

**GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA SUB URUSAN (KASUBUR)
CUSTOMER CARE PT KERETA API INDONESIA DIVISI REGIONAL III
PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata I (S1) Ilmu Komunikasi

Kosentrasi: Hubungan Masyarakat



Oleh:

DWI FEBRIANTI

07031181621184

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF


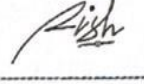
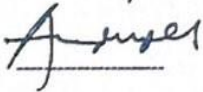
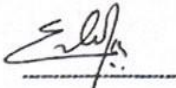
**"Gaya Kepemimpinan Kasubur *Customer care* PT Kereta Api Divisi
Regional III Palembang"**

Skripsi

Oleh :

Dwi Febrianti
07031181621184

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 23 Desember 2020

Pembimbing:	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si NIP.197805122002121003		<u>27/1/2021</u>
2. Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si NIP.199309052019032019		<u>25-1-2021</u>
Penguji:	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dr. Andy Alfatih, MPA NIP. 196012241990011001		<u>15/1/21</u>
2. Erlisa Saraswaty, S.KPm., M.Sc NIP. 199209132019032015		<u>25/1/21</u>

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF
GAYA KEPEMIMPINAN KASUBUR *CUSTOMER CARE* PT KERETA API
INDONESIA DIVISI REGIONAL III PALEMBANG

SKRIPSI
Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi

Oleh:

Dwi Febrianti

07031181621184

Pembimbing I

1. Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si
197805122002121003

Tanda Tangan



Tanggal

30/4/2020

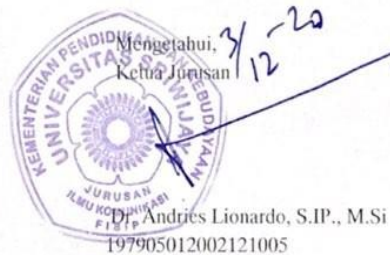
Pembimbing II

2. Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si
199309052019032019



24-11-2020

Mengelalui,
Ketua Jurusan



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
197905012002121005

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Febrianti
NIM : 07031181621184
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 09-02-1999
Program Studi/Jurusan : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Gaya Kepemimpinan Kasubur *Customer care* PT Kereta Api Divisi Regional III Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,
Yang membuat pernyataan,



Dwi Febrianti
07031181621184

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Self reminders

Ketika kamu memuliakan orang tuamu
Inshaallah, Allah akan memudahkan jalan rezekimu

Skripsi ini dipersembahkan kepada Allah SWT sebagai bentuk syukur kepadanya dan terima kasih kepada keluarga, sahabat, dosen, dan almameterku Universitas Sriwijaya khususnya jurusan Ilmu Komunikasi.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmatnya dan nikmat kesehatan yang diberikan oleh Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat wajib yang harus ditempuh dalam menjalankan program studi.

Dalam proses menyusun skripsi ini, tentunya penulis mendapatkan banyak rintangan dan hambatan baik secara teknis dan nonteknis, namun berkat usaha, doa dan dukungan dari kedua orang tua serta bimbingan yang diberikan oleh dosen pembimbing penulis dapat menyelesaikan pengajuan skripsi yang berjudul “Gaya Kepemimpinan Kasubur *Customer Care* PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III Palembang”

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi & Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si selaku sekretaris jurusan Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah membimbing dan memudahkan saya selama proses pembuatan skripsi.
5. Ibu Farisha Sestri Musdalifah, M.Si selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah membimbing saya dengan sabar selama proses penyusunan skripsi.
6. Ibu Febri Marani Malinda, S.Sos., MA selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Kedua orang tua saya Bapak Abu Hasan Asyari dan Ibu Linda Aryani yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat

8. Seluruh dosen pengajar jurusan Ilmu Komunikasi yang telah mendidik, memotivasi, mengarahkan serta membimbing dan memberikan ilmu dengan tulus dan ikhlas.
9. Keluarga besar dan staff-staff Jurusan Ilmu komunikasi yang membantu kenyamanan dan kemudahan dalam proses mengajar.
10. Mbak Elvira Humairah selaku administrasi Jurusan Ilmu Komunikasi.
11. Bapak M.Zaenal selaku Asistant Manager bidang *customer care* PT Kereta Api Divre III Palembang.
12. Bapak Ahmada selaku Kepala sub urusan bidang *customer care* PT Kereta Api Divre III Palembang.
13. Mbak Dinda, Mbak Nadiyah, Mbak Suci, Mbak Khusnul, Mbak Giovanni selaku Karyawan *customer service on stations*
14. Mbak Ririn selaku *announcer* Stasiun Kertapati
15. Teman-teman Ilmu Komunikasi Indralaya angkatan 2016 yang telah menjadi keluarga dan saling mensupport satu sama lain.
16. Sahabat-sahabatku Liana paramitha, Nurliana, Sri dahlia, Winda oktaria, Sinta putri agustin, Sarah, dan sahabat-sahabatku di Ikom Nurlaela, Dewi epriyani Nauratun nadifa, Wulan, Novia, Zayeh dan Fitriyah yang telah menjalani kebersamaan dari awal perkuliahan hingga sekarang.

Penulis sangat berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang yang membacanya baik bagi akademisi maupun instansi. serta juga penulis sangat mengharapkan banyak masukan yang membangun dari semua pihak agar penulis dapat lebih baik lagi untuk kedepannya.

Indralaya, Desember 2020

Dwi Febrianti

ABSTRAK

Perusahaan yang maju sangat bergantung kepada seorang pemimpin, perilaku dari seorang pemimpin sangat mempengaruhi dari kinerja karyawannya berdasarkan tugas dan pelaksanaan dari setiap karyawannya untuk bertanggung jawab dengan tugasnya masing-masing, tujuan bersama yang ingin dicapai untuk kemajuan organisasi, gaya kepemimpinan diartikan suatu cara yang digunakan pemimpin dalam berinteraksi dengan bawahannya, gaya kepemimpinan berpengaruh juga terhadap cara komunikasi dari seorang pemimpin kepada bawahannya, tergantung pada sifat dan kepribadian dari seorang pemimpin Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana gaya kepemimpinan kasubur *customer care* PT Kereta Api Divisi Regional III Palembang dengan menggunakan metode kualitatif serta jenis data deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara mendalam, observasi, dokumentasi dan kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang digunakan oleh kasubur *customer care* PT Kereta Api Divisi Regional III Palembang sesuai dengan teori yang digunakan *Behavioural Theory*/Teori Perilaku dan gaya kepemimpinan yang digunakan kasubur *customer care* berkualitas baik.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan, Kasubur *customer care*

Pembimbing I



Dr. Ranjasa Putra, S.IP., M.Si
NIP.197805122002121003

Pembimbing II



Farisha Sestri Musdalifah
NIP.199309052019032019

Indralaya, Desember 2020

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP.197905012002121005

ABSTRACT

Advanced companies rely heavily on a leader, the behavior of a leader greatly influences the performance of its employees based on the duties and implementation of each employee to be responsible for their respective duties, common goals to be achieved for the progress of the organization, leadership style is defined as a way that leaders interact with their subordinates, leadership style also affects how to communicate from a leader to his subordinates, depending on the nature and personality of a leader, this study is to determine how the leadership style Kasubur customer care PT Kereta Api Division III Palembang using qualitative methods and descriptive data types, data collection techniques are in depth interviews, observation, documentation, and literature, the results showed that the leadership style used by Kasubur customer care PT Kereta Api Regional Division III Palembang according to the theory used behavioural theory and the leadership style used by kasubur *customer care* is good quality.

Keywords: Leadership Style, Kasubur *Customer Care*

Thesis Adviser I



Dr. Reniasa Putra, S.IP., M.Si
NIP.197805122002121003

Thesis Adviser II



Farisha Sestri Musdalifah
NIP.199309052019032019

Indralaya, Desember of 2020

Head of Department of Communication Sciences
Faculty of Social Science and Political Science
Sriwijaya University



Dr. Andries Lionardo, S.IP.M.Si
NIP.197905012002121005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORSINALITAS.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.1.1. Adanya komunikasi yang tidak seimbang antara Kepala Sub urusan <i>customer care</i> dan <i>customer service</i> di Stasiun Kertapati	4
1.1.2 Adanya pemberhentian karyawan <i>customer service</i> secara tiba-tiba tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu.....	9
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2. Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Landasan Teori	13
2.2. Definisi Komunikasi Organisasi	13
2.3. Definisi Kepemimpinan.....	14

2.4. Definisi Gaya Kepemimpinan	14
2.5. Teori-teori dan konsep mengenai kepemimpinan	16
2.5.1. Teori Sifat menurut Cecil A. Gibb.....	16
2.5.2. <i>Behavioral Theory</i> /Teori Perilaku menurut Robert F. Bales.....	18
2.5.3. Teori Transaksional menurut Burns	21
2.6. Teori yang digunakan	21
2.6.1. <i>Behavioral Theory</i> /Teori Perilaku menurut Robert F. Bles.....	21
2.7. Kerangka Teori.....	23
2.8. Kerangka pemikiran	25
2.9. Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Desain Penelitian	33
3.2. Definisi Konsep.....	33
3.3. Fokus Penelitian	34
3.4. Unit Analisis Data	37
3.5. Informan Penelitian	37
3.6. Data dan Sumber Data.....	38
3.6.1. Data.....	38
3.6.2. Sumber Data	38
3.7. Teknik Pengumpulan Data	39
3.8. Teknik Keabsahan Data.....	40
3.9. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	42
4.1. Stasiun Kereta Api Kertapati Palembang	42
4.2. Sejarah Stasiun Kereta Api Kertapati Palembang.....	43
4.3. Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III Palembang ...	46
4.4. Budaya Perusahaan.....	46
4.5. Jumlah karyawan <i>customer service</i> di Stasiun Kertapati	47
4.6. Profil Informan	49
4.7. Sasaran Mutu Pelayanan.....	51
4.8. Sarana dan Prasarana.....	52

4.9. Struktur Organisasi.....	53
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
5.1. Hasil Penelitian.....	55
5.1.1. Konsiderasi dan struktur inisiasi.....	56
5.1.2. Berorientasi kepada bawahan dan produksi.....	64
5.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	89
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
6.1. Kesimpulan.....	92
6.2. Saran.....	93
6.2.1 Saran Praktis	93
6.2.2 Saran Teoritis.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	97

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Kerangka Pemikiran.....	26
Bagan 4.1. Struktur Organisasi <i>customer care</i>	53
Bagan 4.2. Struktur Organisasi Stasiun Besar Stasiun Kertapati Divisi Regional III Palembang.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Tampak depan gedung Stasiun Kertapati Divisi Regional III Palembang.....	42
Gambar 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 Hubungan yang terjalin antara pemimpin dan bawahan.....	62
Gambar 5.5, 5.6, 5.7, 5.8 Proses survey kepuasan pelanggan.....	80
Gambar 5.9 Standar operasional prosedur <i>customer service</i>	8

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Prosedur rekomendasi perpindahan/mutasi karyawan <i>customer service on station</i>	5
Tabel 1.2. Prosedur kebijakan jadwal kerja dan dinas karyawan <i>customer service on station</i>	10
Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.3 Fokus Penelitian	34
Tabel 4.1 Kinerja Pelayanan <i>customer service on station</i> Stasiun Kertapati -Divisi Regional III Palembang.....	48
Tabel 4.2. Sarana dan prasarana di Stasiun Kertapati Divisi Regional III Palembang.....	52
Tabel 5.1. Indikator penilaian karyawan <i>customer service on station</i>	70
Tabel 5.2. Indikator penilaian karyawan <i>customer service on station</i>	74
Tabel 5.3. Kinerja Pelayanan <i>customer service on station</i> Stasiun Kertapati -Divisi Regional III Palembang.....	83
Tabel 5.4. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Sub Urusan <i>customer care</i> PT Kereta Api Divisi Regional III Palembang.....	85
Tabel 5.5. Tugas dan tanggung jawab <i>customer service on station</i> PT Kereta Api Divisi Regional III Palembang.....	86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan yang maju sangat bergantung kepada seorang pemimpin, perilaku dari seorang pemimpin sangat mempengaruhi dari kinerja karyawannya berdasarkan tugas dan pelaksanaan dari setiap karyawannya untuk bertanggung jawab dengan tugasnya masing-masing, tujuan bersama yang ingin dicapai untuk kemajuan organisasi, mempunyai arah yang jelas untuk kedepannya. keberhasilan dari suatu organisasi berperan penting dari kualitas karyawannya berdasarkan standar operasional prosedur perusahaan, mampu menjalankan tugasnya dengan terencana, melaksanakannya sesuai dengan perintah dan pengawasan dari suatu perusahaan. oleh sebab itu agar perusahaan tetap maju, maka hubungan harus terjaga antara pemimpin dan karyawan, hal yang penting untuk menjaga hubungan tetap baik dan menciptakan hubungan yang harmonis antara pemimpin dan karyawannya, agar terjaga hubungan baik antara pemimpin dan karyawannya maka perlu diperhatikan gaya kepemimpinan apa yang sesuai dengan karakter dan kepribadian dari pemimpin tersebut.

Gaya kepemimpinan diartikan suatu cara yang digunakan pemimpin dalam berinteraksi dengan bawahannya. gaya kepemimpinan mewakili filsafat, keterampilan, dan sikap pemimpin dalam berpolitik. gaya kepemimpinan merupakan pola tingkah laku yang dirancang untuk mengintegrasikan tujuan organisasi dengan tujuan individu untuk mencapai tujuan tertentu (Tjiptono 2006:161) dalam hal ini gaya kepemimpinan yang digunakan oleh seorang pemimpin terhadap bawahannya, menentukan bagaimana seorang pemimpin tersebut memberikan arahan dan perintah mengenai tugas dan kewajibannya, sesuai dengan perintah dari seorang pemimpin, mempunyai tujuan yang jelas, untuk tercapainya keberhasilan suatu perusahaan, cara pemimpin berperilaku mempengaruhi terhadap karakter karyawannya, memberi contoh yang baik dan tegas kepada karyawannya.

Pemimpin memberikan pengaruh terhadap bawahannya bisa dilihat dari gaya kepemimpinan yang digunakan oleh kasubur *customer care* yaitu perilaku atau cara yang dipilih, dipergunakan oleh pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap dan perilaku para anggota organisasi bawahannya. dari penjelasan diatas bahwasanya gaya kepemimpinan bersumber dari sifat dan kepribadian dari individu itu sendiri, cara ia berperilaku terhadap karyawannya, cara ia berbicara menyampaikan pendapatnya secara langsung beinteraksi dengan karyawannya, menunjukkan sikap bahwa ia adalah seorang pemimpin disuatu perusahaan. gaya kepemimpinan antara lain ialah cara pemimpin untuk memberikan pengaruh terhadap karyawannya untuk bertanggung jawab dengan tugasnya masing-masing, pemimpin tersebut langsung memberikan arah yang jelas untuk memberikan tugas kepada karyawannya untuk tidak salah dalam mengambil suatu keputusan (Nawawi, 2003:115)

Gaya kepemimpinan berpengaruh juga terhadap cara komunikasi dari seorang pemimpin kepada bawahannya,tergantung pada sifat dan kepribadian dari seorang pemimpin, gaya kepemimpinan yang bersifat tegas, tapi tidak kaku. pemimpin yang bisa menyeleraskan hubungan yang baik antara karyawannya jadi bawahannya tidak merasa takut ataupun kaku terhadap pimpinannya, dan tujuan dari organisasi bisa tercapai, gaya komunikasi digunakan oleh pemimpin yaitu bisa menyeleraskan hubungan kerja sama antara pimpinan dan karyawannya, untuk mencapai tujuan bersama dan kemajuan dari organisasi

Kepemimpinan dari seorang pemimpin yaitu kasubur *customer care*, perilaku atau kepribadian dari seorang pemimpin yang bisa mempengaruhi orang lain dan mengarahkan karyawannya untuk mengikuti dari apa yang ia perintahkan. dan cara untuk menyampaikan pesan tersebut, menggunakan cara yang efektif agar penerima pesan, mengerti dengan apa yang dijelaskan oleh si pembawa pesan. seorang pemimpin pasti sudah mengetahui keadaan organisasi perusahaan yang di tugaskan padanya, jadi ia sangat memahami situasi dan keadaan organisasi perusahaan tersebut dan ia bisa menyesuaikan dengan gaya kepemimpinan yang pemimpin miliki agar bisa menyeleraskan hubungan baik antara pemimpin dan karyawannya.

Kepemimpinan dari suatu perusahaan sangat berperan penting di lingkup organisasi maupun kelompok, untuk mencapai tujuan bersama, setiap karyawan *customer service* diwajibkan bisa bekerja sama, mengikuti arahan dari pemimpin, menjalankan tugas berdasarkan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan, sesuai dengan standar operasional prosedur dan tugas dan tanggung jawab dari *customer service* agar lingkup organisasi bisa berjalan dengan mengikuti pengendalian dari pemimpinnya.

Pemimpin yang bersifat fleksibel diwajibkan bisa mengarahkan bawahannya yaitu karyawan *customer service* untuk bertanggung jawab, menaati standar operasional prosedur dari perusahaan, pemimpin seharusnya bisa mendekati diri dengan karyawannya, untuk memberikan arah yang jelas, pencapaian tujuan yang ingin dicapai, menumbuhkan komitmen yang jelas dari organisasi tersebut. dari pendekatan kepada karyawan, pemimpin bisa menganalisa dan menilai peningkatan kinerja dari karyawannya untuk memperbaiki kinerja yang lebih baik dan bisa bertanggung jawab dengan tugasnya.

Perusahaan ini ialah yang bergerak dibidang jasa transportasi, seperti jasa angkutan Kereta Api yang melayani keberangkatan penumpang dari Stasiun pertama yaitu Stasiun Kertapati yang menuju tujuan keberangkatan seperti tujuan menuju ke Tanjung karang dan Lubuk linggau. Kereta Api terus menerus mengalami kemajuan seperti, memudahkan penumpang bahwasanya tidak harus lagi membeli tiket diloket tetapi setiap penumpang sudah bisa membeli tiket secara online dan bisa mengaksesnya menggunakan aplikasi seperti *kai access*, aplikasi *kai acces* memudahkan penumpang untuk tidak mencetak tiket/ *scan barcode* di mesin *check in counter*, bisa juga membeli tiket di aplikasi shoppe, buka lapak, dan sebagainya. Stasiun Kertapati pastinya selalu memberikan yang terbaik untuk penumpang, bahwasanya penumpang merupakan prioritas yang utama dalam melayani pelanggan.

Adapun hal-hal yang menjadi alasan peneliti dalam pemilihan judul dan permasalahan ini, yaitu sebagai berikut:

1.1.1. Adanya komunikasi yang tidak seimbang antara Kepala Sub Urusan *Customer Care* dan karyawan *Customer Service* di Stasiun Kertapati

Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris *communication*, berasal dari bahasa Latin *communication* dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna. Menyatakan bahwa komunikasi merupakan proses antara dua orang atau lebih untuk bertukar informasi antara satu dengan yang lainnya yang mana akan menimbulkan saling pengertian dan kesepahaman dengan demikian komunikasi itu adalah persamaan pendapat dan untuk kepentingan itu maka orang harus mempengaruhi orang lain terlebih dahulu, sebelum orang lain itu berpendapat, bersikap dan bertindak laku seperti kita (Marhaeni, 2009:37). Komunikasi vertikal merupakan pengiriman dan penerimaan pesan diantara level sebuah hirarki kebawah dan keatas.

Adanya miss komunikasi yang terjadi antara kepala sub urusan *customer care* dengan karyawan *customer service* ditandai dengan adanya kebijakan baru tentang angkutan penumpang dari *management* perihal *refund*/pembatalan tiket penumpang, kebijakan lama perihal *refund*/pembatalan tiket biasanya 30 hari kembali secara tunai, 45 hari kembali transfer dan kebijakan baru pembatalan untuk penumpang yang reaktif yaitu pengembalian 14 hari kedepan via transfer dan mengurangi kontak secara langsung antara penumpang dan petugas di Stasiun Kertapati, kebijakan baru ini lebih kesistem pengembalian dan waktu *refund*/pembatalan tiket saja yang mengalami perubahan

**Tabel I.I Kebutuhan Informasi Pelanggan
Stasiun Kertapati – Divre III Palembang**

NO	DETAIL INFO	JUMLAH
1	Posedur Penukaran Struk	18950
2	Tarif Tiket Kereta Api Jarak Jauh	255
3	Prosedur Perubahan Data Tiket/Reschedule	7.363
4	Prosedur Pembatalan Tiket	8.326

5	Jadwal Kereta Api Jarak Jauh	426
6	Prosedur Kehilangan Tiket	120
7	Tarif Reduksi	580
Total		36.020

Sumber: arsip perusahaan, periode tahun 2019

Tabel diatas merupakan laporan kebutuhan informasi pelanggan periode tahun 2019 yang menjadi miss komunikasi yang terjadi antara kepala sub urusan *customer care* dengan petugas *customer service* ialah cara berkomunikasi yang disampaikan oleh karyawan *customer service* perihal kebijakan baru sering tidak tersampaikan dengan pelanggan karena setiap pelanggan punya karakter dan kepribadian yang berbeda-beda, prosedur pembatalan tiket, hubungan dengan gaya kepemimpinan yang digunakan pemimpin berkaitan dengan komunikasi yang tidak seimbang antara kasubur *customer care* dengan petugas *customer care* ialah komunikasi yang terjalin antara atasan dan bawahan mengenai prosedur pembatalan tiket adanya miss komunikasi yang terjadi mengenai kebijakan baru yang disampaikan oleh kasubur *customer care* dengan karyawannya yaitu *customer service* Stasiun Kertapati.

Tabel 1.2 Aturan Kebijakan baru *Refund*/Pembatalan tiket tentang angkutan penumpang dari *management*

No	Kebijakan baru tentang angkutan penumpang dari <i>management</i>	
1	Aturan <i>refund</i> /pembatalan tiket	<p>Kebijakan yang lama biasanya 30 hari proses kembali secara tunai, 45 hari kembali secara transfer</p> <p>kebijakan yang baru pengembalian 14 hari kedepan secara transfer</p>
2	Penumpang yang tidak punya	Perjalanan ditunda selama 30 menit sebelum

	surat rapid test/ tidak bersedia untuk rapid test	keberangkatan s.d menjelang keberangkatan <i>refund</i> secara tunai 100%
3	Penumpang kondisi hamil	Tidak layak naik kereta, <i>refund</i> secara tunai pas hari keberangkatan secara tunai 100%

Sumber: arsip perusahaan PT Kereta Api Indonesia

1.1.2. Adanya pemberhentian kerja karyawan *Customer Service* secara tiba-tiba tanpa adanya pemberhentian terlebih dahulu

Peran dari pemimpin dalam pengambilan keputusan terhadap karyawan yang dipindahkan, merupakan hak dan kewenangan dari seorang pemimpin, dan pemimpin di libatkan dalam hal perpindahan karyawan sesuai dengan prosuder rekomendasi perpindahan/mutasi karyawan *customer service on station* dan ini merupakan tanggung jawab dari seorang pemimpin dan yang pastinya sudah difikirkan sebelumnya untuk melakukan perpindahan karyawan *customer service* ke tujuan yang ditentukan, pengambilan keputusan dari perpindahan karyawan memberikan pembelajaran untuk karyawan *customer service* yang lain, agar lebih bertanggung jawab dengan tugasnya, bisa bekerja dengan tim dan sesuai dengan standar operasional prosedur dari perusahaan. bisa lebih meningkatkan kinerja dari sebelumnya ke yang lebih baik lagi. setiap karyawan *customer service* mempunyai tanggung jawab untuk melayani pelanggan

No	Penyebab yang mempengaruhi pemberhentian kerja karyawan <i>customer service</i>
1	Penempatan profesi yang kosong ialah jika karyawan tersebut mendapatkan peningkatan profesi maka akan terjadi kekosongan di jabatan yang lama, yang pastinya perusahaan langsung mencari karyawan baru untuk tidak menyalahi dari standar operasional prosedur dari perusahaan, perpindahan karyawan bermaksud untuk penempatan profesi yang kosong yang diambil alih oleh karyawan baru.
2	Sanksi, perpindahan dari karyawan <i>customer service</i> bisa terjadi dikarenakan misalnya penilaian dari pemimpin bahwasanya kinerja dari karyawan <i>customer</i>


	<p><i>service</i> ini tidak sesuai dengan standar operasional prosedur dari perusahaan, seringnya datang kerja tidak tepat waktu dan tindakan yang merugikan karyawan <i>customer service</i> yang lainnya. seperti misalnya untuk menggantikan posisi atau dinas saat karyawan yang dipindahkan tersebut datang kerjanya tidak tepat waktu, dengan tindakan dipindahkan ini karyawan tersebut bisa menilai dirinya untuk memperbaiki diri yang lebih baik lagi untuk bisa lebih bertanggung jawab terhadap tugas yang ditugaskan untuknya</p>
--	--

(Sumber: wawancara dengan kasubur pada tanggal 10 Mei 2020)

Dampaknya setelah terjadi pemindahan karyawan, ada dampak positif ialah pengalaman kerja yang lebih luas, jaringan luas atau rekan kerja yang luas, karyawan yang dipindahkan menemukan hal-hal yang baru dari tempat sebelumnya bekerja ke tempat saat ini bekerja. dampak negatif dari perpindahan karyawan *customer service* ialah isu loyalitas dari karyawan tersebut tanda tanya mengenai perpindahan karyawan, keamanan kerja disuatu perusahaan, dan isu kepercayaan merupakan hal yang terpenting, dan pemimpin lebih menekankan kepada karyawannya untuk bekerja lebih baik lagi bukan malah sebaliknya. setiap bulan pemimpin menilai dari kinerja setiap *customer service on station*.

Tabel 1.3

Pelanggaran yang dilakukan petugas *Customer Service*

No	Pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan <i>customer service on station</i>	
1	Seringnya datang kerja tidak tepat waktu	
2	Saat dinas merugikan karyawan <i>customer service</i> yang lain	
3	Sering tidak memakai <i>name tag</i> saat berdinas	
4	Sering keluar pergi dari ruang layanan pelanggan	
5	Tidak cepat tepat dalam melaksanakan tugas pelayanan	
6	Tidak terampil dalam bidang tugasnya	

Sumber: arsip perusahaan PT Kereta Api Indonesia

Berdasarkan pada ketentuan undang-undang ketenagakerjaan terkait perpindahan/mutasi kerja yang dijelaskan secara rinci dalam Pasal 32 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan

isinya terkait sebagai berikut:

1. Penempatan tenaga kerja atau karyawan harus dilaksanakan berdasarkan asas terbuka, bebas, obyektif, secara adil, dan setara tanpa adanya diskriminasi
2. Penempatan tenaga kerja atau karyawan harus diarahkan untuk menempatkan karyawan pada jabatan yang tepat, yaitu sesuai dengan keahlian, keterampilan, bakat, minat, serta sesuai dengan kemampuan dengan memperhatikan harkat, martabat, hak asasi, dan perlindungan hukum.
3. Selain itu penempatan kerja atau karyawan harus dilaksanakan dengan memperhatikan pemerataan kesempatan kerja, dan juga memperhatikan penyediaan tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan program nasional dan daerah. Ketentuan lainnya terdapat dalam pasal 35 UU Ketenagakerjaan yaitu pelaksana penempatan tenaga kerja atau karyawan wajib memberikan perlindungan yang mencakup kesejahteraan, keselamatan, serta kesehatan baik mental maupun fisik karyawan

Sejak pertama kali perusahaan sudah menegaskan untuk penerimaan karyawan baru untuk bersedia ditempatkan kerja sesuai dengan posisi yang dibutuhkan lokasinya dimana saja, sehingga karyawan sangat dituntut untuk bersikap profesional untuk perpindahan kerja ditempatkan dilokasi dimana saja, ini juga nilai tambah jika karyawan tersebut tidak menolak untuk perpindahan/mutasi kerja, ini bisa membuktikan bahwa karyawan tersebut bisa bersikap profesional karena tidak menolak untuk pepindahan/mutasi kerja.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini bagaimana kualitas gaya kepemimpinan kasubur *customer care* PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III Palembang

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari peneneelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas gaya kepemimpinan kasubur *customer care* PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III Palembang

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan terhadap permasalahan diatas adalah :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang berguna bagi dunia pendidikan khususnya mahasiswa jurusan Ilmu komunikasi konsentrasi Hubungan Masyarakat serta dapat dijadikan referensi dan masukan bagi perkembangan Ilmu komunikasi terutama kosentrasi Hubungan masyarakat tentang kualitas gaya kepemimpinan kasubur *customer care* PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III Palembang.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis berupa pengetahuan informasi yang bisa dijadikan acuan penelitian untuk kepentingan perbaikan atau evaluasi dan peningkatan dari kualitas gaya kepemimpinan kasubur *customer care* guna memperoleh hasil yang ingin dicapai oleh perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aw, Suratno. 2018. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Bagong, Suyatno. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana Prenada
- Bogdan dan Taylor. 2012. *Prosedur Penelitian Pendekatan Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cangara, Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Dimensi-Dimensi Komunikasi*. Bandung: Percetakan Offset Alumni
- Herdiansyah, Haris. 2013. *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups Penggalan Data Kualitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Kartono, Kartini. 2004. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kriantono, Rahmat. 2006 *Teknis Praktis Komunikasi*, Jakarta: Kencana
- Marhaeni, 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Miles, B. Malhew dan Michael Huberman. (1992) dalam Wiratama, Yoga (2012) *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta : UIP
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2014. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya

- Pace,R.W&Faules,F.D. 2006.*Komunikasi Organisasi:Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Ruliana,P, 2014. *Komunikasi Organisasi:Teori dan Kasus*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi:Konsep,Kontroversi dan Aplikasi Jlid I*. Jakarta:PT.Prehallindo
- Soekanto, Soerjono. 2014. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers
- Soekarso. 2015.*Kepemimpinan Kajian Teoritis dan Praktis*.Bandung
- Sugiyono.2007. *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Bandung Alfabeta
- SP,Robbins dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Thoha,Miftah.2007.*Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ulum,M.Chazienul. 2012.*Leadership Dinamika Teori-Pendekatan dan Isu Strategis Kepemimpinan di Sector Publik*. Malang. Universitas Briwijaya Press (UB Press)
- Yukl,Gary.1998.*Leadership In Organization*. Alih Bahasa Oleh Udaya Jusuf: *Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Jakarta: PT.Prehallindo

Skripsi/Jurnal

Fanny Anggriawan. ISSN 2502-5961 Vol 4 tahun 2017. *Gaya komunikasi pimpinan terhadap motivasi kerja karyawan pada PT.Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Area Pelayanan di Samarinda*. Jurnal Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. 2017.

Ramli. ISSN 2442-6962 Vol 4 No 1 tahun 2015. *Gaya komunikasi pemimpin dan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik*. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Tribhuwana Tunggadewi. 2015.

Randymars Tornado. 2014. *Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada Tree Hotel di Makassar*. Universitas Hasanudin Makassar.2017

Rina Nurahman. 2017. *Gaya komunikasi pimpinan badan pemberdayaan masyarakat Aceh Selatan dalam motivasi semangat kerja pegawai*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. 2017.

Rokhmaloka Habsoro Abdillah. 2011. *Analisis Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai (studi pada pegawai Badan Kesatuan Bangsa politik dan Perlindungan masyarakat Provinsi Jawa Tengah)* Universitas Diponegoro Semarang. 2011.

Lain-Lain

Lembaga

PT Kereta Api Divisi Regional III Palembang

Undang-Undang

Pasal 32 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan.

Pasal 35 UU Ketenagakerjaan

Website

<http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-organisasi-menurut-ahli.html> (diakses pada 20 Juni pukul 13.00)

<http://www.jdih.kemenkeu.go.id> (diakses 13 Agustus pukul 23.30)

<http://mujtahid-komunitaspendidikan.blogspot.com> (diakses pada 20 Agustus pukul 10.00)