

Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Gaya Komunikasi Manajer Restoran Nanny's Pavillon Mall Cipinang Indah

Murtiadi¹, Yulianti Fajar Wulandari², Yan Bastian³, Lymbarski Caesariano⁴, Sultan Himawan⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Bina Sarana Informatika

e-mail: ¹murtiadi.mdi@bsi.ac.id, ²yulianti.yfw@bsi.ac.id, ³yan.ybn@bsi.ac.id, ⁴lymbarski.lcr@bsi.ac.id, ⁵sultan.stw@bsi.ac.id

ABSTRAKSI

Peran manajer sebagai pemimpin memiliki tanggung jawab yang besar dalam mengelola organisasi. Dalam komunikasi organisasi terdapat gaya komunikasi dan tipe kepemimpinan yang perlu diterapkan seorang manajer dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan (bawahannya). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gaya komunikasi Manajer Restoran Nanny's Pavillon Mall Cipinang Indah yang diterapkan dalam meningkatkan motivasi kinerja karyawan. Adapun teori-teori yang digunakan adalah komunikasi organisasi, komunikasi kepemimpinan, gaya komunikasi, motivasi kerja, serta tinjauan pustaka terkait restoran Nanny's Pavillon Mall Cipinang Indah. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer berupa wawancara mendalam dan observasi, sedangkan data sekunder berupa dokumentasi foto, struktur organisasi, dan kepustakaan. Hasil penelitian pada Manajer Restoran Nanny's Pavillon Mall Cipinang Indah adalah gaya kepemimpinan yang bersifat demokratis. Manajer restoran menerapkan sikap gaya kepemimpinan demokratis kepada para karyawannya dalam operasional kerja. Sikap demokratis terlihat dari sikap Manager yang menerima masukan, saran maupun ide dari para karyawan. Ketika terjadi suatu permasalahan di restoran, seorang Manager melibatkan para karyawannya dalam pengambilan keputusan. Sedangkan gaya komunikasi yang dipakai Manajer Restoran ada dua yakni *the relinquishing style* dan *the equalitarian style*. Kedua gaya komunikasi tersebut dominan digunakan oleh Manajer untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan staf restoran yang menjadi bawahannya.

Kata Kunci: Gaya Komunikasi; Komunikasi Organisasi; Tipe Kepemimpinan

ABSTRACT

The role of managers as a leader has a great responsibility in managing the organization. In organizational communication there is a leadership communication style that needs to be applied by a manager in an effort to improve performance of employees. The purpose of this study was to determine the communication style of Nanny's Pavillon Mall Cipinang Indah Restaurant Manager which was applied in increasing employee performance motivation. The theories used are organizational communication, leadership communication, communication style, work motivation, and a review of the literature related to the Nanny's Pavillon Mall Cipinang Indah restaurant. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques were carried out using primary data in the form of in-depth interviews and observations, while secondary data in the form of photo documentation, organizational structure, and literature. The results of the research on Nanny's Pavillon Mall Cipinang Indah Restaurant Manager are a democratic leadership style. Restaurant managers apply democratic leadership style attitudes to their employees in work operations. The democratic attitude can be seen from the attitude of the Manager who accepts input, suggestions and ideas from employees. When a problem occurs in a restaurant, a manager involves his employees in making decisions. Meanwhile, there are two communication styles used by restaurant managers, namely the relinquishing style and the equalitarian style. These two communication styles are dominantly used by managers to interact and communicate with restaurant staff who are their subordinate.

Keyword: Communication Style; Organization Communication; Leadership Type

PENDAHULUAN

Pemimpin yang baik dalam sebuah organisasi memiliki kemampuan membangkitkan optimisme dan berbagi pengetahuan yang dimilikinya kepada rekan sejawat maupun karyawannya. Tentunya dimaksudkan agar karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik dan tujuan organisasi dapat dicapai atau berhasil. Keberhasilan setiap organisasi ditentukan oleh orang-orang yang berproduktif dan memiliki integritas dan kualitas yang baik. Pentingnya gaya komunikasi dan tipe kepemimpinan bagi organisasi dalam menciptakan semangat karyawannya menentukan mobilitas organisasi dalam menuju sebuah kesuksesan.

Pemimpin menurut Robbert D. Stuart dalam (Utari & Hadi, 2020) adalah "seorang yang diharapkan mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi, memberi petunjuk dan juga mampu menentukan individu untuk mencapai tujuan organisasi". Crainer dalam (Yudiaatmaja, 2013) menyebutkan ada lebih dari 400 definisi tentang kepemimpinan. Defenisi ini beragam, mulai dari kepemimpinan sebagai kegiatan mempengaruhi orang lain, atau kepemimpinan sebagai upaya memperoleh kesepakatan, sampai dengan kepemimpinan sebagai sebuah hubungan yang saling mempengaruhi antara pemimpin dengan pengikutnya. Namun pada dasarnya

kepemimpinan terkait erat dengan upaya seseorang mempengaruhi perilaku orang lain dengan suatu tujuan, Tapi bukan berarti setiap orang yang mempengaruhi orang lain untuk suatu tujuan disebut pemimpin. (Yudiatmaja, 2013).

Bila dicermati, pemimpin dan kepemimpinan mempunyai fungsi tertentu yang menjadikan seseorang dapat dikategorikan sebagai pemimpin. (Tristina & Widagdo, 2019) menyatakan bahwa fungsi dari kepemimpinan berhubungan dengan situasi social dalam kehidupan organisasi dimana fungsi kepemimpinan harus diwujudkan dalam interaksi antar individu. Rivai dalam (Tristina & Widagdo, 2019) membedakan fungsi kepemimpinan secara operasional kedalam lima fungsi, yakni instruktif, konsultatif, partisipasi, delegasi dan pengendalian.

Gaya kepemimpinan yang sesuai dengan kondisi perusahaan dan keinginan dari karyawan dapat mendorong semangat kerja karyawan. Oleh sebab itu, seorang pemimpin harus berusaha sebaik mungkin dalam melaksanakan kepemimpinannya agar memberikan semangat kerja yang tinggi didalam diri para karyawan agar target atau sasaran suatu perusahaan dapat tercapai dengan tepat.

Iklim komunikasi yang baik menjadi bagian penting dari sebuah perusahaan, karena komunikasi menjadi sarana penyampaian berbagai macam perasaan, sikap, dan kehendak baik secara langsung maupun tidak langsung, sadar maupun tidak sadar. Proses komunikasi yang baik antara karyawan dengan pimpinan maupun antar karyawan dapat berjalan efektif dan efisien karena adanya motivasi dan semangat kerja untuk aktualisasi diri dan memajukan perusahaan.

Seorang pemimpin harus mau mendengar keluhan kesah karyawannya dan dapat memberikan solusi dalam setiap masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya. Tujuannya agar tidak ada jarak komunikasi antara seorang atasan dan bawahan, dan tentunya agar selalu tercipta komunikasi yang efektif di dalam sebuah perusahaan. Dengan kondisi seperti ini karyawan nyaman bekerja dan citra positif pemimpin itu pun terbentuk.

Restoran Nanny's Pavillon Mall Cipinang Indah adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *food and beverages*, dimana pada akhir tahun 2020, mengalami penurunan dari sisi target penjualan dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan ini memberi dampak pada menurunnya motivasi karyawan untuk bekerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gaya komunikasi dan tipe kepemimpinan Manajer Restoran Nanny's Pavillon cabang Mall Cipinang Indah yang diterapkan dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

Komunikasi Organisasi

Frank Jefkins dalam (Wulandari et al., 2020) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai, komunikasi internal organisasi, dan ini mempunyai tiga wujud, yakni 1) komunikasi ke bawah, yakni dari

pimpinan kepada karyawan; 2) komunikasi ke atas, yakni dari karyawan kepada pimpinan; dan 3) komunikasi seajar, artinya komunikasi berlangsung antar sesama karyawan. Komunikasi organisasi juga merupakan upaya untuk menghadirkan hubungan, membentuk iklim, mewakili budaya organisasi tersebut, seperti sikap, nilai-nilai, tujuan yang nantinya akan menjadi ciri atau karakter organisasi dan anggota yang berada di dalamnya.

Susanto dalam (Rojuaniah, 2012) menjelaskan karakteristik budaya organisasi meliputi inisiatif individu, toleransi terhadap resiko, penghargaan, integrasi, dukungan manajemen, pengawasan, identitas, toleransi terhadap konflik dan pola komunikasi. Hubungan dan interaksi antar anggota organisasi pada dasarnya menjadi focus utama komunikasi organisasi. Sehingga komunikasi tidak hanya sekedar penyampaian pesan, namun lebih luas dari itu. Hubungan dan interaksi social yang terbangun secara baik dan positif akan berdampak pada penyelesaian tugas dengan mudah serta pencapaian tujuan organisasi. Meskipun posisi para anggota organisasi berbeda dalam hirarki organisasi.

Menurut Goldhaber dalam (Atmaja & Dewi, 2018), komunikasi organisasi berperan dalam, 1) menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab dalam layanan, penjualan dan produksi; 2) menyesuaikan karyawan dengan perubahan dengan adaptasi dan berpikir kreatif; 3) memelihara kebijakan, prosedur kerja maupun aturan dalam rutinitas harian dan berkelanjutan; 4) mengembangkan hubungan antar individu dimana pesan disampaikan pada anggota organisasi untuk kebutuhan sikap, moral, kepuasan dan aktualisasi mereka; 5) melakukan koordinasi, perencanaan, pengendalian manajemen. Menurut (Atmaja & Dewi, 2018), focus perhatian manajer sebuah organisasi mengalami perbedaan antara masa lalu dan saat ini. Komunikasi organisasi yang bersifat *top-down* dipandang sebagai hambatan. Kekinian, komunikasi organisasi lebih bersifat *on-going*, dinamis dan informal. Sifat komunikasi organisasi tersebut memungkinkan pelaksanaan pekerjaan yang efektif dalam organisasi modern.

Gaya Komunikasi dan Tipe Kepemimpinan

Dalam organisasi selalu ada pemimpin untuk memudahkan koordinasi dan komunikasi agar tugas-tugas dapat dilakukan secara efektif dan efisien, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai. Dalam kepemimpinan, individu mempunyai kekhasan dalam memimpin organisasinya. Menurut (Rossian & Loisa, 2019), seorang pemimpin organisasi harus mengembangkan gaya dalam memimpin karyawannya. Gaya kepemimpinan tersebut dapat dirumuskan dari pola perilaku, interaksi dan komunikasi yang dibentuk untuk disesuaikan dengan kepentingan organisasi dan karyawannya, agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kepemimpinan seorang manajer suatu organisasi terkait erat dengan gaya komunikasi yang dipakai dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan karyawan yang menjadi bawahannya. (Djuarsa, 2017) berpendapat bahwa gaya komunikasi merupakan perilaku komunikasi yang

dilakukan individu suatu organisasi dengan tujuan mendapatkan respon terhadap pesan organisasional yang disampaikannya. Penyampaian informasi, ide-ide maupun gagasan pimpinan terlihat dari gaya komunikasinya.

Enam gaya komunikasi menurut (Djuarsa, 2017), sebagai berikut: 1) *The Controlling Style*, merupakan gaya komunikasi yang bersifat mengendalikan atau *one way communication*, artinya ada unsur kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa, dan mengatur perilaku, pikiran, dan tanggapan orang lain; 2) *The Equalitarian Style*, gaya ini berlandaskan kesamaan, artinya penyebaran pesan verbal secara lisan maupun tertulis bersifat dua arah (*two-way communication*) secara terbuka. Disini, memungkinkan setiap anggota mengungkapkan gagasan atau pendapat dalam suasana santai dan normal; 3) *The Structuring Style*, gaya ini bersifat terstruktur dengan memanfaatkan pesan verbal secara tertulis maupun lisan dengan tujuan memantapkan perintah yang harus dilaksanakan, penjadwalan tugas dan pekerjaan serta struktur organisasi; 4) *The Dynamic Style*, komunikasi yang dinamis berorientasi pada tindakan, sehingga mempunyai kecenderungan agresif; 5) *The Relinquishing Style*, merupakan gaya komunikasi yang terbuka, dimana pimpinan bersedia untuk menerima saran, pendapat, ataupun gagasan karyawannya daripada sekedar memberi perintah; 6) *The Withdrawal Style*, gaya komunikasi ini berciri melemahnya tindakan komunikasi, artinya tidak ada keinginan untuk berkomunikasi dengan orang lain, karena ada beberapa persoalan ataupun kesulitan antar pribadi yang dihadapi antar orang-orang tersebut dalam organisasi.

Dari penjelasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa *the equalitarian style communication* adalah gaya komunikasi yang ideal. Sementara gaya komunikasi *structuring*, *dynamic* dan *relinquishing* dapat secara strategis digunakan untuk menghasilkan respon atau efek yang bermanfaat bagi organisasi. Adapun gaya komunikasi *controlling* dan *withdrawal*, cenderung menjadi penghambat komunikasi dan interaksi dalam organisasi.

Gaya komunikasi pimpinan pada dasarnya menjadi sebuah pola perilaku kepemimpinan itu sendiri. Pola kepemimpinan ini menjadi bagian kombinasi dari falsafah, perilaku, keterampilan, sifat, sikap dan strategi yang sering diterapkan pemimpin dalam mempengaruhi kinerja bawahannya. Gaya kepemimpinan yang ideal akan mampu memaksimalkan produktivitas, kepuasan kerja, pertumbuhan, dan kemudahan dalam beradaptasi serta memberi kenyamanan karyawan dalam bekerja. Kesemuanya akan berdampak positif tidak hanya bagi individu karyawan, namun juga perusahaan tempatnya bekerja.

Sutikno dalam (Rossian & Loisa, 2019) menyebut gaya kepemimpinan sebagai tipe kepemimpinan. Tipe atau gaya kepemimpinan ini menurut (Siagian, 2014) terdiri atas lima, yakni 1) Otokratik, dimana pemimpin memiliki sifat otokratik yang menganggap organisasi sebagai miliknya dan tidak mau menerima saran dan pendapat

orang lain, serta dalam tindakanya sering menggunakan paksaan dan hukuman; 2) Militeristik, pemimpin dengan tipe militeristik memiliki sifat menggerakkan bawahannya dengan sistem perintah dengan didasari pada pangkat dan jabatan, menuntut kedisiplinan; 3) Paternalistik, yakni tipe pemimpin yang memiliki sifat jarang memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengambil keputusan, inisiatif, dan/atau mengembangkan daya kreasi dan fantasi, namun selalu ingin tahu dan terlalu melindungi; 4) Kharismatik, merupakan tipe pemimpin yang sangat diperlukan, namun terkadang sifat negatifnya cenderung mengalahkan sifat positifnya.; 5) Demokratik, yakni tipe kepemimpinan yang paling ideal bagi organisasi modern karena tipe pemimpin ini mau menerima saran, pendapat, bahkan kritikan dari bawahan, juga berusaha mengutamakan kerjasama tim dalam mencapai tujuan organisasi.

Gaya komunikasi maupun tipe kepemimpinan yang tepat dan ideal berperan pada motivasi maupun kinerja karyawan. Menurut (Tristina & Widagdo, 2019) motivasi karyawan akan meningkatkan kinerjanya dengan adanya partisipasi komunikasi, aktualisasi serta adanya pendelegasian tugas dan wewenang juga perhatian. Penelitian-penelitian tentang gaya komunikasi dan kinerja karyawan sudah banyak dilakukan. Namun yang menjadi perbedaan antara penelitian ini dengan lainnya adalah focus penelitian ini pada gaya komunikasi dan tipe kepemimpinan Manajer Restoran Nanny's Pavillon cabang Mal Cipinang Indah dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

METODOLOGI

Penelitian dilakukan di Nanny's Pavillon Mall Cipinang Indah, yang berlokasi di Jalan Raya Kalimalang Kav 88, Jakarta Timur 13240. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Moleong, 2013), metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan/atau perilaku yang dapat diamati. Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi, serta pengamatan di lapangan.

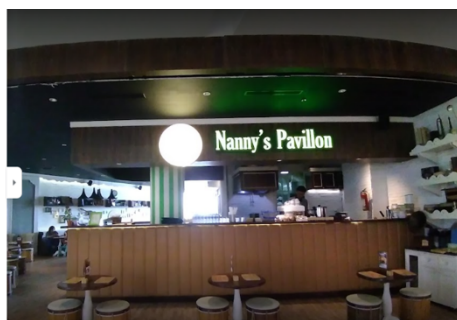
Adapun teknik pengumpulan data menjadi sebuah cara untuk memperoleh data dengan beberapa langkah dan tahapan, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Langkah-langkah tersebut berfungsi mempermudah peneliti dalam proses perolehan data. Selaras dengan penjelasan tersebut, maka penelitian ini menggunakan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang.

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*indepth interview*) dan observasi. Wawancara dilakukan dengan mengumpulkan data atau informasi secara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam, serta dilakukan secara intensif dan berulang-ulang. Observasi menjadi teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan

mengamati langsung objek penelitian yaitu Restoran Nanny's Pavillon cabang Mall Cipinang Indah untuk melihat secara langsung agar peneliti mengetahui kondisi yang sebenarnya. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan untuk mendukung hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Nanny's Pavillon merupakan restaurant bercita rasa Amerika-Perancis yang didirikan pada 23 Maret 2009, dengan outlet pertama berada di Bandung, Indonesia. Sejak pertama kali berdiri hingga sekarang, Nanny's Pavillon telah berkembang dan memiliki 20 outlet yang tersebar di wilayah Jakarta, Bandung, dan Bali. Inspirasi di balik berdirinya restoran ini berasal dari tradisi keluarga pemilik yang sering mengadakan family gathering setiap dua bulan sekali. Setiap anggota keluarga akan membawa resep favorit mereka yang akan disiapkan oleh nanny (pengasuh) mereka dan menyantap bersama-sama di Pavillon.



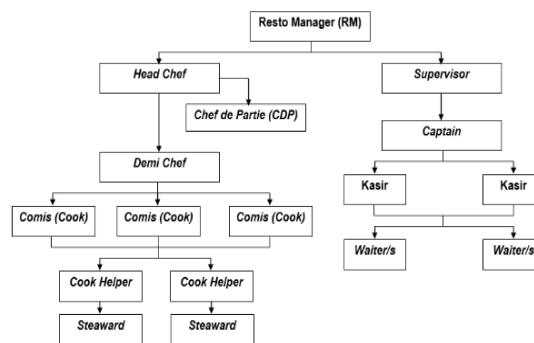
Sumber: Googlemaps images

Gambar 1. Restoran Nanny's Pavillon Mall Cipinang Indah

Keunikan Nanny's Pavillon adalah desain restorannya yang menggambarkan bagian-bagian dari sebuah rumah tinggal seperti taman, kamar tidur, kamar mandi, dan lain-lain, serta pelayan yang menggunakan seragam nanny bernuansa hijau dan putih. Nama-nama menu makanan yang unik yang berasal dari tradisi keluarga Perancis-Amerika, seperti "Ynez's Blueberry Cheese Roll Pancake", "Heavy Alvin's Potato", "Bryce's Crazy Chocolate Waffle", "Kimberly's Green Sausage Pasta", "Cecile's Hot Tuna Spaghetti", dan masih banyak lagi. Buku menu pun menyerupai lukisan dan tulisan tangan.

Restaurant Manager sebagai pimpinan Nanny's Pavillon Mal Cipinang Indah mempunyai tugas yakni:

1. Memastikan pelaksanaan sebuah program
2. Mengawasi supervisor
3. Memberikan motivasi kepada supervisor dan karyawan-karyawan.



Sumber: (Arsip Nanny's Pavillon)

Gambar 2. Struktur Organisasi Nanny's Pavillon Mal Cipinang Indah

Gaya Kepemimpinan Manajer Restoran

Komunikasi organisasi yang efektif, memegang peran penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Pentingnya komunikasi cukup disadari oleh seluruh karyawan baik pimpinan maupun bawahan, guna dalam menjalin hubungan yang baik ketika melaksanakan tugasnya. Menurut saya komunikasi sangat penting, karena setiap manusia pasti melakukan komunikasi, dan komunikasi dalam organisasi sangat berguna untuk menciptakan suasana yang baik dalam menjalin hubungan yang baik antara individu yang satu dengan yang lainnya. Dengan komunikasi yang baik maka akan terjalin kedekatan antara setiap karyawan karyawan yang lain. Selain itu komunikasi juga dapat mempererat hubungan kita, karena komunikasi tidak hanya di dalam tempat kerja, melainkan di luar tempat kerja, contohnya dengan kita bercanda juga dapat mendekatkan diri kepada setiap orang-orang disekitar kita." kata Pungki Wibsono, Head Chef.

Karyawan Nanny's Pavillon Mal Cipinang Indah sangat memiliki kesadaran akan pentingnya sebuah komunikasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Komunikasi merupakan hal mendasar yang sangat penting untuk mereka, guna dalam menciptakan keadaan yang nyaman bagi mereka sendiri dan mengurangi tingkat misscommunicating dalam bekerja. Dengan komunikasi yang baik diantara mereka, maka masalah seperti komplain dari konsumen akan berkurang dan masalah-masalah yang terjadi saat bekerja dapat diselesaikan dengan baik. Dengan kesadaran pentingnya sebuah komunikasi yang dimiliki setiap karyawan, maka hubungan kerja mereka akan baik antara pimpinan yaitu Manajer Restoran dengan bawahannya maupun antar karyawan akan terjalin dengan nyaman dan harmonis. "Ibu sih selalu melakukan komunikasi dengan bawahannya, baik secara resmi ataupun engga, biasanya melakukan briefing kepada staff-staffnya agar semua staff mengerti apa yang disampaikan komunikasinya secara langsung, selain itu Ibu juga biasa menggunakan media sosial seperti Whatsapp untuk memberikan informasi kepada staff apabila ada pesan yang belum bisa disampaikan langsung karena sedang libur atau sedang ada kesibukan yang lain, whatsapp juga mempermudah melakukan komunikasi jarak jauh, apabila ada kerjaan

yang deadline bias di share melalui whatsapp, media sosial membantu banget deh mas, jadi mau apa-apa jadi mudah heheh”, menurut Nilam Panglipur, Supervisor.

Komunikasi yang dilakukan oleh Manajer Restoran dengan bawahannya tidak hanya untuk mempererat hubungan kerjasama, tetapi juga merupakan salah satu cara untuk mencari saran atau ide dari bawahan ataupun sebaliknya. Dalam berorganisasi pimpinan juga membutuhkan saran atau masukan dari bawahannya. Seperti yang dikatakan oleh staffnya, Idris Sunardi, Captain, “Yang saya lihat ya mas, masukan karyawan selalu di terima dengan baik dengan dia, ia selalu melibatkan karyawan dalam ngambil keputusan, ia juga care terhadap karyawannya dengan cara menanyakan satu persatu kepada karyawan, ia menanyakan kabar kepada setiap karyawan. Selain kabar ia juga menanyakan apakah ada masukan untuk ia, bukan hanya itu ia juga aka menolak masukan dan kritikan apabila masukan itu tidak sejalan buat dia, ia menolak karena ia punya jawaban yang kuat kenapa ia harus menolak saran yang diberikan, karena menurut ia dapat membahayakan buat perusahaan dan berbahaya untuk dirinya dan stafnya yang lain, itu sih kalau menurut saya.”

Komunikasi ada berbagai jenis, ada komunikasi horizontal (atasan-atasan/bawahan-bawahan) maupun komunikasi vertikal (atasan-bawahan). Komunikasi yang terjalin dengan nyaman yaitu komunikasi vertikal, komunikasi yang secara langsung antara pimpinan dengan bawahannya. “Saya berkomunikasi dengan karyawan dengan komunikasi vertical yaitu antara atasan dengan bawahan. Karena menurut saya komunikasi antara atasan dengan bawahan sangat diperlukan didalam operasional bekerja demi kelancaran operasional. Dengan adanya komunikasi dengan bawahan supaya tidak ada miss komunikasi didalam operasional kerja,” menurut Yuyu Yuliana, 39 tahun, Manajer Restoran.

Dari hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, ditemukan bahwa komunikasi merupakan salah satu faktor yang menentukan gaya kepemimpinan yang dianut Manajer Restoran dalam memimpin Nanny’s Pavillon Mall Cipinang Indah. Karena dengan komunikasi, kita dapat mengetahui bagaimana cara pemimpin menghadapi karyawannya, mengatasi masalah internal ataupun eksternal yang muncul dalam organisasi, serta mencari solusi yang tepat guna menyelesaikan permasalahan yang muncul.

Cara komunikasi yang sangat baik yang dilakukan Manajer Restoran terhadap karyawannya, sehingga terlihat gaya demokratis yang dianut oleh Manajer Restoran dalam memimpin Nanny’s Pavillon Mall Cipinang Indah. Hal ini terlihat ketika Resto Manager mau mendengarkan saran maupun masukan dari karyawannya, komunikasi yang terbuka dan memberikan masukan di saat permasalahan muncul ketika Manajer Restoran sedang tidak di restoran. Menurut para karyawannya, Resto Manager mereka sangatlah baik dalam memimpin. Membuat suasana kerja menjadi nyaman, komunikasi antara pimpinan dan bawahan tidak

kaku, dan menerima saran maupun masukan dari bawahannya. Manajer Restoran menjaga komunikasi antara pimpinan dan bawahan berjalan dengan lancar agar kinerja karyawan semakin meningkat karena kenyamanan lingkungan kerja. Hasil penelitian juga mengungkap bahwa, gaya *The Relinquishing Style* dan *The Equalitarian Style* menjadi gaya kepemimpinan yang lebih dominan digunakan oleh Manajer Restoran dalam hal menjaga hubungan antara pimpinan dengan bawahan.

Tabel 2. Gaya Komunikasi Manajer Restoran Nanny’s Pavillon Mall Cipinang Indah

Manajer Restoran	Gaya Komunikasi	
	<i>The Relinquishing Style</i>	<i>The Equalitarian Style</i>
<i>Head Chef</i>	Memberikan masukan kepada bawahannya, apabila ada karyawannya tidak berpakaian rapi, bukan memerintah tetapi memberikan masukan; Menerima saran maupun masukan dari bawahannya.	Ketika <i>briefing</i> ataupun mengadakan forum, beliau sangat santai dan memberikan suasana forum yang semakin akrab dan hangat;
<i>Supervisor</i>	Meminta pendapat dan saran kepada bawahannya dan mau menerima saran dan pendapatnya tersebut; bertanggung jawab dengan tugasnya sebagai pimpinan di perusahaan.	Ketika kita sebagai bawahan ingin mengungkapkan suatu ide ataupun masukan kepada beliau secara informal, beliau mau menerima dan mendengarkan ide dan masukan kita.
<i>Captain</i>	Menerima gagasan maupun ide-ide dari para bawahannya dan sebaliknya beliau jarang memerintah tetapi memberikan masukan maupun ide kepada bawahannya.	Memberikan suasana lingkungan kerja yang kondusif karena komunikasi yang di lakukan beliau sangat santai dan hangat kepada para bawahannya

Kinerja Kerja Karyawan Nanny’s Pavillon Mall Cipinang Indah

Nannys Pavillon Mall Cipinang Indah, beroperasi pada pukul 10:00 – 22:00 WIB setiap hari. Pada *weekdays* restoran tidak terlalu ramai kecuali pada jam makan siang, dan pulang kantor. Kondisi berbeda terlihat pada *weekend* yang ramai. Ramai ataupun sepi, semua karyawan melayani tamu dengan baik dan ramah agar pelayanan tetap prima. Resto Manager selalu mengadakan *briefing* harian pada sore hari sekitar pergantian waktu jam kerja yang dimana *shift* pagi akan istirahat dan yang *shift* siang akan memulai aktifitas. Suasana di sana sangat akrab dan kekeluargaan.

Kinerja karyawan cenderung bergantung kepada tingkat pemasukan dari perusahaan. Semakin meningkat pemasukan perusahaan tiap tahunnya, maka kinerja dan motivasi karyawan dalam bekerja semakin tinggi. Memotivasi karyawan tidaklah mudah dilakukan oleh seorang pimpinan. Namun, motivasi karyawan sangat dibutuhkan oleh perusahaan dalam pertumbuhan kemajuan perusahaan tersebut. Banyak hal yang membuat motivasi karyawan meningkat, hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara di bawah ini, Nilam Panglipur, Supervisor, menyatakan, “Kalau motivasi saya yang pertama untuk mendapatkan *best employee of the month*,

tapi kalau bisa mendapatkan *best of the best*, yang kedua di dalam *best employee* akan mendapatkan sertifikat yang dimana dapat memiliki nilai tambah bila kita mencari pekerjaan di tempat lain, dan yang untuk kenaikan jabatan, bila jabatan kita naik otomatis tunjangan yang kita dapatkan akan lebih besar dari posisi sebelumnya, dan yang keempat adalah tidak dipungkiri kenaikan gaji adalah salah satu motivasi kita juga untuk semangat bekerja, karena apabila gaji kita sesuai dengan kerjaan kita maka kita kerja akan merasakan senang.”

Ada beberapa alasan lain yang menjadikan motivasi kerja karyawan bekerja di Nanny's Pavillon Mal Cipinang Indah dan itu bukan semata-mata karena uang, yakni, “Kalau saya memilih bertahan kerja disini karena saya sudah memiliki jabatan yang sudah lumayan baik untuk pencapaian saya hehehehe, selain itu karena tidak terlalu jauh jangkauannya dari rumah saya, karena saya sudah punya anak jadi saya kan lebih punya waktu buat anak saya sehingga saya memilih bertahan dan jam kerja yang sangat fleksibel yang menjadi salah satu saya bisa bertahan disini dan juga teman-teman dan lingkungan kerja yang sangat nyaman sehingga saya menganggap disini sebagai rumah saya, kita pernah tertawa bareng, berduka bareng melawati hari-hari disini, maaf ya mas jadi curhat haha,” menurut Pungki Wibisono, *Head Chef*.

Manajer Restoran, Yuyu Yuliana, berpendapat bahwa motivasi kerja bagi karyawan penting, menurutnya, “Agar kinerja karyawan stabil, saya terus memberikan support maupun motivasi terhadap karyawan. Dan saya juga memperhatikan grooming, memperhatikan kehadirannya (disiplin waktu), dan memperhatikan unifomnya setiap hari. Motivasi yang saya berikan seperti memberikan *best employee* yang setiap staff diberikan target yang harus dicapai dan setiap akhir bulan tentunya akan ada evaluasi tentang kinerjanya setiap karyawan.”

Pada setiap bulannya, Nannys Pavillon Mall Cipinang Indah, menerapkan kriteria standar perusahaan seperti tidak adanya absensi; tidak ada keterangan sakit; datang lebih awal dan tidak pernah terlambat; memiliki grooming yang baik; dan keperibadian serta perilaku yang baik, maka karyawan tersebut akan mendapatkan *Best employee of the month*. *Best employee of the month* adalah sebuah penghargaan atau reward kepada karyawan terbaik yang diberikan setiap bulannya kepada karyawan yang memiliki kriteria yang sesuai di atas, *Best employee* berupa sertifikat; uang tunai; dan voucher makan. Sertifikat penghargaan karyawan terbaik tersebut berguna sebagai aktualisasi diri yang memotivasi bekerja untuk lebih baik lagi.

Jika motivasi dan kinerja karyawan terus meningkat serta memberikan hasil yang maksimal untuk perusahaan, maka Manajer Restoran Nanny's Pavillon Mall Cipinang Indah akan memberikan kenaikan jabatan yang disertai dengan kenaikan gaji untuk karyawan tersebut. Keputusan kenaikan jabatan tersebut tidak hanya diputuskan oleh Manajer Restoran semata, namun sepengetahuan dan pertimbangan dari *Business Manager*.

KESIMPULAN

Nanny's Pavillon Mall Cipinang yang bergerak dalam industri *food beverages* dan *hospitality*, mengutamakan pelayanan prima bagi para pelanggannya. Peran gaya komunikasi Manajer Restoran sebagai pimpinan tertinggi di restoran tersebut dalam memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja menarik untuk diteliti.

Gaya komunikasi yang dipakai Manajer Restoran, Yuyu Yuliana, 39 tahun pada Nanny's Pavillon Mal Cipinang Indah adalah Gaya *The Relinquishing Style* dan *The Equalitarian Style*. *The Relinquishing Style* terlihat dengan seringnya Manajer Restoran menerima saran dari para karyawannya. Ketika Manajer Restoran sedang *off-duty*, beliau mendelegasikan tugas dan tanggungjawab kepada Supervisor. Motivasi diberikan Manajer Restoran dalam bentuk dukungan kepada bawahannya. Adapun gaya *The Equalitarian Style* yang diterapkan oleh Manajer Restoran terlihat ketika memberikan pendapat, masukan ataupun ide disaat *briefing* atau forum dengan penyampaian secara santai dan rileks sehingga karyawan merasakan nyaman dan semakin akrab antara pimpinan dengan bawahan. Manajer Restoran berupaya menciptakan suasana lingkungan kerja yang kondusif agar karyawan semakin semangat dalam bekerja.

REFERENSI

- Atmaja, S., & Dewi, R. (2018). Komunikasi Organisasi (Suatu Tinjauan Teoritis Dan Praktis). *Inter Komunika : Jurnal Komunikasi*, 3(2), 192. <https://doi.org/10.33376/ik.v3i2.234>
- Djuarsa, S. (2017). *Teori Komunikasi*. Universitas Terbuka.
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Rojuaniah. (2012). *PERUBAHAN BUDAYA ORGANISASI*.
- Rossian, W., & Loisa, R. (2019). *Analisis Gaya Komunikasi Kepemimpinan Kharismatik (Kepemimpinan Dewa Osiris dalam film "God of Egypt")*.
- Siagian, S. (2014). *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*. PT. Rineka Cipta.
- Tristina, N., & Widagdo, S. (2019). *KEPEMIMPINAN DAN KINERJA*.
- Utari, S., & Hadi, M. M. (2020). GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA (STUDI KASUS). In *Jurnal Pustaka Ilmiah* (Vol. 6, Issue 1).
- Wulandari, Y. F., Mayasari, S., Rahastine, M. P., Komunikasi, F., Universitas, B., & Sarana Informatika, B. (2020). *ANALISIS PERAN DAN FUNGSI HUMAS MUSEUM KEHUTANAN DALAM PELATIHAN PELAYANAN PRIMA*.
- Yudiatmaja, F. (2013). Kepemimpinan: Konsep, Teori Dan Karakternya. *Media Komunikasi FIS*, 12(2), 29–37.