

**GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN DIFABIKE DALAM UPAYA
MENINGKATKAN MOTIVASI ANGGOTA
(Studi Deskriptif Kualitatif pada *Difa City Tour and Transport* Yogyakarta)**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh:

Kunia Azizah Nur

NIM. 16730004

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
YOGYAKARTA**

2023

SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : KUNIA AZIZAH NUR
No Induk : 16730004
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah hasil penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui anggota dewan penguji.

Yogyakarta, 09 Januari 2023

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIDIGRA
YOGYAKARTA



METERAI
TEMPIL
604AKX21803998

KUNIA AZIZAH NUR
16730004

NOTA DINAS PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272 Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281



NOTA DINAS PEMBIMBING FM-UINSK-PBM-05-02/RO

Hal : Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah memberikan, mengarahkan dan mengadakan perbaikan seperlunya maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Kunia Azizah Nur
NIM : 16730004
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul :

GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN DIFABIKI DALAM UPAYA MENINGKATKAN MOTIVASI ANGGOTA (Studi Deskriptif Kualitatif pada *Difa City Tour and Transport Yogyakarta*).

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara segera dipanggil untuk mempertanggung-jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatian Bapak, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 20 Desember 2022
Pembimbing

Fajar Iqbal, S.Sos., M.Si
NIP : 19730701 201101 1 002

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. (0274) 519571 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-598/Un.02/DSH/PP.00.9/06/2023

Tugas Akhir dengan judul : GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN DIFABRIK DALAM UPAYA MENINGKATKAN MOTIVASI ANGGOTA (Studi Deskriptif Kualitatif pada Difa City Tour and Transport Yogyakarta)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : KUNIA AZIZAH NUR
Nomor Induk Mahasiswa : 16730004
Telah diujikan pada : Kamis, 26 Januari 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Fajar Iqbal, S.Sos., M.Si
SIGNED

Valid ID: 64910189da630



Penguji I

Niken Puspitasari, S.IP., M.A.
SIGNED

Valid ID: 649008698c2c2



Penguji II

Yanti Dwi Astuti, S.Sos.I, M.A.
SIGNED

Valid ID: 6490134926206



Yogyakarta, 26 Januari 2023
UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6491550694596

MOTTO

Jika ada ingatan yang terus menghangatkan dirimu,

Jaga apinya hadapi hari teruslah kau begitu.

Jika ada pedih yang panjang mengikat tubuhmu,

percayalah dunia tak selamanya harus begitu.

(Lomba Sihir 2023)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua yang selalu memberi dukungan kepada peneliti dalam keadaan apapun.

Juga, saya persembahkan untuk diri saya sendiri. Terima kasih untuk selalu berusaha dan bertahan sampai saat ini.

Sekali lagi, terima kasih



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, karena atas ridho dan rahmat-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan karya ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafaatnya di hari akhir kelak.

Skripsi ini merupakan kajian mengenai Gaya Komunikasi Equilitarian Pemimpin Difabike Dalam Upaya Meningkatkan Motivasi Anggota (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Difabike City Tour and Transport Yogyakarta). Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,
2. Bapak Dr. Rama Kertamukti, M.Sn selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,
3. Ibu Dr. Yani Tri Wijayanti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti selama proses perkuliahan,
4. Bapak Fajar Iqbal, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membimbing dan mengarahkan peneliti selama proses pengerjaan skripsi,

5. Ibu Niken Puspitasari, S.IP., M.A dan Ibu Yanti Dwi Astuti, S.Sos.I, M. A selaku Dosen Penguji, yang dengan sepenuh hati menguji dan mengarahkan peneliti dalam memperbaiki skripsi ini.
6. Bapak Triyono selaku Pemimpin Difa City Tour and Transport (Difabike) Yogyakarta, beserta jajaran anggota yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini,
7. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah berkenan membagikan sebagian ilmunya kepada peneliti,
8. Kedua orang tua beserta kakak-kakak peneliti, yang tidak henti mendukung dan mendoakan peneliti,
9. Teman-teman Padang Pasir yang berkenan mendengarkan keluhan, memberikan masukan, juga dukungan moral kepada peneliti selama proses pengerjaan skripsi. Terutama Ainun, Melly, Kak Nindi, Songkapi, Bulmana, Karimuni dan teman-teman Ikom A 2016. *You rock, guys!*
10. Tidak lupa juga peneliti ucapkan terima kasih kepada mas Bas (Hindia), Lomba Sihir dan kawan-kawannya, atas lagu-lagu, *live performance*, dan lainnya, sehingga peneliti semakin semangat menyelesaikan penelitian ini.

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas segala doa dan dukungan yang telah diberikan, semoga kita senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

Yogyakarta, 18 Januari 2023

Peneliti,

Kunia Azizah Nur

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
NOTA DINAS PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. RUMUSAN MASALAH	6
C. TUJUAN PENELITIAN	6
D. MANFAAT PENELITIAN	6
E. TELAHAH PUSTAKA	7
F. LANDASAN TEORI	9
1. Komunikasi Organisasi	9
2. Gaya Komunikasi	11
3. Motivasi	15
G. KERANGKA PEMIKIRAN	20
H. METODE PENELITIAN	21
1. Jenis Penelitian	21
2. Subjek dan Objek Penelitian	21
3. Teknik Pengumpulan Data	22
4. Teknik Analisis Data	24
5. Metode Keabsahan Data	26
BAB IV PENUTUP	88
A. KESIMPULAN	88

B. SARAN	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	93
CURRICULUM VITAE	94



DAFTAR TABEL

Tabel 2. Anggota Difabike.....	35
--------------------------------	----



ABSTRACT

Difa City Tour and Transport Yogyakarta or Dfabike is known as an organisation that gives chances to the disabilities to be more creative and independent. Via this online transportation service, they are hoped to be able to improve their economic incomes. In this case, the communication style that used by the leader have significant role to motivate the members, so as to increase consistency in carrying out their activities.

The main purpose of this research is to find out about the communication style of the Difabike's leader in motivating the members. This study uses qualitative method with data collection, interview and documentation techniques.

Based on the result of the data presentation, it was found that the Difabike's leader uses four style of communications, namely Equalitarian Style, Controlling Style, Structuring Style and Dynamic Style. Of this four, the Equalitarian Style is the most effective, as it is intertwined in two directions. This style also capable of fostering empathy and cooperation because it tends to have a high sense of caring and is able to foster good relationship. Meanwhile, relinquishing style and withdrawal style are less effective when used on DIFABIKE. However, the DIFABIKE's leader cannot just let go off responsibility and ignore problems.

Keywords : Communication Style, Difabike Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Berangkat dari permasalahan sosial dan keterbatasan ruang gerak bagi para penyandang disabilitas, lahirlah sebuah terobosan baru berupa penyelesaian masalah mobilitas bagi penyandang disabilitas. Penyelesaian tersebut dikemas dalam bentuk sosial *entrepreneurship*, bergerak dibidang jasa transportasi ojek *online* yang dikenal dengan *Difa City Tour and Transport* Yogyakarta (Difabike). Difabike didirikan di Yogyakarta pada tahun 2015 oleh Triyono yang merupakan penyandang disabilitas. Istilah penyandang disabilitas tentunya sudah tidak asing lagi, mereka yang mempunyai keterbatasan fisik pada tubuhnya. Adapun pengertian penyandang disabilitas menurut undang-undang yaitu setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik intelektual, mental atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam interaksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. UU RI no 8 tahun 2016 bab 1 pasal 1 poin 1.

Selain bertujuan untuk membantu penyandang disabilitas dalam mendapatkan akses mobilitas, Difabike juga memberikan peluang bagi mereka untuk mendapatkan pekerjaan. Hal ini dibuktikan dengan karyawan Difabike yang merupakan penyandang disabilitas terutama tuna daksa. Tuna

daksa sendiri merupakan penderita kelainan fisik seperti anggota badan bagian kaki, tangan atau bentuk tubuh, berbagai jenis gangguan fisik yang berhubungan dengan kemampuan motorik (Smart, 2010).

Karena berhubungan dengan penggunaan sepeda motor, Difabike sendiri menerima karyawan penyandang disabilitas tuna daksa yang dirasa mereka masih bisa mengendarai sepeda motor, dimana sepeda motor tersebut sudah dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan mereka. Seiring berjalannya waktu, Difabike sudah dikenal sebagai organisasi yang mewadahi para penyandang disabilitas untuk lebih kreatif dan mandiri serta dapat meningkatkan perekonomian mereka.

Dalam sebuah organisasi sendiri untuk mencapai tujuan bersama maka dibutuhkan seorang pemimpin organisasi. Pemimpin diharapkan mampu beradaptasi dan menyeimbangkan karakteristik dari anggota-anggotanya tanpa menghilangkan sikap kewibawaannya. Serta menjadi penggerak dan sebagai pusat kekuatan organisasi harus mampu berkomunikasi kepada semua pihak. Komunikasi menjadi salah satu faktor penting dalam suatu organisasi, karena komunikasi dapat menjadi penghubung antara satu dengan yang lainnya.

Komunikasi organisasi merupakan proses penciptaan makna atau interaksi yang menciptakan, memelihara dan mengubah organisasi (R. W. Pace and Don F Faules, 2005: 33). Untuk itu peran orang-orang dalam struktur terutama pemimpin sangat dibutuhkan dalam proses komunikasi

organisasi. Pemimpin memegang peran dalam mengelola berbagai aktivitas kerja dalam rangka mencapai tujuan (Romli, 2014). Maka dalam hal ini pemimpin dalam menyampaikan pesan atau informasi menggunakan gaya komunikasi tertentu.

Gaya komunikasi yang digunakan seseorang tentunya dapat berpengaruh terhadap tindakan orang lain dan pesan yang hendak disampaikan dapat tersalurkan dengan baik. Seperti yang dijelaskan dalam firman Allah dalam Q.S Thaha ayat 44:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: *Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut" (Q.S Thaha ayat 44).*

Ayat tersebut berkaitan dengan *qaulan layyina* yang merupakan ucapan baik yang diungkapkan dengan lemah lembut, sehingga dapat menyentuh hati yang diajak bicara. Dalam tafsir Ibnu Katsir yang dimaksud *layyina* adalah kata-kata sindiran, bukan dengan kata-kata terus terang atau lugas maupun kasar (Katsir, 1991).

Ayat di atas menjelaskan pesan Allah SWT kepada nabi Musa dan Harun untuk bersikap lemah lembut dan memberikan nasihat walaupun berhadapan dengan Fir'aun yang melampaui batas. Hikmah berkomunikasi dengan lemah lembut diharapkan mampu memberikan rasa nyaman terhadap orang lain. Sehingga orang tersebut lebih mudah dalam menerima

informasi, pesan seruan saran yang ingin disampaikan (Abdurrahman, 2016: 496).

Gaya komunikasi tentunya sangat penting diperhatikan oleh seorang pemimpin dalam sebuah organisasi. Gaya komunikasi diartikan sebagai sekumpulan perilaku komunikasi atau suatu cara seorang pemimpin berkomunikasi dalam suatu organisasi, gaya komunikasi digunakan untuk mendapatkan respon tertentu dalam situasi tertentu pula (Dasrun, 2012: 7).

Dalam mempengaruhi bawahannya setiap pemimpin menggunakan cara berkomunikasi yang sesuai dengan situasi dan kondisinya. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi digunakan tergantung pada maksud dari pengirim dan harapan dari penerima. Saat berkomunikasi salah satu upaya untuk mengetahui perilaku seseorang dalam organisasi ketika menyampaikan informasi ataupun gagasan diperlukan pemahaman mengenai gaya komunikasi. Pada saat ini tentunya pemimpin dalam organisasi mempunyai gaya komunikasi tersendiri ketika berkomunikasi dengan anggota lainnya.

Sebagaimana yang dijelaskan di paragraf awal, bahwasannya Difabike didirikan di Yogyakarta. Yogyakarta menjadi salah satu kota yang dijuluki sebagai kota yang ramah terhadap penyandang disabilitas. Dibuktikan dengan berdirinya organisasi Difabike yang menerapkan konsep sosial *entrepreneurship* dan tidak hanya berorientasi terhadap profit. Terbentuknya Difabike dilatar belakangi karena banyaknya permasalahan yang dialami oleh penyandang disabilitas salah satunya diskriminasi dalam dunia kerja. Oleh

karenanya Difabike menjadi bentuk usaha menyamaratakan baik dalam mendapatkan kesempatan maupun hak sebagai makhluk sosial.

Saat ini Difabike memiliki anggota kurang lebih 25 orang, yang dari awal berdirinya hanya beranggotakan dua orang. Selain itu juga Difabike memperoleh penghargaan *A Sosial Inspiration* di *Communication Award* tahun 2016 dan telah tampil beberapa kali di stasiun televisi nasional yaitu Trans7 dan MetroTv dalam acara Kick Andy, Mata Najwa, Hitam Putih dan acara-acara kisah inspiratif. Adapun beberapa penghargaan lainnya yang terpajang di kantor Difabike.

Secara keseluruhan, anggota Difabike merupakan penyandang disabilitas yang pada awalnya memiliki kepercayaan diri rendah dan sulit untuk mengeksplorasi diri, sering dianggap sebelah mata oleh masyarakat. Dalam keadaan seperti ini maka dibutuhkan dorongan motivasi supaya anggota tetap konsisten dalam menjalankan kegiatan yang ada pada Difabike. Tentunya hal ini yang menjadikan tantangan tersendiri untuk pemimpin Difabike guna meningkatkan motivasi anggotanya. Triyono sendiri sebagai pemimpin menyadari motivasi sangat penting karena dianggap sebagai roh dari segala kegiatan (Wawancara Triyono, 29 Desember 2020). Karena pada dasarnya dinamika yang terjadi pada suatu organisasi dipengaruhi oleh motivasi yang dimiliki setiap orang dalam organisasi tersebut terutama oleh anggotanya. Bagi orang-orang yang mempunyai motivasi dalam dirinya, cenderung lebih percaya diri, semangat dalam menjalani kesehariannya dan lebih optimis.

Berdasarkan penjelasan diatas peran pemimpin sangat berpengaruh dalam menggerakkan organisasi serta gaya komunikasi yang digunakan. Dalam hal ini pemimpin Difabike tentu memiliki gaya komunikasi tersendiri dalam upaya meningkatkan motivasi anggotanya.

B. RUMUSAN MASALAH

Bagaimana gaya komunikasi pemimpin Difabike dalam upaya meningkatkan motivasi anggota?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gaya komunikasi pemimpin Difabike dalam upaya meningkatkan motivasi anggota.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan keilmuan ilmu komunikasi terkhusus komunikasi organisasi, serta dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan positif untuk pembaca mengenai komunikasi organisasi pada layanan ojek *online* difabel *Difa Bike City Tour and Transport Yogyakarta*.

E. TELAAH PUSTAKA

Telaah pustaka dapat digunakan untuk mempelajari dan membandingkan mengenai suatu hal yang akan diteliti agar mencegah kesamaan. Berikut ini beberapa pustaka yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan:

1. Pertama, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 8 Nomor 1 Tahun 2019 yang berjudul “*Peran Gaya Komunikasi Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja pegawai (Kantor Kelurahan Klampis Ngasem Surabaya)*”. Jurnal yang disusun Maria Elisabeth Gholi dari Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang ini meneliti tentang gaya komunikasi pimpinan pada kantor kelurahan klampis, Ngasem Surabaya. Pada penelitian ini pimpinan kelurahan menggunakan beberapa gaya komunikasi diantaranya yaitu gaya komunikasi *Equalitarian* dan *Structuring*. Penyampaian pesan yang digunakan kepada pegawai menggunakan komunikasi secara formal dan informal tergantung situasi dan kondisi. Persamaan kedua penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai gaya komunikasi pimpinan, menggunakan enam gaya komunikasi oleh Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss. Adapun perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian dan juga mengenai tujuan penelitian dimana penelitian sebelumnya membahas gaya komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Sedangkan penelitian yang akan datang membahas mengenai gaya komunikasi pemimpin dalam upaya meningkatkan motivasi anggota.

2. Kedua, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 5 Nomor 4 Tahun 2017 yang berjudul “*Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Area Pelayanan di Samarinda*”. Jurnal yang disusun Fanny Anggriawan dari Universitas Mulawarman ini meneliti mengenai gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja. Hasil dari penelitian ini yaitu pemimpin PT PLN area Samarinda menggunakan empat gaya komunikasi diantaranya gaya komunikasi *Equalitarian*, *Structuring*, *Dynamic* dan *Relinquishing*. Hal ini tentunya terjadi sesuai dengan keadaan yang ada di perusahaan tersebut. Persamaan dari penelitian ini yaitu menggunakan gaya komunikasi pimpinan dan juga jenis penelitian yang bersifat kualitatif. Sedangkan untuk perbedaannya sendiri yaitu terletak pada tempat penelitian dimana penelitian terdahulu bertempat di kantor PLN Samarinda dan penelitian yang akan datang bertempat di Difa City Tour and Transport Yogyakarta.
3. Ketiga, Jurnal JISPO Volume 8 Nomor 2 Edisi: Juli-Desember 2018 yang berjudul “*Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Mengembangkan Inovasi Organisasi (Studi Kasus Kepemimpinan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman)*”. Jurnal ini disusun oleh Dedy Andhika, Bob Alfiandi dan Aidinil Zetra dari Universitas Andalas yang meneliti mengenai gaya komunikasi pimpinan guna mengembangkan inovasi organisasi. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu pemimpin dinas kependudukan lebih dominan

menggunakan gaya komunikasi Equalitarian, namun tetpa menggunakan ke enam gaya lainnya. Persamaan antara kedua penelitian ini yaitu sama-sama meneliti gaya komunikasi pemimpin menggunakan enam gaya komunikasi. Sedangkan untuk perbedaannya yaitu terletak pada lokasi penelitian dan juga fokus penelitian, dimana penelitian sebelumnya meneliti gaya komunikasi pemimpin dalam mengembangkan inovasi dan untuk penelitian selanjutnya yaitu mengenai gaya komunikasi pimpinan dalam upaya meningkatkan motivasi.

F. LANDASAN TEORI

1. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukkan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu (W. R. Pace and Don F Faules, 2006: 32).

Unit-unit komunikasi organisasi adalah hubungan antara orang-orang dalam jabatan yang berada dalam sebuah organisasi. Komunikasi timbul apabila satu orang dalam organisasi menciptakan pesan lalu yang lainnya menafsirkan dan akan menjadi sebuah pertunjukan dan akan menciptakan pesan baru (Ruliana, 2016: 18).

a. Fungsi Komunikasi Organisasi

Dalam organisasi fungsi komunikasi dalam organisasi melibatkan empat fungsi (Bungin, 2014: 274). Yaitu:

1) Fungsi Informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu.

2) Fungsi Regulatif

Fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku di organisasi. Para pemimpin memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi, instruksi, supaya perintah-perintah mereka dilaksanakan sebagaimana mestinya. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja, yang mana bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh dilaksanakan.

3) Fungsi Persuasif

Dalam mengatur organisasi kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini membuat pemimpin lebih suka mempersuasif bawahannya daripada memberi perintah secara langsung, dengan demikian karyawan pun akan melakukan pekerjaan dengan suka rela, dengan begitu pekerjaan yang dilakukan akan menghasilkan kepedulian lebih besar dibandingkan dengan pimpinan yang sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

4) Fungsi Integratif

Setiap organisasi menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik. Terdapat dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (buletin, *news latter*) dan laporan kemajuan organisasi. Selanjutnya yaitu komunikasi informal seperti perbincangan pribadi waktu istirahat kerja hingga kegiatan darmawisata dilakukan agar dapat menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

2. Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi memberikan pengetahuan akan perilaku individu dalam suatu organisasi saat melakukan interaksi bertukar informasi dan gagasan untuk mendapatkan sebuah respon. Selain itu didefinisikan pula sebagai seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi digunakan dalam situasi tertentu (Rohim, 2009: 115).

Dikatakan terspesialisasi dikarenakan setiap orang mempunyai gaya komunikasinya masing-masing, ciri khas seseorang berkomunikasi dalam situasi serta kondisi tertentu, ini pun terjadi pada setiap pemimpin, gaya komunikasi yang digunakan setiap pemimpin memiliki perbedaan karena kekhasan mereka dan juga situasi yang dihadapi.

Gaya komunikasi merupakan seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi digunakan dalam suatu situasi tertentu. masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai untuk mendapatkan respon atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan, tergantung pada maksud dari pengirim dan harapan dari penerima (Suranto, 2011).

Menurut Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss terdapat enam gaya komunikasi (Sendjaja, 2004: 415). Yakni:

a. *The Controlling Style* (Mengendalikan)

Gaya komunikasi ini ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain, gaya ini dikenal dengan komunikator satu arah. Pihak-pihak yang memakai gaya komunikasi ini, lebih memusatkan perhatian kepada pengiriman

pesan dibanding upaya mereka untuk berbagi pesan. Mereka tidak mempunyai rasa ketertarikan dan perhatian pada umpan balik, atau *feedback* tersebut digunakan untuk kepentingan pribadi mereka.

Para komunikator satu arah tersebut tidak khawatir dengan pandangan negatif orang lain, justru berusaha menggunakan kewenangan dan kekuasaan untuk memaksa orang lain mematuhi pandangan-pandangannya. Gaya komunikasi ini sering dipakai untuk mempersuasi orang lain supaya bekerja dan bertindak efektif

pada umumnya dalam bentuk kritik. Namun gaya komunikasi ini, tidak jarang bernada negatif sehingga menyebabkan orang lain memberi respon atau tanggapan yang negatif pula.

b. *The Equalitarian Style* (Dua Arah)

Aspek penting komunikasi adalah adanya landasan kesamaan. Gaya komunikasi ini ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun tulisan yang bersifat dua arah (*two-way communication*). Gaya ini pada setiap anggota organisasi dapat mengungkapkan gagasan ataupun pendapat dalam situasi santai dan normal. Dalam suasana yang demikian, memungkinkan setiap anggota organisasi mencapai kesepakatan dan pengertian bersama. Gaya komunikasi ini akan memudahkan tindak komunikasi dalam organisasi, sebab gaya ini efektif dan memelihara empati dan kerja sama, khususnya dalam situasi untuk mengambil keputusan terhadap suatu permasalahan yang kompleks. Gaya komunikasi ini pula yang menjamin berlangsungnya tindak berbagi informasi diantara para anggota dalam suatu organisasi.

c. *The Structuring Style* (Terstruktur)

Gaya komunikasi yang berstruktur ini, memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan, penjadwalan tugas dan pekerjaan serta struktur organisasi. Pengirim pesan lebih memberi

perhatian kepada keinginan untuk mempengaruhi orang lain dengan jalan berbagi informasi tentang tujuan organisasi, jadwal kerja, aturan dan prosedur yang berlaku dalam organisasi tersebut.

d. *The Dinamic Style* (Dinamis)

Gaya komunikasi ini memiliki kecenderungan agresif, karena pengirim pesan atau *sender* memahami bahwa lingkungan pekerjaan berorientasi pada pekerjaan. Gaya komunikasi ini sering dipakai oleh juru kampanye atau *supervisor* yang membawahi para wiraniaga. Tujuan utama gaya komunikasi ini adalah menstimulasi atau merangsang pekerja atau karyawan untuk bekerja dengan lebih cepat atau lebih baik. Gaya komunikasi cukup efektif digunakan dalam mengatasi persoalan-persoalan yang bersifat kritis, namun dengan persyaratan bahwa karyawan mempunyai kemampuan yang cukup untuk mengatasi masalah yang kritis tersebut.

e. *The Relinquishing Style* (Melepas)

Gaya komunikasi ini lebih mencerminkan kesediaan untuk menerima saran, pendapat ataupun gagasan orang lain, dari pada keinginan memberikan perintah, meskipun pengirim pesan mempunyai hak memberi perintah dan mengontrol orang lain. Pesan-pesan dalam gaya komunikasi ini akan efektif ketika pengirim pesan atau sender akan bekerja sama dengan orang-orang yang berpengetahuan luas, berpengalaman, teliti serta bersedia

untuk bertanggung jawab atas semua tugas atau pekerjaan yang dibebankannya.

f. *The Withdrawal Style* (Pengarikan)

Akibat yang muncul jika gaya ini digunakan melemahnya tindak komunikasi, artinya tidak ada keinginan dari orang-orang yang memakai gaya ini untuk berkomunikasi dengan orang lain, karena ada beberapa persoalan ataupun kesulitan antar pribadi yang dihadapi oleh orang-orang tersebut. Artinya sipelaku dalam hal ini komunikator tidak ingin dilibatkan dalam sebuah persoalan, dia ingin melepaskan diri dari tanggung jawab, tapi juga mengindikasikan keinginan menghindari untuk berkomunikasi dengan orang lain.

3. Motivasi

a. Pengertian

Motivasi merupakan suatu dorongan kehendak yang menyebabkan seseorang melakukan suatu perbuatan untuk mencapai tujuan tertentu. Istilah motivasi merujuk akan kondisi dasar yang mendorong tindakan (W. R. Pace and Don F Faules, 2006b: 199). Motivasi berperan dalam menggerakkan fungsi manajemen sumber daya manusia dengan membuat individu bertindak atau berperilaku dalam cara-cara tertentu.

Karena sangat luasnya ranah motivasi dalam peri kehidupan manusia maka Stoner mengansumsikan empat dasar motivasi (Wahjono, 2010). Yakni:

- 1) Motivasi adalah hal-hal yang baik, seseorang menjadi termotivasi karena dipuji atau sebaliknya bekerja dengan penuh motivasi dan karenanya seseorang dipuji.
- 2) Motivasi adalah satu dari beberpa faktor yang menentukan prestasi kerja seseorang, faktor yang lain adalah kemampuan, sumber daya, kondisi tempat kerja, kepemimpinan dan lain-lain.
- 3) Motivasi bisa habis dan perlu ditambah suatu waktu, seperti pada beberapa faktor psikologis yang lain bersifat siklikal, maka saat berada pada titik terendah motivasi perlu ditambah.
- 4) Motivasi merupakan alat yang dapat dipakai manajemen untuk mengatur hubungan pekerjaan dalam organisasi.

b. Kepemimpinan dan Motivasi

Kepemimpinan dan motivasi merupakan dua hal yang berbeda, meski memiliki tautan dalam konteks kerja dan interaksi antar manusia organisasional. Kepemimpinan adalah faktor manusiawi yang mengikat suatu kelompok bersama dan memberinya motivasi menuju tujuan-tujuan tertentu, baik dalam jangka pendek maupun jangka Panjang. Jadi dapat diartikan bahwa antar kepemimpinan dengan motivasi memiliki ikatan yang kuat.

Dengan demikian keterkaitan antara kepemimpinan dengan motivasi dapat disimpulkan sebagai berikut (Danim, 2004).

1) Tanpa kepemimpinan, organisasi tidak lain merupakan sekelompok manusia yang kacau. Manusia organisasional baik dalam kapasitas masing-masing dan terutama sebagai anggota kelompok, dituntut dapat memacu upaya pencapaian tujuan organisasi yang sekaligus bagian dari tujuan dirinya. Kehadiran pemimpin memungkinkan manusia organisasional dimotivasi untuk dapat bekerja secara efektif dan efisien. Atas dasar itu manusia organisais perlu diarahkan dan dimotivasi oleh pemimpinnya.

2) Kepemimpinan berkaitan dengan kepengikutan. Kepengikutan merupakan bagian yang paling penting dalam usaha melahirkan perilaku organisasi yang sesungguhnya. Kepengikutan disini merupakan manusia yang memiliki perasaan, kebutuhan, harapan dan aspek manusiawi lainnya. Tanpa pemahaman terhadap aspek-aspek manusiawi yang dipimpin, kepemimpinan akan gagal.

3) Kepemimpinan mengandung arti kemampuan memotivasi. Kompetensi bawahan antara lain tercemin dari motivasi kerjanya. Dia bekerja disebabkan dua kemungkinan yaitu benar-benar terpanggil untuk berbuat atau karena diharuskan untuk melakukan tugas-tugas itu. Banyak faktor yang

mempengaruhi motivasi manusia dalam bekerja, dimana manusia mempunyai seperangkat kebutuhan, mulai dari kebutuhan yang paling dasar sampai kepada kebutuhan yang paling tinggi dan aktualisasi diri. Salah satu faktor yang mempengaruhi motivasi seseorang adalah gaya komunikasi kepemimpinan.

c. Upaya-upaya Meningkatkan Motivasi Anggota

Cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan motivasi anggota (Danim, 2004: 41).

1) Rasa Hormat (*Respect*)

Berikan rasa hormat secara adil, demikian juga penghargaan. Adil dapat diberikan berdasarkan aspek prestasi kerja, atasan tidak mungkin memberikan penghargaan atau dasar hormat yang sama kepada semua orang. Pemimpin akan memberikan penghargaan kepada karyawan atas dasar prestasi, kepangkatan, pengalaman dan sebagainya.

2) Informasi (*Information*)

Berikan informasi kepada anggota mengenai aktivitas organisasi, terutama tentang apa yang harus mereka lakukan sebagaimana cara mereka melakukannya. Informasikan standar prestasi, tentukan dan beritahukan apa yang harus diperbuat. Kebanyakan anggota bertanya mengenai “apa yang harus mereka perbuat” bukan menyatakan “kami memang suka

berbuat begitu”. Berikan penjelasan tentang kesalahan-kesalahan mereka secara edukatif dan persuasif.

3) Perilaku (*Perilaku*)

Usahakan mengubah perilaku sesuai harapan bawahan dan dengan demikian dia mampu membuat bawahan berperilaku atau berbuat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi. Berikan pujian kepada anggota yang rajin dan berprestasi, sehingga mereka berusaha lebih baik.

4) Hukuman (*Phunishment*)

Berikan hukuman kepada staf yang bersalah di ruangan terpisah. Jangan menghukum bawahan di depan orang lain, baik di depan rekan kerja maupun orang luar. Hukuman yang diberikan di depan orang lain dapat menimbulkan frustrasi dan merendahkan martabat.

5) Perintah (*Command*)

Perintah yang diberikan kepada bawahan sebaiknya bersifat tidak langsung (*non-directive command*). Adakalanya perintah yang di-iyakan, karena disampaikan secara salah akibatnya di-tidak-kan. Berikan perintah laksana ajakan dan jika perlu diawali dengan contoh.

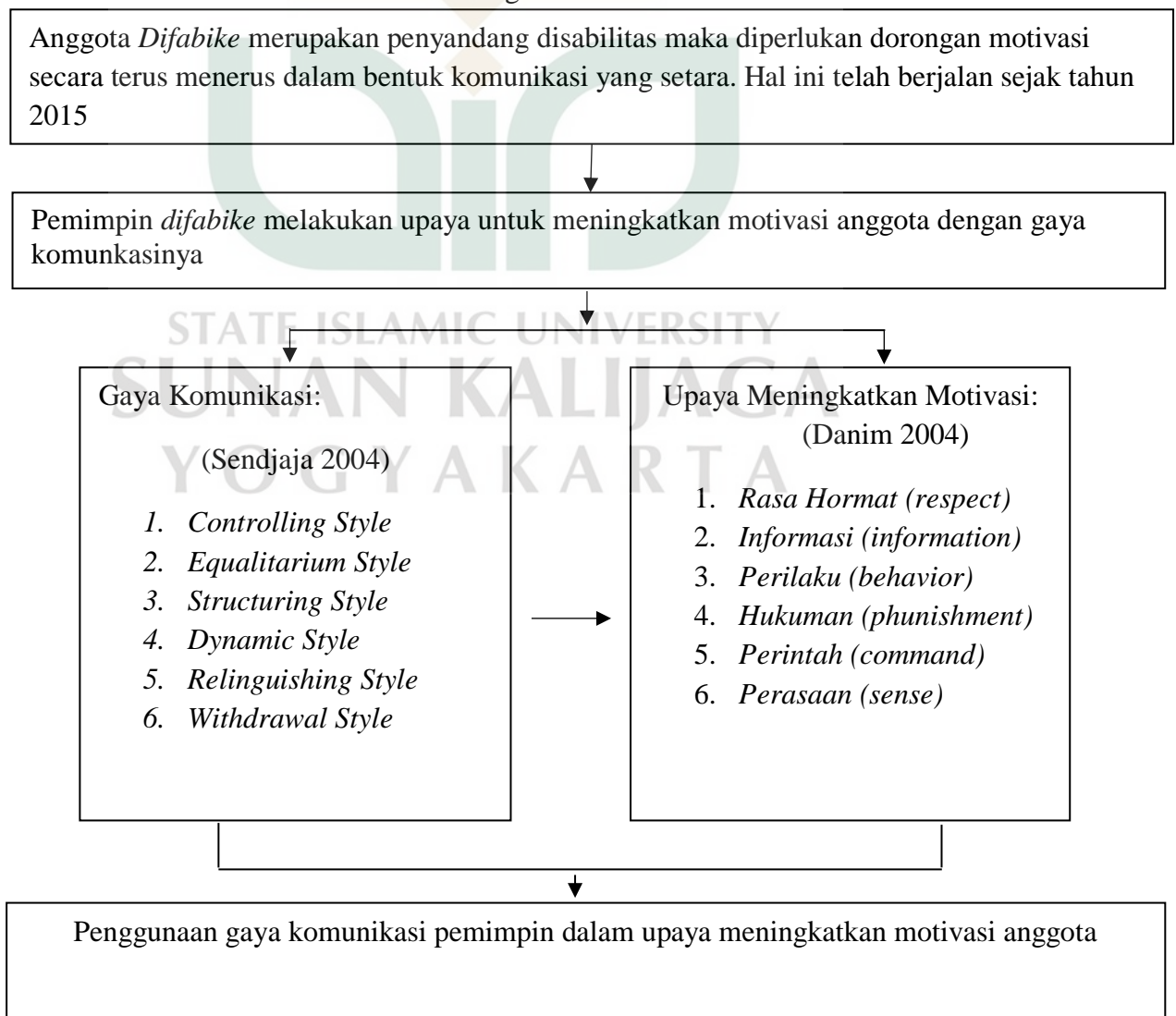
6) Perasaan (*Sense*)

Interaksi antara atasan dengan bawahan adalah interaksi antar manusia. Manusia ialah insan yang penuh perasaan. Tanpa mengetahui bagaimana harapan bawahan dan perasaan apa yang ada pada diri mereka, sangat sukar bagi pemimpin untuk memotivasi bawahan. Perasaan yang dimaksud antara lain rasa memiliki, rasa partisipasi, rasa bersatu, rasa bersahabat, rasa diterima dalam kelompok dan rasa mencapai prestasi.

G. KERANGKA PEMIKIRAN

Bagan 1

“Kerangka Pemikiran”



Sumber: Olahan Peneliti

H. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan oleh peneliti merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah pendekatan yang mencari pengertian mendalam tentang suatu gejala, fakta atau realita (Raco 2010) Penelitian ini akan menghasilkan data yang berupa kata-kata tertulis atau lisan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis mengenai situasi atau kejadian yang akan diteliti dan hasilnya lebih menekankan pada makna.

Adapun pendekatan yang digunakan merupakan deskriptif kualitatif yaitu peneliti mendeskripsikan suatu objek fenomena atau *setting* sosial kemudian dituangkan dalam tulisan naratif (Anggito and Setiawan 2018) Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan. Data diperoleh dari naskah wawancara, observasi, foto, dokumen pribadi.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian yang dijadikan sumber informasi adalah pemimpin (*founder*), *driver*, dan tim manajemen dari Difabike. Dengan adanya subjek penelitian yang sudah ditentukan, akan memudahkan peneliti dalam mencari dan memperoleh data yang dibutuhkan dalam proses penelitian. Subjek menjadi informan yang memahami informasi objek penelitian.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan materi yang menjadi fokus penelitian, mengenai masalah atau fenomena yang diamati dalam penelitian. Objek dari penelitian ini adalah gaya komunikasi *equalitarian* pemimpin *Difabike* dalam upaya meningkatkan motivasi anggota.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Jenis Data

1) Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama dilokasi penelitian (H. M. Bungin, 2005: 132). Sumber data primer dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan pimpinan (*founder*), *driver*, dan tim manajemen dari Difabike. Data ini diambil melalui wawancara dengan Bapak Triyono selaku pimpinan Difabike dan beberapa anggota dari Difabike yaitu

Bapak Muji, Bapak Giono dan Bapak Tanto untuk mewakili para anggota.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sekunder dari data yang dibutuhkan (H. M. Bungin, 2005: 132). Data sekunder yang menjadi pendukung data-data dari data primer dalam melengkapi penelitian, sehingga data yang diperoleh lebih kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber buku, jurnal ilmiah, dokumen-dokumen atau literatur pendukung dari Difabike.

b. Pengambilan Data

1) Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan tujuan tertentu. percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan (lexy J, 2010). Dalam metode wawancara akan diperoleh data dan akan menjadi data primer yang akan digunakan oleh peneliti. Peneliti akan menemui narasumber dan mengajukan beberapa pertanyaan yang lebih memfokuskan

dengan masalah penelitian. Adapun jenis wawancara yang akan dilakukan yaitu wawancara terbuka, dimana narasumber mengetahui keadaannya sebagai subjek penelitian dengan pertanyaan terstruktur yang telah disusun sebelumnya.

Pada penelitian ini, yang menjadi narasumber atau informan yaitu Bapak Triyono pimpinan Difabike dan beberapa anggota dari Difabike yaitu Bapak Muji, Bapak Giono dan Bapak Tanto untuk mewakili para anggota.

2) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu dari instrumen pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data dengan tujuan mendapatkan informasi yang mendukung bagi analisis dan interpretasi berupa dokumen publik atau privat (Kriyantono, 2014).

Dokumentasi dapat diperoleh dari dokumen-dokumen berupa catatan profil, artikel, *website*, majalah data tersebut digunakan sebagai data sekunder dalam penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan merupakan proses penyusunan data agar dapat ditafsirkan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman dimana aktivitas analisis data dilakukan dengan interaktif dan berlangsung

secara terus menerus samapai tuntas (Wijaya, 2018). Model ini melalui tiga tahapan yakni:

a. Reduksi Data

Reduksi data dapat berarti pemilihan atau merangkum hal-hal penting, memfokuskan pada hal baru yang penting dan membuang sesuatu yang tidak perlu sampai pada akhirnya menyusun data dan data dapat diperoleh secara jelas.

b. Penyajian Data

Penyajian data dapat mempermudah untuk memahami apa yang terjadi dan pengambil tindakan untuk merencanakan kerja selanjutnya. Penyajian data dalam penelitian kualitatif biasanya dalam bentuk naratif.

c. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi

Kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung, makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenaran dan kecocokannya, yakni validitasnya (Silalahi, 2010). Dalam tahap penarikan kesimpulan, peneliti kemungkinan dapat menjawab masalah yang telah dirumuskan atau mengembangkan dan merumuskan masalah baru sesuai dengan temuan di lapangan.

5. Metode Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan upaya menunjukkan validitas dan reabilitas data penelitian. Validitas adalah sejauh mana data yang diperoleh telah secara akurat mewakili realitas yang diteliti. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber berarti membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda (Kriyanto 2014)

Peneliti melakukan triangulasi sumber dengan membandingkan data yang diterima dari berbagai sumber data. Adapun narasumber untuk mendukung keabsahan data dalam penelitian ini yaitu Ibu Dr. Astri Hanjarwati, S. Sos., M.A selaku Dosen Program Studi Sosiologi di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang merupakan Kepala Pusat Layanan Difabel (PLD).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Kesimpulan ini dibuat untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian berdasarkan sajian dan analisis data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya. Berdasarkan hal tersebut gaya komunikasi pimpinan Difabike dalam upaya meningkatkan motivasi anggota dilakukan dengan cara-cara diantaranya yaitu pemimpin Difabike lebih sering menggunakan gaya komunikasi *Equalitarian*. Pada konteks ini arus komunikasi terjadi secara dua arah. Penyampaian dilakukan secara lebih santai, kekeluargaan dan tidak terlalu formal. Dengan artian pimpinan dan anggota sama-sama dapat memberikan masukan dan mendapatkan *feedback*. Selain itu, gaya komunikasi ini efektif dalam memelihara empati dan memudahkan tindak komunikasi dalam organisasi.

Selain gaya komunikasi *equalitarian*, pemimpin Difabike juga menggunakan gaya komunikasi *controlling, dynamic, structuring* kepada anggotanya. Beberapa gaya komunikasi tersebut digunakan berdasarkan kebutuhan pemimpin untuk menyampaikan maksud atau pesan yang ingin disampaikan kepada anggotanya. Seperti halnya gaya komunikasi *controlling* digunakan pemimpin Difabike untuk menyampaikan perintah berupa instruksi pekerjaan maupun menggerakkan dan mempengaruhi anggota agar melaksanakan tugas mereka. Gaya komunikasi yang juga digunakan oleh

pemimpin Difabike yaitu Gaya komunikasi *structuring*, dimana pemimpin akan menyampaikan mengenai standar operasional pekerjaan kepada anggotanya. Biasanya hal tersebut disampaikan melalui pesan *online* untuk mempersingkat waktu dan bisa dipahami lebih lanjut oleh anggotanya. Gaya komunikasi yang juga digunakan oleh pemimpin Difabike yaitu gaya komunikasi *Dynamic*, dimana pada gaya ini pemimpin mempengaruhi anggotanya untuk bekerja lebih cepat dan lebih baik. Dalam penerapannya pemimpin Difabike akan memberikan contoh terlebih dahulu mengenai apa yang harus dikerjakan, sehingga hal itu dapat mempengaruhi anggotanya untuk melakukan hal yang sama dengan yang beliau ajarkan.

Adapun gaya komunikasi *relinquishing* dan *withdrawal* yang kurang efektif jika digunakan dalam Difabike. Pemimpin Difabike tidak bisa melepaskan tanggung jawab begitu saja dan mengabaikan masalah. Hal ini dikarenakan anggota Difabike masih harus diarahkan dalam pekerjaannya. Karena gaya komunikasi ini akan efektif jika anggotanya memiliki pengetahuan yang luas dan berpengalaman.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Difabike

Salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh Difabike adalah penanganan atas *customer* yang komplain, karena hal ini masih kurang.

Akan lebih baik lagi jika Pemimpin Difabike City Tour & Transport melakukan evaluasi atau perbaikan *internal*, untuk menghindari komplain kedepannya dan meningkatkan kualitas Difabike.

Setiap gaya komunikasi tentu memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing. Untuk itu, pemimpin diharapkan dapat mempelajari menggunakan semua gaya komunikasi yang ada. Agar penerapan komunikasi lebih beragam dan mampu meningkatkan motivasi anggota lebih baik lagi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian berikutnya yang mengkaji mengenai gaya komunikasi pimpinan, diharapkan dapat menggunakan metode penelitian ataupun teori yang lebih relevan. Agar bisa menjadi acuan atau referensi untuk penelitian lainnya dengan konsep yang lebih baru.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, Dedy, Bob Alfiandi, and Aidinil Zetra. 2018. "GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENGEMBANGKAN INOVASI ORGANISASI (Studi Kasus Kepemimpinan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman)." *JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 8 (2): 39–55.
- Anggito, Albi, and Johan Setiawan. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Anggriawan, Fanny. 2017. "Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Area Pelayanan Di Samarinda." *Jurnal Ilmu Komunikasi* 5 (4): 260–74.
- Bungin, Burhan. 2014. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Danim, Sudarmawan. 2004. *Motivasi, Kepemimpinan Dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dasrun, Hidayat. 2012. *Komunikasi Antarpribadi Dan Mediana*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gholi, Maria Elisabeth. 2019. "PERAN GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI (KANTOR KELURAHAN KLAMPIS NGASEM SURABAYA)." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 8 (1): 129–34.
- H. M. Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Edisi Kedua. Jakarta: Kencana.
- Katsir, Ibnu. 1991. *Tafsir Al-Qur'anul 'Azim*. Beirut: Daarul Jiil.
- Kriyanto, Rachmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- lexy J, Moelong. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pace, R Wayne, and Don F Faules. 2005. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya,.
- Pace, Wayne R, and Don F Faules. 2006a. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- . 2006b. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Raco, J.R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Rahimul Hakim. 2019. “Gaya Komunikasi Pemimpin Organisasi Dalam Upaya Meningkatkan Motivasi Anggota.” *Skripsi*.
- Rohim, Syaiful. 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Romli, Khomsahrial. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia.
- Ruliana, Poppy. 2016. *Komunikasi Organisasi Teori Dan Studi Kasus*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Safitri, Luviana. 2020. “Strategi Komunitas Difabike (Ojek Difabel) Dalam Meningkatkan Sosial Entrepreneurship.” Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Selamet, Agus. 2018. “Peran Difa City Tour Dalam Meningkatkan Kemandirian Penyandang Disabilitas.” Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Sendjaja, Djuarsa. 2004. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Smart, Aqila. 2010. *Anak Cacat Bukan Kiamat : Metode Pembelajaran & Terapi Untuk Anak Berkebutuhan Khusus*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- “Tentang Kami .” n.d. Difabike. Accessed December 6, 2021. <https://difacitytour.com/tentang-kami/>.
- Wahjono, Senot Imam. 2010. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijaya, Hengki. 2018. *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

LAMPIRAN



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA