

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai gaya komunikasi pemimpin kepada bawahan dalam menciptakan kinerja yang optimal pada Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan Non Dosemtik PT Tirta Asasta Depok, dapat disimpulkan beberapa poin penting sebagai berikut:

1. Gaya komunikasi pimpinan terbukti berperan penting dalam mendorong kinerja optimal tim melalui enam indikator kinerja: kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, kerja sama tim, kemandirian & tanggung jawab, serta kepatuhan terhadap prosedur kerja (SOP). Penerapan gaya komunikasi yang adaptif dan situasional mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, kolaboratif, dan produktif.
2. Pimpinan menerapkan empat gaya komunikasi sesuai prinsip Path-Goal Theory secara kombinatif, yaitu:
 - a. Direktif: Memberikan arahan jelas, struktur kerja, dan prioritas tugas untuk memastikan ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap SOP.
 - b. Suportif: Menunjukkan perhatian terhadap kesejahteraan tim, memberikan dukungan emosional, dan membangun hubungan kerja yang harmonis.
 - c. Partisipatif: Melibatkan anggota tim dalam pengambilan keputusan strategis dan teknis, sehingga meningkatkan kualitas kerja dan rasa kepemilikan terhadap hasil.
 - d. Berorientasi pada Pencapaian: Menetapkan target yang menantang namun realistis, memacu tim untuk melampaui standar, serta mendorong inovasi kerja.
3. Penerapan keempat gaya komunikasi ini dilakukan secara adaptif berdasarkan karakteristik tugas dan kebutuhan bawahan. Dalam situasi mendesak, gaya direktif lebih dominan; pada kondisi membutuhkan

keaktivitas dan inovasi, gaya partisipatif dan achievement-oriented menjadi prioritas; sedangkan dalam menjaga motivasi tim, gaya suportif lebih menonjol.

4. Dampak penerapan gaya komunikasi pimpinan terlihat signifikan dalam peningkatan responsivitas pelayanan, penurunan keluhan pelanggan, dan pencapaian target yang lebih konsisten. Selain itu, tercipta budaya kerja yang saling menghargai, terbuka terhadap masukan, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

Penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan *Path-Goal Theory* dapat diimplementasikan secara efektif dalam organisasi sektor publik seperti BUMD. Penyesuaian gaya kepemimpinan yang diarahkan pada pencapaian tujuan, pemenuhan kebutuhan bawahan, serta pertimbangan terhadap kompleksitas tugas terbukti meningkatkan efektivitas kepemimpinan dan hasil kerja.

Secara spesifik, kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Gaya komunikasi pimpinan bersifat fleksibel dan adaptif, tergantung pada tingkat pengalaman bawahan, tekanan pekerjaan, serta urgensi tugas. Hanif cenderung menggunakan gaya direktif dalam situasi kerja yang membutuhkan kejelasan instruksi, dan gaya suportif saat menghadapi tekanan kerja atau konflik interpersonal.
2. Pemimpin secara aktif menggunakan berbagai media komunikasi, mulai dari briefing harian, grup WhatsApp, hingga komunikasi informal di ruang kerja. Ini menunjukkan kombinasi antara pendekatan struktural dan interpersonal dalam menyampaikan pesan dan mengelola koordinasi tim.
3. Gaya komunikasi pimpinan memberikan dampak signifikan terhadap motivasi dan kinerja karyawan, baik melalui kejelasan tugas, suasana kerja yang kolaboratif, maupun bentuk penghargaan non-formal seperti ucapan apresiasi. Komunikasi yang efektif meningkatkan rasa memiliki, semangat kerja, serta keterlibatan tim dalam pencapaian target.

4. Temuan penelitian ini memperkuat relevansi Path-Goal Theory dalam konteks organisasi layanan publik seperti BUMD, di mana pemimpin dituntut untuk bertindak sebagai pengarah, fasilitator, dan motivator secara simultan dalam kondisi yang dinamis.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen PT Tirta Asasta Depok

Mengembangkan program pelatihan komunikasi kepemimpinan berbasis teori kontingensi seperti *Path-Goal* untuk para kepala divisi dan supervisor. Meningkatkan sistem komunikasi internal agar lebih efisien, responsif, dan adaptif terhadap perubahan.

2. Bagi Pemimpin Divisi Pemasaran

Mempertahankan gaya komunikasi yang terbuka dan suportif, serta menyeimbangkannya dengan gaya direktif pada kondisi tertentu. Meningkatkan penggunaan komunikasi informal untuk mempererat relasi dalam tim.

3. Bagi Karyawan/Bawahan

Terus meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal dan proaktif dalam menyampaikan kendala kerja. Membudayakan komunikasi asertif sebagai bentuk kontribusi terhadap kualitas kerja.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Melakukan pendekatan kuantitatif untuk mengukur hubungan gaya komunikasi dan performa kerja. Memperluas fokus pada divisi lain dan faktor eksternal yang memengaruhi gaya komunikasi.