyawan pada PT. Properti Vendor Indonesia

Gaya komunikasi pemimpin memainkan peran penting dalam membangun loyalitas karyawan, tapi hal itu tentu terdapat faktor-faktor pendukung dan penghambatnya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, didapat jawaban bahwa faktor pendukung yang dihadapi oleh PT. Properti Vendor Indonesia ketika melakukan komunikasi yaitu adanya komunikasi terbuka. Salah satu faktor yang pertama itu pemimpinnya bisa mendengarkan apa yang karyawannya inginkan. Maksudnya bagi yang baik juga buat perusahaan dan juga baik untuk bersamalah. Terus yang kedua faktor dari cara ngomongnya. Pemimpin dengan gaya bicara yang santai dan tidak terlalu meninggikan nada bicaranya. Karena hal tersebut dapat menjaga perasaan karyawannya dengan baik.

Namun tidak hanya itu, situasi dan kondisi saat bekerjapun menjadi salah satu faktor pendukung karena hal itu yang bisa membuat komunikasi yang baik bisa terjalin. Ada faktor yang mendukung seperti review bulanan sehingga komunikasi kantor tetap berjalan. Faktor

pendukung lainnya yaitu dukungan dari kantor seperti biaya untuk iklan, reward untuk karyawan, dan product knowledge. Karena hal itu bisa menjadikan terjalinnya komunikasi yang baik antara pemimpin dan karyawan yang dimana ketika ada kesulitan ataupun kendala bisa dicarikan solusinya bersama.

Dalam hal faktor hambatan, PT. Properti Vendor Indonesia seringkali menemukan hambatan yang sama seperti miscom hal tersebut yang menjadi evaluasi setiap saatnya agar bisa menemukan solusi yang seharusnya dengan cara diskusi bersama. Hambatan yang terjadi tidak hanya dirasakan oleh pemimpin, hambatan juga terjadi kepada karyawan. Apalagi jika pemimpin sedang sibuk jarang adanya waktu dari pemimpin karena kebanyakan pekerjaan yang dilakukan pemimpin di luar kantor jadi terkadang pesan yang disampaikan pemimpin tidak tersampaikan sepenuhnya karena beda persepsi.

Langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi hambatan yang muncul di PT. Properti Vendor Indonesia yaitu dengan diadakannya pertemuan bersama karyawan lalu dibahas apa yang menjadi konflik dan bagaimana mencari solusinya tapi dengan situasi yang santai sehingga para karyawan bisa berkomunikasi dengan terbuka. Jadi dapat disimpulkan ketika di PT. Properti Vendor Indonesia ada suatu hambatan maka upaya yang dilakukan yaitu dengan cara bertemu dan mencari solusi dari permasalahan tersebut bisa dengan cara face to face atau bersama-sama tergantung dari permasalahan yang terjadi. Biasanya jika masalahnya perorangan maka pemimpin PT. Properti Vendor Indonesia membahas langsung dengan karyawannya agar terciptanya keterbukaan antara pemimpin dengan karyawan.

#### Diskusi

Pembahasan penelitian meliputi informasi atau data yang diperoleh dari wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Data tersebut kemudian akan diuraikan sesuai dengan identifikasi masalah yang telah ditentukan sebelumnya dan dikaitkan dengan teori-teori yang dibahas sebelumnya.

Gaya komunikasi pemimpin dalam menjaga loyalitas karyawan pada PT. Properti Vendor Indonesia

Gaya komunikasi pemimpin yang asertif diterapkan ketika bekerja dalam suasana yang rileks, di mana terjadi diskusi, pertukaran ide, dan penyampaian pendapat untuk membahas masalah atau konflik di perusahaan. Dengan pendekatan ini, pemimpin dapat membangun hubungan yang baik dengan karyawan, seperti dengan duduk santai, makan siang bersama, atau mengadakan sharing session.

Pemimpin menggunakan gaya komunikasi asertif untuk mencapai kesepakatan bersama yang memfasilitasi inovasi dan kreativitas dalam penyelesaian pekerjaan. Gaya ini

bertujuan untuk memperkuat visi dan misi perusahaan serta mencapai tujuan secara kolektif dengan cara terbuka terhadap gagasan, pendapat, dan masukan dari karyawan. Selain itu, gaya komunikasi ini berperan dalam memotivasi karyawan agar tetap loyal terhadap perusahaan. Pemimpin dengan gaya ini tidak hanya berkomitmen pada keinginan dan pendapat pribadi mereka, tetapi juga menghargai dan menghormati keinginan serta pendapat karyawan.

Gaya komunikasi pasif digunakan oleh pemimpin pada saat mengumpulkan informasi atau saat pemimpin ingin mendapatkan perspektif dari karyawan tanpa mempengaruhi pendapat mereka, gaya komunikasi pasif dapat membantu dalam mendengarkan secara aktif dan mengumpulkan informasi sebelum membuat keputusan.

Selain itu, dalam situasi di mana pemimpin ingin mendorong kemandirian dan kreativitas karyawan, pemimpin menggunakan gaya komunikasi pasif untuk memberikan ruang bagi karyawan untuk mengeksplorasi ide-ide mereka sendiri. Maka dari itu ketika tidak ada kepentingan dalam bekerja pemimpin akan menggunakan gaya komunikasi pasif ini.

Gaya komunikasi agresif dilakukan pemimpin PT. Property Vendor Indonesia dalam beberapa situasi di mana dianggap perlu, seperti keadaan darurat, dimana dalam situasi krisis yang memerlukan tindakan cepat dan tegas, contohnya pada saat karyawan melakukan kesalahan berulang dan untuk memastikan kembali bahwa instruksi dipatuhi tanpa penundaan. Selain itu, jika ada pelanggaran serius terhadap aturan atau kebijakan, pemimpin mungkin menggunakan gaya agresif untuk menunjukkan bahwa perilaku tersebut tidak dapat diterima dan harus dihentikan segera.

Namun, penting bagi pemimpin untuk mempertimbangkan dampak jangka panjang dari gaya komunikasi agresif. Menggunakan pendekatan ini secara berlebihan dapat menimbulkan ketakutan, mengurangi motivasi, dan merusak hubungan kerja. Maka dari itu gaya komunikasi ini jarang pemimpin gunakan dan lebih baik memprioritaskan komunikasi yang asertif, yang tegas namun tetap menghormati orang lain.

Maka dari itu, peneliti berpendapat bahwa setiap waktu dan moment akan ada perbedaan gaya komunikasi yang terjadi hal ini merupakan cara agar pemimpin bisa memiliki hubungan yang baik dengan karyawannya sehingga bisa menjaga loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Penggunaan berbagai gaya komunikasi dalam organisasi dapat menciptakan suasana kerja yang lebih menyenangkan. Setiap individu memiliki watak dan kepribadian yang unik, hasil dari pengalaman dan pembentukan di masa lalu. Dengan menerapkan gaya komunikasi yang sesuai untuk setiap situasi, pemimpin dapat lebih efektif berkomunikasi dengan karyawan. Pendekatan ini memungkinkan setiap orang untuk belajar

dari situasi yang dihadapi dan menghargai sudut pandang yang berbeda, melihat perbedaan sebagai kesempatan untuk pembelajaran dan perspektif positif. Tetapi gaya komunikasi yang lebih sering digunakan oleh pemimpin PT. Properti Vendor Indonesia adalah gaya komunikasi asertif dalam berkomunikasi dengan karyawannya, gaya komunikasi asertif sering dipilih oleh pemimpin karena kemampuannya dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, mendukung pertumbuhan individu dan organisasi, serta mempromosikan keterbukaan, kepercayaan, dan motivasi di antara anggota karyawannya.

Temuan penelitian mengenai loyalitas, di mana pemimpin perusahaan tidak sering ke kantor karena ia mempercayai penuh kepada karyawan yang telah perform dengan baik, kepercayaan yang diberikan oleh pemimpin kepada karyawan untuk bekerja tanpa pengawasan langsung menunjukkan penghargaan yang besar terhadap kemampuan dan profesionalisme karyawan. Ini dapat memperkuat rasa percaya dan tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan mereka. Karyawan yang merasa dipercaya biasanya lebih termotivasi untuk memberikan hasil terbaik, karena mereka merasa memiliki kontrol lebih terhadap pekerjaan mereka.

Selain itu, sikap seorang pemimpin yang mengandalkan kepercayaan dan memberikan otonomi kepada karyawan juga dapat menjaga budaya kerja yang positif, yaitu budaya kerja yang menghargai kepercayaan, otonomi, dan hasil kerja keras akan meningkatkan semangat kolaborasi dan kinerja tim secara keseluruhan. Karyawan akan merasa diakui dan dihargai atas kinerja mereka, yang pada gilirannya bisa meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan. Meskipun pemimpin tidak sering hadir di kantor, penting untuk memastikan bahwa komunikasi dan pengelolaan tetap terjaga dengan baik. Pemimpin perlu menetapkan sistem komunikasi yang efektif untuk tetap terhubung dengan tim dan memastikan bahwa arahan strategis dan visi perusahaan tetap jelas dan terimplementasi. Hal ini juga dapat menunjukkan bahwa kehadiran fisik bukanlah satu-satunya cara untuk memimpin, tetapi lebih kepada memberikan dukungan dan arahan yang diperlukan.

Pemimpin yang mampu mengapresiasi hasil kerja keras karyawan dengan penilaian objektif dan memberikan arahan untuk terus mempertahankan atau meningkatkan kinerja, hal ini dapat membangun hubungan yang kuat antara pemimpin dan karyawan, serta meningkatkan motivasi karyawan untuk terus berprestasi dan memperkuat loyalitas mereka terhadap perusahaan. Karyawan yang merasa dihargai dan didukung akan cenderung bertahan lebih lama dan berkontribusi secara maksimal. Meskipun pemimpin percaya pada karyawan, penting untuk tetap melakukan penilaian kinerja secara rutin dan memberikan umpan balik yang membangun. Evaluasi ini berguna untuk mengidentifikasi kekuatan serta area yang memerlukan pengembangan bagi karyawan, serta memastikan bahwa tujuan

perusahaan tercapai dengan efektif. Umpan balik yang jelas dan objektif juga membantu karyawan untuk terus meningkatkan kualitas pekerjaan mereka.

Dalam kesimpulan, sikap seorang pemimpin terhadap karyawan bisa memberikan dampak yang besar terhadap budaya perusahaan, motivasi karyawan, serta kinerja keseluruhan. Pemimpin yang mampu memberikan kepercayaan, mengapresiasi kinerja, dan memberikan arahan yang tepat secara objektif akan mendorong rasa hormat dan semangat karyawan dalam bekerja, yang pada akhirnya akan memberikan manfaat bagi perusahaan dalam jangka panjang.

Faktor Pendukung dan Penghambat Gaya Komunikasi Pemimpin dalam Menjaga Loyalitas Karyawan pada PT. Properti Vendor Indonesia

Penelitian ini didasarkan pada temuan yang mengungkapkan bahwa miskomunikasi merupakan kegagalan dalam proses komunikasi. Meskipun bentuk miskomunikasi mungkin tidak selalu fatal, jika dibiarkan tanpa tindakan, masalah ini dapat terus berulang. Untuk memastikan komunikasi berjalan lancar, seorang pemimpin harus dengan seksama memperhatikan potensi hambatan tersebut. Kesalahan dalam pengucapan dapat mengakibatkan salah tafsir terhadap kata-kata yang disampaikan, perbedaan makna, dan penggunaan bahasa yang tidak dipahami oleh penerima pesan, yang semuanya dapat mengakibatkan miskomunikasi. Tidak hanya pemimpin yang perlu memperhatikan hal ini, tetapi juga semua pihak yang terlibat dalam komunikasi, termasuk antar karyawan.

Hambatan komunikasi lainnya dapat muncul dari perbedaan antara komunikator dan komunikan. Hambatan ini sering terjadi akibat perbedaan persepsi, sifat, dan perasaan. Di perusahaan, perbedaan persepsi atau pendapat seringkali muncul, baik antara pemimpin dan karyawan maupun antar sesama karyawan. Misalnya, perbedaan persepsi bisa terjadi ketika pemimpin memberikan arahan, saat diskusi dan rapat berlangsung, atau selama proses koordinasi dalam pelaksanaan pekerjaan.

Hambatan komunikasi hampir selalu ada dalam setiap proses komunikasi. Untuk meminimalkan hambatan-hambatan tersebut dalam komunikasi organisasi, diperlukan komunikasi yang efektif. Komunikasi dikatakan efektif jika tujuan dari kegiatan komunikasi tersebut tercapai. Sebagai pemimpin, penting untuk mampu mengurangi hambatan-hambatan yang mungkin timbul selama proses komunikasi.

Dalam sebuah perusahaan, komunikasi tidak hanya penting antara pemimpin dan karyawan, tetapi juga antara sesama karyawan. Kelancaran komunikasi dalam perusahaan dipengaruhi oleh bagaimana pemimpin berinteraksi dengan karyawan-karyawannya. Pemimpin biasanya menerapkan berbagai cara atau gaya komunikasi yang mempengaruhi efektivitas perusahaan. Gaya komunikasi pemimpin yang efektif sangat berpengaruh

terhadap keberhasilan perusahaan, karena pemimpin memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk mengarahkan, memotivasi, mengkoordinasi, dan mengendalikan berbagai aktivitas dalam perusahaan.

Tidak hanya hambatan, PT. Properti Vendor Indonesia juga mempunyai faktor pendukung. Sebagai perusahaan tentunya perlu komunikasi yang terbuka sehingga pesan yang disampaikan bisa sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti mengetahui bahwasannya pemimpin di PT. Properti Vendor Indonesia bisa mendengarkan apa yang karyawannya inginkan dan memiliki gaya bicara yang santai dan tidak terlalu meninggikan nada bicaranya maka dari itu dapat menjaga perasaan karyawannya dengan baik.

Tidak hanya itu, faktor pendukung lainnya adalah komunikasi terbuka dengan cara menciptakan komunikasi yang santai, Review bulanan dan sharing session serta dukungan kantor seperti dapat pembiayaan iklan, product knowledge developer, reward, weekly meeting. Dengan terciptanya situasi dan kondisi yang berasal dari tempat serta waktu yang membuat karyawan menjadi nyaman dalam mendengarkan perihal pekerjaan yang sesuai dengan prosedur perusahaan. Sejatinya perusahaan harus menumbuhkan keadaan yang mendukung dalam terciptanya kegiatan pekerjaan berjalan dengan lancar. Tidak hanya itu, peran dari karyawan juga sangat penting. Jika karyawan tidak dapat mengerti perihal apa yang disampaikan maka tidak terciptanya sebuah komunikasi yang berjalan dengan baik serta efektif.

Peneliti berpendapat bahwa faktor hambatan serta pendukung tersebut adalah tantangan yang harus dilewati. Peran dari pemimpin dan karyawan menjadi penting dalam menyelesaikan hambatan-hambatan yang terjadi di perusahaan. Tentunya dengan pendekatan-pendekatan yang baik dari hasil diskusi bersama yang telah dilakukan. Perihal faktor pendukung, menurut peneliti itu adalah hal bonus ketika melakukan sebuah kegiatan agar jauh lebih baik lagi kedepannya.

## SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dapat disimpulkan mengenai Gaya Komunikasi Pemimpin Dalam Menjaga Loyalitas Karyawan pada PT. Properti Vendor Indonesia. Maka peneliti memperoleh kesimpulan :

1. Pemimpin PT. Properti Vendor Indonesia menggunakan tiga gaya komunikasi untuk menjaga loyalitas karyawan dengan situasi yang berbeda,

- a. Gaya komunikasi asertif digunakan dalam diskusi dan penyelesaian konflik untuk mencapai kesepakatan, mendorong inovasi, memperkuat visi perusahaan, dan memotivasi karyawan. Gaya ini mendukung terbukanya ide dan pendapat.
- b. Gaya komunikasi pasif digunakan saat mengumpulkan informasi dan mendengarkan karyawan untuk mendukung kemandirian dan kreativitas mereka.
- c. Gaya komunikasi agresif digunakan dalam situasi darurat atau krisis untuk memastikan kepatuhan dan menunjukkan bahwa pelanggaran tidak dapat diterima.

Pemimpin lebih sering menerapkan gaya asertif, yang dianggap berhasil dalam menjaga loyalitas karyawan. Sikap pemimpin yang memberikan kepercayaan dan apresiasi juga berdampak positif pada budaya perusahaan dan kinerja karyawan.

2. Faktor pendukung termasuk komunikasi terbuka, review bulanan, sharing session, serta dukungan kantor seperti pembiayaan iklan, product knowledge developer, reward, dan weekly meeting. Hambatan meliputi kurangnya keterampilan komunikasi dan keterbatasan waktu yang menyebabkan miskomunikasi. Meskipun ada hambatan, karyawan dan pemimpin tetap termotivasi untuk bekerja lebih keras guna mencapai visi dan misi perusahaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alit. (2019). No Title. *Denpasar*.
- Citra, L. M., & Fahmi, M. (2019). *Pengaruh Kepemimpinan , Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan*. 2(2), 214–225.
- Demerouti, B. (2020). *Komunikasi organisasi terhadap loyalitas karyawan*. 2002.
- Hasibuan. (2021). *Komunikasi Organisasi*. 13–46.
- lii, B. A. B., & Penelitian, A. S. (2009). *No Title*. 45–54.
- Kian, G. (2019). *Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan*. 10–44.
- M. Askari Zakariah, Vivi Afriani, K. M. Z. (2020). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF, KUANTITATIF, ACTION RESEARCH, RESEARCH AND ...*
- Simamora, S. L. (2017). Gaya Komunikasi Dalam Komunikasi Pasangan Etnis Campur Di Pondok Cina-Depok Jawa Barat. *Jurnal Komunikasi, VIII*, 40–48.
- Syahrul, Fathiyah, & Jumarlis, M. (2023). MISKOMUNIKASI (Studi Kegagalan Komunikasi Antara Mahasiswa dan Dosen STAIN Majene Melalui Media WhatsApp). *Shoutika : Jurnal Studi Komunikasi Dan Dakwah, 3(1)*, 11–20.
- Verhoeven, J. W. M., & Madsen, V. T. (2022). Active Employee Communication Roles in Organizations : A Framework for Understanding and Discussing Communication Role Expectations Active Employee Communication Roles in Organizations : A Framework for

Understanding and Discussing Communication. *International Journal of Strategic Communication*, 16(1), 91–110.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/1553118X.2021.2014503>