

POLA KOMUNIKASI KEPALA TOKO DALAM MEMBANGUN LOYALITAS
KARYAWAN TOKO MERAH PUTIH MEDANNur Janah¹, Zakaria Siregar²¹ Alumni Prodi Ilmu Komunikasi FISIP UISU² Dosen Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sumatera Utara

email: noerjannah90@gmail.com

Abstrak

Loyalitas merupakan bentuk sikap yang diberikan karyawan untuk menunjukkan suatu komitmen, kesetiaan dan keterikatan terhadap perusahaan tempatnya bekerja, Karyawan yang loyal cenderung melakukan yang terbaik terhadap pekerjaan dan kewajibannya, Komunikasi yang baik akan menciptakan lingkungan yang positif, Peran Lingkungan yang positif akan membawa hubungan yang saling menguntungkan kedua belah pihak diperusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi kepala toko dalam membentuk loyalitas karyawan di toko merah putih medan, dan menggunakan teori interdependensi sosial untuk melihat bagaimana hubungan saling ketergantungan kepala toko dan karyawan, Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi setelah data lalu diolah lebih spesifik dengan cara mereduksi data yaitu memfokuskan dan menyusun data lalu membuat rangkuman dalam satuan analisis, setelah itu data disajikan dalam bentuk narasi penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi yang digunakan kepala toko adalah pola formal dan informal, dari pola komunikasi yang dibangun kepala toko menciptakan hubungan lingkungan yang positif, dari lingkungan yang positif menghasilkan komitmen dan kepuasan antara kepala toko dan karyawan.

Kata Kunci: Loyalitas, Komunikasi, Interdependensi, Karyawan

1. PENDAHULUAN

Loyalitas adalah sikap atau perilaku yang menunjukkan komitmen, kesetiaan, dan keterikatan seseorang terhadap sesuatu, entitas, atau orang tertentu. Loyalitas biasanya merujuk pada sejauh mana pelanggan atau karyawan merasa terikat dan setia terhadap merek, perusahaan, atau organisasi tempat mereka berinteraksi atau bekerja dalam lingkungan bisnis atau organisasi. Loyalitas dapat ditunjukkan dengan berbagai cara, seperti pembelian teratur (untuk pelanggan), dedikasi untuk kinerja yang baik, atau

tetap bekerja di perusahaan (untuk karyawan), dan memberikan rekomendasi yang baik. Secara sederhana, loyalitas menunjukkan hubungan yang kuat dan konsisten antara seseorang dengan sesuatu atau entitas yang menjadi perhatian mereka.

loyalitas juga dapat dilihat dalam tingkat kepatuhan dan kesungguhan mereka terhadap organisasi atau perusahaan tempat mereka bekerja. Karyawan yang setia cenderung menunjukkan ketaatan yang kuat terhadap pekerjaan dan kewajiban mereka, serta

keinginan kuat untuk melakukan yang terbaik untuk pekerjaan mereka, dengan itu memiliki kemampuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang menguntungkan di mana tingkat produktivitas meningkat dan kolaborasi tim yang lebih kuat. Secara keseluruhan, kesetiaan karyawan sangat bermanfaat bagi keberhasilan dan kelangsungan hidup suatu organisasi dalam jangka panjang.

Tentunya dengan kesetiaan karyawan memungkinkan sebuah toko/organisasi akan berkembang seiring berjalannya waktu. Contohnya, seperti Toko Merah Putih Medan yang terletak di jl. MT Haryono depan mall yang memiliki 19 karyawan dan 1 kepala toko. Dilihat dari jejaknya para karyawan telah bertahan selama toko berdiri di Medan sejak 2021, beberapa mengundurkan diri dengan alasan ingin menikah/menlanjutkan pendidikan keperguruan tinggi. Dengan lamanya karyawan bekerja pastinya didasari untuk kebutuhan hidup, Dilihat dari pemberian kompensasi karyawan digaji dengan sistem perhari jadi siapa yang bekerja lebih banyak maka lebih banyak gajinya, Upah yang diberikan kepala toko sebesar 60 ribu/karyawan dengan 12 jam kerja. Dengan gaji sedikit dan jam kerja yang tinggi.

Seluruh karyawan tetap memilih bertahan didalamnya, dengan gaji yang kecil dan jam kerja yang tinggi ini tidak sebanding, memungkinkan karyawan tidak bisa bertahan dengan situasi ini. Situasi ini akan berpengaruh pada kualitas kerja dan semangat kerja karyawannya, Namun setelah saya melakukan pra penelitian datang langsung untuk meneliti ternyata karyawannya tidak ada satupun yang bermalas malasan mereka fokus dalam

mengerjakan tugasnya masing-masing seperti mengorder pesanan konsumen, menserikan barang dan merapikan rak barang. Hal ini pastinya balik lagi ke seorang pemimpin didalamnya, yaitu kepala toko yang bertugas handle seluruh karyawannya. Peran komunikasi kepala toko pastinya berperan besar terhadap kinerja karyawan, komunikasi memainkan peran kunci untuk membangun hubungan yang lebih positif.

Komunikasi yang efektif dari kepala toko dapat memberikan dorongan motivasi kepada karyawan. Ketika kepala toko secara terbuka menyampaikan harapan, tujuan, dan ekspektasi perusahaan dengan jelas kepada karyawan, hal ini dapat memotivasi mereka untuk bekerja lebih keras dan berkontribusi lebih baik dalam pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian, komunikasi yang baik dapat membentuk loyalitas karyawan karena mereka merasa diakui dan didukung dalam peran mereka. Sehingga penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui pola komunikasi kepala toko dalam membangun loyalitas karyawan, Peneliti mencoba untuk melihat bagaimana pola komunikasi interaksi kepala toko ke karyawannya sehingga bisa loyal bertahan dengan upah minimum dan jam kerja yang tinggi, yang pastinya tidak semua karyawan toko akan menerima hal ini..

2. METODE

Pada penelitian ini metode yang paling tepat digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deksriptif. Metode kualitatif bersifat deksriptif cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif yaitu proses penalaran yang bermula dari keadaan

khusus menuju keadaan umum. Menurut Syafrida Hafni Sahir metode kualitatif adalah metode yang digunakan untuk proses penelitian yang berasal dari persepsi pada suatu fenomena dan pendekatan datanya menghasilkan analisis deksriptif berupa kalimat secara lisan dari objek penelitian (Syafrida Hafni Sahir, 2022: 6). Tempat pelaksanaan penelitian ini di jalan MT.Haryono Toko merah putih kota Medan kecamatan Medan Petisah, dan tokonya tepat didepan Medan Mall. 1.

Teknik pengumpulan data menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan pada riset kualitatif yang telah direncanakan dengan sistematis dan berkaitan pada tujuan riset yang telah ditetapkan (Subarsa, Safitri, Mukhtar, 2019: 110). Peneliti melakukan penelitian Toko Merah putih medan Jl.MT Haryono untuk memperoleh data data yang berkaitan dengan penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah cara mendapatkan data dengan memberi sejumlah pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian kepada narasumber yang sudah ditentukan (Syafrida Hafni Sahir, 2022: 28). Peneliti melakukan tanya jawab dengan kepala toko dan para karyawan yang bersangkutan untuk mendapatkan data dan

informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui sejumlah dokumen (informasi yang didokumentasikan). Berupa dokumen tertulis maupun dokumen terekam (Rahmadi, 2011: 85). Dokumentasi berguna untuk mengetahui data data yang ada didalam perusahaan yang berhubungan dengan penelitian seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, jumlah karyawan dan yang berhubungan dengan penelitian ini lainnya. Teknik analisis data adalah suatu proses mengolah data menjadi informasi baru dengan tujuan agar karakteristik data lebih mudah untuk dipahami dan berguna dalam menyelesaikan masalah dalam penelitian. Teknik analisis data kualitatif adalah teknik mengolah data dalam bentuk penjelasan serta dapat mempengaruhi kualitas suatu data, semakin lengkap penjelasan yang ada dalam suatu data maka akan semakin bagus hasilnya.

Menurut Miles dan Huberman Teknik analisis data terbagi menjadi tiga tahap yaitu sebagai berikut :

- a. Reduksi data, data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, sehingga peneliti perlu mencatat data secara teliti dan rinci. Reduksi data adalah proses penyederhanaan,

penggolongan dan pemisahan data yang tidak perlu sehingga data yang dihasilkan lebih jelas dan mudah dalam menarik kesimpulan.

- b. Penyajian data (*display data*), setelah data diperoleh dari reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data adalah proses pengumpulan data secara sistematis dan mudah dipahami. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa teks naratif (catatan lapangan), grafik atau bagan.
- c. Kesimpulan (verifikasi data), verifikasi data adalah proses penarikan suatu kesimpulan dari hasil penelitian. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna dari data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, dan perbedaan untuk dapat menarik suatu kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti. Akan tetapi kesimpulan awal ini hanya bersifat sementara, dan sewaktu – waktu dapat mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya.

3. HASIL PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian peneliti melakukan observasi di toko merah putih Medan di jalan MT.Haryono Depan Medan Mall. Peneliti datang langsung untuk melihat aktivitas karyawan bekerja dan interaksi kepala toko ke karyawannya. Peneliti mewawancarai beberapa karyawan dan sisanya mengamati sambil mewawancarai dengan berkumpul lalu berdiskusi. Sebelum melakukan

wawancara peneliti memberi surat izin penelitian kepala toko dan setelah itu peneliti mewawancarai kepala toko, setelah beberapa kali mewawancarai kepala toko masuklah dalam tahapan mewawancarai karyawan, penelitian dilakukan dalam dua minggu dengan bertahap tahap dalam mengamati fenomena yang sesuai dengan penelitian.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan dengan melakukan wawancara yang mendalam kepada informan terkait, peneliti mendapatkan temuan dari pola komunikasi kepala toko dan loyalitas karyawan dengan pendekatan teori interdependensi sosial, berikut pembahasannya:

1. Pola Komunikasi kepala toko

Kepala toko menggunakan komunikasi interpersonal untuk membangun hubungan kedekatan dengan karyawannya, yang dapat dilihat melalui brifing dan diskusi santai, pola komunikasi melalui brifing disebut komunikasi formal dimana kepala toko memberikan informasi dan instruksi kepada karyawan, dalam pola komunikasi ini kepala toko lebih banyak menyampaikan tentang kebijakan perusahaan dan peraturan-peraturan terkait dengan toko serta membahas permasalahan umum antar karyawan. Kepala toko juga membangun pola komunikasi informal dengan cara diskusi santai dalam hal ini kepala toko mengajak diskusi karyawan distannya masing masing lalu menanyakan terkait permasalahan pribadi, kendala dalam pekerjaan dan lainnya, pola komunikasi informal lebih efektif dalam membangun loyalitas karyawan karena karyawan merasa didengar dan dianggap seperti keluarga

untuk mengatasi masalahnya, juga dalam pengambilan keputusan toko, kepala toko sering mengajak diskusi karyawan untuk kesepakatan bersama, dalam hal ini hubungan sosial yang dibangun positif, hasilnya karyawan akan loyal terhadap pekerjaannya karena merasa puas dengan hubungan yang positif.

Konteks hubungan positif karyawan juga berkomitmen untuk tetap berada di toko merah putih untuk bekerja walaupun gaji yang rendah dan jam kerja yang tinggi karena hubungan yang dibangun kepala toko adalah positif, pola komunikasi kepala toko menjadikan lingkungan positif, dengan itu akan mengantarkan kepuasan dan komitmen antar karyawan. Dampak dari hubungan positif yaitu kerja sama, karyawan toko merah putih memiliki kerja sama yang kuat yang bisa dilihat dari melayani pembeli dan setiap karyawan berkordinasi untuk memberikan informasi terkait stok barang yang masih ada, hal lainnya yang bisa dilihat dari kerja sama antar karyawan adalah saat ada banyak barang yang masuk dan karyawan bekerja sama untuk mensekikan stok barang yang akan dijual.

2. Loyalitas

Karyawan yang loyal menunjukkan dedikasi dan komitmen tinggi terhadap tujuan bersama perusahaan. Loyalitas ini tercermin dalam kerja sama yang baik antar karyawan dalam mengatur dan merapikan barang-barang di stan mereka masing-masing. Kepala toko memainkan peran kunci dalam membangun rasa kebersamaan dan kerja sama di antara karyawan. Karyawan di Toko Merah Putih menunjukkan inisiatif dan kreativitas tanpa perlu disuruh, yang sangat dihargai oleh kepala toko. Kepala toko mendukung

inisiatif ini dengan menyediakan kebutuhan karyawan dan memberi ruang bagi mereka untuk berkreasi, seperti memasang rak atau mengelola media sosial. Selain itu, kepala toko sering memberikan motivasi kepada karyawan, baik melalui nasihat maupun semangat, yang membantu karyawan merasa termotivasi dan lebih terlibat dalam pekerjaan mereka, bahkan saat menghadapi masalah pribadi atau tantangan dalam pekerjaan. Kepala toko juga menunjukkan apresiasi terhadap kerja keras karyawan. Apresiasi ini tidak hanya diberikan dalam bentuk pujian tetapi juga dalam perhatian terhadap kebutuhan karyawan, seperti memberikan suplemen selama bulan puasa atau bonus saat mencapai target. Kepala toko tidak membedakan karyawan dan memastikan semua diperlakukan sama, tanpa adanya senioritas yang mengganggu kerja sama tim. Pendekatan ini membuat semua karyawan merasa dihargai dan didukung, yang berkontribusi pada lingkungan kerja yang positif dan produktif.

3. Hubungan saling ketergantungan

Hubungan saling ketergantungan antara kepala toko dan karyawan di Toko Merah Putih Medan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Kepala toko membangun loyalitas karyawan melalui komunikasi interpersonal yang efektif, menekankan pentingnya sopan santun dan pelayanan sepenuh hati kepada pelanggan. Kepala toko merasa puas melihat karyawan yang inovatif dan inisiatif, serta memenuhi kebutuhan mereka, seperti fasilitas kerja yang memadai.

Kepuasan ini juga tercermin dalam komitmen jangka panjang karyawan,

dengan banyak yang telah bekerja selama dua tahun atau lebih. Karyawan merasanyaman dan termotivasi bekerja di Toko Merah Putih karena hubungan yang harmonis dan dukungan yang mereka terima dari kepala toko. Kepala toko menghargai masukan dari karyawan dan mendorong mereka untuk memberikan ide-ide kreatif yang membantu meningkatkan penjualan dan promosi. Selain itu, karyawan juga mendapatkan kompensasi tambahan dari hasil penjualan, yang memotivasi mereka untuk bekerja lebih keras. Pendekatan ini memperkuat hubungan saling ketergantungan, di mana kepala toko dan karyawan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, menghadapi tantangan, dan terus maju..

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kepala toko menggunakan komunikasi interpersonal untuk membangun hubungan dengan karyawan, pendekatan itu dengan cara diskusi santai dan briefing dipagi hari setiap permasalahan dibahas dan diselesaikan saat itu juga, pola komunikasi ini ternyata sangat berguna buat kepala toko karena dia tidak harus menyampaikan berulang ulang ke masing masing karyawan.
- 2) Karyawan yang loyal di Toko Merah Putih menunjukkan dedikasi tinggi dan kerja sama baik, didorong oleh peran kunci kepala toko dalam membangun kebersamaan. Kepala toko menghargai inisiatif dan kreativitas karyawan dengan menyediakan kebutuhan dan ruang

untuk berkreasi. Dia sering memotivasi karyawan melalui nasihat dan semangat, serta menunjukkan apresiasi dalam bentuk pujian dan perhatian terhadap kebutuhan mereka. Kepala toko memastikan semua karyawan diperlakukan sama tanpa senioritas, menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif.

- 3) Kepala toko di Toko Merah Putih Medan membangun hubungan saling ketergantungan yang harmonis dan produktif dengan karyawan melalui komunikasi interpersonal yang efektif dan penekanan pada sopan santun serta pelayanan pelanggan. Mereka merasa puas dengan karyawan yang inovatif dan inisiatif, serta memenuhi kebutuhan fasilitas kerja. Karyawan menunjukkan komitmen jangka panjang dengan banyak yang bekerja selama dua tahun atau lebih, merasa nyaman dan termotivasi oleh dukungan kepala toko. Kepala toko mengapresiasi masukan karyawan dan mendorong ide-ide kreatif untuk meningkatkan penjualan, yang didukung dengan kompensasi tambahan dari hasil penjualan. Ini memperkuat hubungan saling ketergantungan dalam mencapai tujuan bersama, menghadapi tantangan, dan terus maju.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Azmi, Nur. 2015. "Pola komunikasi pemimpin dalam meningkatkan loyalitas kerja karyawan BP (Brand Presenter) di PT.Budiman Subrata Niaga Pekanbaru". JOM FISIP, Vol. 2, No. 2, hlm. 9.

- Hafni Sahir, Syafrida. 2022. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia, hlm. 6, 28.
- Hanani, Silvia. 2017. Komunikasi Antarpribadi teori dan praktek. Yogyakarta: Ar- Ruzz Media, hlm. 21-23.
- Harahap, Nursapia. 2020. Penelitian Kualitatif. Medan: Wal ashri publishing.
- Juwita, Kristia, & Umi Khalimah. 2021. Konsep dasar membangun loyalitas karyawan jilid II. Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, hlm. 10, 12, 13- 14.
- Komalasari, Nilam. 2022. "Pola komunikasi pimpinan dalam meningkatkan loyalitas kerja karyawan di PT SENTOSA INDIKA BUNGA Semarang". Skripsi Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, hlm. 81.
- Kurniasih, Dewi, Rusfiana Yudi, Subagyo Agus, Nuradhawati Rira. 2021. Teknik Analisa. Bandung: Alfabeta Cv, hlm. 6.
- Liliweri, Alo. 2015. Komunikasi AntarPribadi. Jakarta: KENCANA, hlm. 65-72.
- Madhiah. 2012. "Pola komunikasi pemimpin dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor kelurahan wonorejo kota pekanbaru". Skripsi Jurusan Ilmu Komunikasi.
- Marnis, Priyono. 2008. Manajemen sumber daya manusia. Surabaya: Zifatama Publisher, hlm. 223, 225, 228-230.
- Priandikatama, Nugraisa. 2021. "Pola komunikasi atasan terhadap karyawan BLOG-Ku dalam membentuk loyalitas karyawan terhadap perusahaan". Skripsi Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang, hlm. 60-61.
- Rahmadi. 2011. Pengantar Metodologi Penelitian. Kalimantan Selatan: Antasari Press, hlm. 85.
- Rasyid. 2022. Metodologi Penelitian kualitatif dan kuantitatif. IAIN Kediri Press, hlm. 55.
- Safitri, Rahmadana. 2015. "Pengaruh kompensasi terhadap loyalitas karyawan PT. Putera lautann kumala lines samarinda". Ejournal Administrasi Bisnis, hlm. 651, 652-653.
- Sarmati. 2019. Komunikasi Interpersonal. Malang: CV IRDH, hlm. 1.
- Subarsa, Safitri, Mukhtar. Strategi komunikasi dan Statistik Sosial. PT Rajagrafindo Indonesia, hlm. 110.
- Sugiyono. Metodologi Penelitian Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta, hlm. 4.
- Taylor, Shelley E., Letitia Anne Peplau, David O. Sears. 2009. Psikologi Sosial Edisi kedua belas. Jakarta: Prenadamedia Group, hlm. 11.
- Widhhiastuti, Hardani. 2012. Membangun Loyalitas Sumber daya Manusia. Semarang: Semarang University Press, hlm. 21, 14-15.
- Wijaya, Ida Suryani. 2015. "Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi dalam organisasi". Jurnal Dakwah Tbaligh, Vol. 14, No. 1, hlm. 119.