GAYA KOMUNIKASI SALES MANAGER
PT. REMA TIP TOP CIREBON

(Studi Deskriptif Mengenai Gaya Komunikasi Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon Dalam Meningkatkan Motivasi Sales)

ARTIKEL

Oleh :

RIZKITA CHRISTI

NIM : 41812175

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI KONSENTRASI HUMAS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

BANDUNG

2016

ABSTRAK

GAYA KOMUNIKASI SALES MANAGER PT. REMA TIP TOP CIREBON

(Studi Deskriptif mengenai Gaya Komunikasi Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon Dalam Meningkatkan Motivasi Sales)

Oleh:
Rizkita Christi
NIM. 41812175

Dibawah Bimbingan:
Sangra Juliano P., M.I.Kom

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gaya komunikasi Sales Manager di PT. Rema Tip Top Cirebon untuk meningkatkan motivasi sales. sub fokus pada penelitian ini yaitu: komunikasi verbal, dan komunikasi non verbal.

Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif, dengan metode penelitian deskriptif yang dipakai untuk menjelaskan dan menggambarkan fenomena – fenomena yang terjadi. Teknik sampling yang digunakan adalah *snowball sampling*, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data. Subjek pada penelitian ini adalah Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon, dan informan penelitian ini yaitu Sales yang menjadi bawahan dari Sales Manager tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi verbal Sales Manager menggunakan lisan yaitu Bahasa Indonesia/Bahasa sehari-hari pada umumnya, Bahasa Jawa, Bahasa gaul, dan Bahasa istilah dalam sales, humor/senda gurau, *quotes of the day*, kalimat sapaan, pemberian tugas *by phone*, *training*, dan menggunakan tulisan seperti pemberian informasi *hot news by email*, dan pemberian *report team.* Komunikasi non verbal Sales Manager menggunakan ekspresi wajah dengan gerakan tubuh ketika memberikan perintah, menggunakan kontak mata ketika mendengarkan keluhan sales, penampilan fisik, menggunakan emoji ketika *chatting* dengan sales, dan intonasi suara yang tinggi ketika berinteraksi dengan sales. Gaya komunikasi Sales Manager PT. Rema Tip Top menggunakan gaya komunikasi dengan adanya keakraban, pengertian, dan kesupelan dari Sales Manager terhadap sales.

Dapat disimpulkan bahwa Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon menggunakan gaya komunikasi keakraban, pengertian, dan kesupelan yang dibantu jug dengan komunikasi verbal & non verbal.

Saran bagi Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon yaitu untuk lebih berinovasi dalam mengembangkan serta memberikan pemahaman yang lebih mengenai gaya komunikasi lain yang belum diterapkan.

Kata Kunci: Gaya Komunikasi, Sales Manager, Meningkatkan Motivasi

ABSTRACT

COMMUNICATION STYLES SALES MANAGER OF PT. REMA TIP TOP CIREBON

(Study Descriptive about Communication Styles Sales Manager Of PT. Rema Tip Top Cirebon to Increase Sales Motivation)

By:

Rizkita Christi
NIM. 41812175

This Thesis was prepared under guidance of:
Sangra Juliano P., M.I.Kom

This study aims to determine Sales Manager Communication Style at PT. Rema Tip Top Cirebon to increase sales motivation. Sub focus on the research area: Verbal Communication and Non-Verbal Communication.

This research approach qualitative, with descriptive research method that is used to explain and describe the phenomenas that occur. Sampling technique used is purposive sampling, data collection techniques and data analysis techniques. Subjects in this study is the Sales Manager of PT. Rema Tip Top Cirebon, and The informants are Sales Executive and Sales Person who becomes subordinate or staff of the Sales Manager.

The results showed that verbal communication Sales Manager used oral verbal communication, Indonesian / English everyday in general, the Java Language, Slang, and English terms in sales, humor / joke, quotes of the day, and train. It also uses verbal communication, such as writen the provision of information by email, and give the team report. Non-verbal communication Sales Manager uses facial expressions to body movements when give orders, using eye contact when listened to the complaints of sales, physical appearance, use emoji when chat with the sales, and the high tone of voice when interact with sales. Communication style Sales Manager PT. Rema Tip Top used the style that is the familiarity, understand, and the sociability of the Sales Manager on sales.

It can be concluded that the Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon used the familiarity, understand, and the sociability assisted also with verbal and non-verbal communication.

Advice for Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon is to further innovate in developed as well as provide a deeper understand of the communication style that has not been applied.

Keywords*: Communication Styles, Sales Manager, Boost Motivation.*

1.1 Latar Belakang Masalah

Gaya komunikasi yang diterapkan oleh seorang Sales Manager kepada *team* sales nya, akan sangat dibutuhkan ketika para sales menghadapi tantangan dan rintangan yang dihadapi pada saat terjun ke lapangan. Masing-masing gaya komunikasi dipakai untuk mendapatkan respon atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan, tergantung pada maksud dari pengiriman (Sales Manager) dan harapan dari penerima (Sales). Menurut Sutarto "Ukuran keberhasilan dari pemberian komunikasi seorang manager yang efektif terhadap peningkatan motivasi pegawai perlu didukung adanya kerjasama yang harmonis antara manager dengan karyawan."(2002:300). Gaya komunikasi seorang pemimpin di dalam perusahaan sangat mempengaruhi motivasi karyawannya, karena dengan gaya komunikasi yang digunakan/diterapkan oleh seorang Sales Manager dalam mengoordinasikan seluruh pekerjaan sesuai struktur juga tujuan perusahaan kepada para sales tersebut, akan menjadikan tujuan organisasi yang ingin dicapai akan mampu menempuh ke dalam titik keberhasilan.

Gaya komunikasi merupakan penghubung interaksi yang terjadi oleh setiap manusia. Gaya komunikasi juga dinilai sebagai campuran komunikasi secara verbal dan non verbal yang digunakan untuk merefleksikan identitas kepribadian seseorang yang dapat mempengaruhi persepsi orang lain terhadap identitas diri. Gaya komunikasi yang dilakukan oleh seorang pemimpin harus disesuaikan dengan karyawan yang bisa menciptakan kenyamanan bagi mereka, sehingga terciptanya hubungan harmonis. Terdapat beberapa gaya komunikasi pemimpin

yang bisa menciptakan motivasi kerja karyawan. Di mana beberapa gaya tersebut sudah melekat pada kepribadian seorang pemimpin seperti manager yang nantinya menjadi acuan, dorongan, dan motivasi kepada para karyawan agar bekerja lebih maksimal, lebih teroganisir, dan lebih tanggung jawab atas pekerjaan mereka. Motivasi kerja karyawan yang tinggi dapat didukung dengan adanya macam-macam gaya komunikasi yang tepat dari pemimpin, sebaliknya gaya komunikasi yang kurang tepat dari pemimpin dalam penerapannya akan kurang memotivasi bawahan dalam melakukan tugas-tugasnya.

Peneliti melihat bahwa gaya komunikasi yang digunakan oleh Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon ini mempunyai strategi gaya tersendiri pada saat memberi arahan, memberi perintah, atau disaat Sales Manager dengan para Sales sharing masalah pekerjaan. Misalnya dengan keakraban, keterbukaan, ketegasan, humoris, dan sebagainya. Beliau juga mengharapkan dengan pengaplikasian gaya komunikasi yang menjadi kepribadiannya akan menjadi motivasi tersendiri bagi para karyawan agar tetap, dan semakin meningkatkan target penjualan di Divisi Sales Cirebon. Para manager sering tidak memperhatikan ketika motivasi karyawan sudah terlalu buruk dan kemudian segala sesuatunya menjadi serba salah. Oleh karena itu hal ini seharusnya dimanfaatkan seorang Sales Manager untuk lebih dekat dengan para sales, apa saja yang terjadi di lapangan, apa saja kendala yang mereka lalui selama bekerja, dan sebagainya. Hal ini juga akan menopang pengurangan masalah antara seorang Sales Manager dan para sales yang nantinya dibantu dengan adanya gaya komunikasi yang dipakai oleh seorang Sales. Berdasarkan uraian di atas maka

peneliti akan memfokuskan secara khusus tentang **Gaya Komunikasi Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon Dalam Meningkatkan Motivasi Sales.**

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Rumusan masalah makro dari penelitian ini adalah "Bagaimana Gaya Komunikasi Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon Dalam Meningkatkan Motivasi Sales?".

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

1 Bagaimana **Komunikasi Verbal** Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon dalam meningkatkan motivasi sales?

2 Bagaimana **Komunikasi Non Verbal** Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon dalam meningkatkan motivasi sales?

2.1 Tinjauan Pustaka

- **Tinjauan tentang Komunikasi**
- **Tinjauan tentang Gaya Komunikasi**
- **Tinjauan tentang Komunikasi Oganisasi**
- **Tinjauan tentang Sales Manager**
- **Tinjauan tentang Motivasi Karyawan**
- **Tinjauan tentang Komunikasi Verbal**
- **Tinjauan tentang Komunikasi Non Verbal**

3.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode penelitian yang dianggap relevan dengan

penelitian yang akan dilakukan yaitu metode deskriptif. Seperti yang dikemukakan Bogdan dan Taylor (1992) yang dikutip Moleong "Pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati". (Moleong, 2007:4).

Berangkat dari judul penelitian ini yakni Gaya Komunikasi Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon Dalam Meningkatkan Motivasi Sales, peneliti menggunakan metode deskriptif guna menjawab rumusan masalah pada penelitian ini. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian dapat berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya yang pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau apa adanya.

4.1 Hasil Penelitian

Komunikasi verbal yang digunakan Bapak Siddiq, ia menggunakan komunikasi verbal lisan dan tulisan. Komunikasi verbal lisan yang digunakan seperti bahasa sehari-hari atau bahasa Indonesia dengan ringan sehingga mudah di pahami oleh para sales, dan menurut peneliti hal ini berhasil membuat sales termotivasi karena pesan yang ingin disampaikan juga mudah dipahami, karena menurut para sales jika menggunakan bahasa yang sulit dipahami nantinya akan memperhambat komunikasi yang terjadi. Sales Eksekutif dan Sales Person juga mengemukakan hal yang sama bahwa komunikasi verbal yang digunakan dapat mudah dipahami. Bukan hanya itu Bapak Siddiq juga menggunakan bahasa gaul/tidak baku sehingga komunikasi yang terjadi tidak terlalu serius atau non

formal. Komunikasi verbal yang digunakan oleh Bapak Siddiq juga banyak diselingi senda gurau/humor ketika briefing maupun interaksi di lapangan sehingga tidak adanya batasan yang berarti antara atasan dengan bawahan. komunikasi verbal tulisan yang biasanya digunakan oleh Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon yaitu dalam pemberian informasi/berita otomotif terbaru, bisa juga biasanya strategi/tips terbaru untuk para sales tentang hal apapun yang berhubungan dengan pekerjaan seperti kiat-kiat menjadi sales yang sukses, dan bisa juga cara yang efektif melawan rasa malas ketika sudah mengeluh di lapangan.

Komunikasi Non Verbal yang digunakan oleh Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon dalam meningkatkan motivasi sales yaitu dengan menggunakan ekspresi wajah bersamaan dengan gerakan tubuh seperti tangan ketika memberikan arahan dan perintah, selain itu menggunakan intonasi suara yang selalu tinggi dalam situasi apapun, lalu juga menggunakan kontak mata ketika sedang mendengarkan keluhan para sales. Sales Manager juga menggunakan emoji/emoticon ketika chatting dengan para sales, dan yang terakhir Sales Manager juga memperlihatkan penampilan fisik yang selalu rapih, energik, wangi, dan bersih pada saat bekerja.

Gaya Komunikasi Sales Manager PT. Rema Tip Top Cirebon dalam meningkatkan motivasi sales menggunakan gaya komunikasi pengertian, keakraban, dan kesupelan. Dalam sisi pengertian Sales Manager terbuka dalam pemberian informasi, mau mendengarkan keluhan, menyamakan persepsi dalam pengambilan keputusan, memberikan bonus financial dan bonun non financial jika

target penjualan tercapai. Lalu dalam hal keakraban yaitu selalu menunjukan perhatian dalam situasi apapun, tidak memperlihatkan adanya batasan antara atasan dengan bawahan, menunjukkan dengan sering bercanda, misalnya memanggil dengan sebutan abang, tante, om, kakek dengan para sales, dan selalu mempererat keakraban dengan mengajak briefing diluar kantor seperti cafe ketika sales terlihat bosan. Selain itu dalam sisi kesupelan Sales Manager dapat memposisikan diri dalam hal apapun, ia juga ramah dan selalu menyemangati, dan juga mudah bergaul.

5.1 Daftar Pustaka

A. Sumber Buku

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Simbosa Rekatama Media.

Aw, Suranto. 2005. *Komunikasi Perkantoran ; Prinsip Komunikasi Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Yogyakarta : Media Wacana.

Bungin, Burhan 2005. *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rajawali Pers

Danim, Sudarman 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Penerbit Rineka Cipta.

Kotler, A. Ruslan, Hendra. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Salemba.

Lewin, Kurt, Heider. 2008. *Principles of Topological Psychology*. German : Read Books.

Lee, Kleiner. 2005. *Pengaruh Personaliti Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.* Newyork: Person Education, Inc.

Mangkuprawira, Tb. Sjafri. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik.* Cetakan Ketiga. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.

Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Pace, R. Wayne & Don. F. Faules, 2006. *Komunikasi Organisasi*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.

Stewart, Tubbs, Sylvia. 2009. *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, & Aplikasi.* Jakarta: Rineka Cipta Kota.

B. Sumber Karya Ilmiah

Akhmad Holly Sabar, 2014. *Gaya Komunikasi Penyiar Radio 99ers di Acara Funky Love Dalam Penyampaian Pesan Kepada Para Pendengarnya Di Kota Bandung.* Bandung : Universitas Komputer Indonesia.

Lingga Bhakti Nugraha, 2014. *Gaya Komunikasi Pemimpin Dalam Memberikan Motivasi Di PT. Nugraha Tekstil*. Bandung : Universitas Islam Bandung.

Windi Rosmiyati, 2013. *Program Studi Ilmu Komunikasi Gaya Komunikasi Equalitarian Style Manajer Hotel Panghegar Dengan Motivasi Kerja Karyawan.* Bandung : Universitas Padjajaran.

C. Sumber Online

1. Isbandi, M. 2013. *Job Description Sales Manager/Sales Head.* http://m-isbandi.blogspot.co.id/2013/01/job-description-sales-headsales.html (Waktu Akses: 20 Maret 2016, Pukul 16.00)
2. Zain, Irfa. 2012. *Gaya Komunikasi Dalam Komunikasi Organisasi*. http://irfazain.blogspot.co.id/2012/11/gaya-komunikasi-dalam-komunikasi.html (Waktu Akses: 23 Maret 2016, Pukul 09.00)