

Gaya Komunikasi Pimpinan Gen Z di Hawa Modelling School: Studi Kasus dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Tahun 2024

¹Muhammad Satria Permana, ²Mochammad Mirza, ³Ajeng Pradesti

^{1,2,3} Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Islam Syekh Yusuf, Kota Tangerang.

satriapermana158@gmail.com

ABSTRACT

In a company, the communication style of a leader plays a crucial role, especially in addressing organizational problems such as a decline in employee performance. Using an inappropriate communication style may complicate the internal dynamics of the company and hinder efforts to resolve performance-related issues. The purpose of this study is to explore the communication style of a Generation Z leader in improving employee performance at Hawa Modelling School. This research employs a qualitative approach by collecting data through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the Gen Z leader at Hawa Modelling School adopts a two-way and open communication style to foster participative discussions and encourage employees to express suggestions and solutions regarding performance decline. A dynamic communication style is used to give appreciation and boost employee morale, while a structured style is applied when delivering instructions systematically to ensure focused and productive discussions. These four communication styles contribute to creating a comfortable work environment that supports improved employee performance.

Keyword: Communication Style, Leadership, Gen Z

ABSTRAK

Dalam suatu perusahaan gaya komunikasi pimpinan memiliki hal yang penting terutama dalam mengatasi permasalahan di perusahaan, seperti penurunan kinerja yang terjadi pada karyawannya. Kesalahan menggunakan gaya komunikasi akan memperumit situasi internal perusahaan dalam mengatasi penurunan kinerja karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gaya komunikasi pimpinan Gen Z dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hawa Modelling School. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan mengumpulkan data-data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pimpinan Gen Z Hawa Modelling School menggunakan gaya komunikasi dua arah dan terbuka untuk menciptakan musyawarah yang partisipatif dan mendorong karyawan menyampaikan saran serta solusi atas penurunan kinerja. Gaya dinamis digunakan saat memberikan apresiasi guna meningkatkan semangat kerja, sementara gaya terstruktur diterapkan dalam penyampaian instruksi secara sistematis agar diskusi berjalan fokus dan produktif. Keempat gaya ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung peningkatan kinerja karyawan.

Kata Kunci: Gaya Komunikasi, Pimpinan, Gen Z

PENDAHULUAN

Komunikasi adalah kunci penting dalam kesuksesan sebuah organisasi, terutama dalam menjalin hubungan antara atasan dan karyawan. Cara pimpinan berkomunikasi sangat berpengaruh terhadap semangat kerja, keterlibatan, dan performa karyawan. Ketika seorang pemimpin mampu berkomunikasi dengan baik, ia bisa menciptakan suasana kerja yang nyaman, membangun loyalitas, dan mendorong karyawan untuk bekerja lebih produktif. Sebaliknya, komunikasi yang buruk bisa menyebabkan kesalahpahaman, menurunkan semangat kerja, dan menghambat pencapaian tujuan organisasi. Karena setiap pemimpin punya gaya kepemimpinan yang berbeda, cara mereka berkomunikasi pun tidak selalu sama dari satu organisasi ke organisasi lainnya (Sukarelawati et al., 2025). Jika komunikasi di dalam sebuah perusahaan terjalin dengan baik, maka hal itu akan berpengaruh positif terhadap hasil kerja seluruh tim. Komunikasi yang efektif membantu setiap bagian dalam organisasi bekerja selaras, sehingga target dan tujuan perusahaan lebih mudah dicapai. Dalam situasi seperti ini, peran seorang pemimpin menjadi sangat penting. Tugas pemimpin bukan hanya sebatas memberi arahan dan mengawasi pekerjaan, tetapi juga harus mampu mendengarkan, menghargai setiap pendapat, serta mengakui hasil kerja karyawan. Penghargaan semacam ini bisa meningkatkan motivasi dan rasa memiliki terhadap pekerjaan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja secara keseluruhan (Bukit & Tarigan, 2023).

Kemampuan komunikasi seorang pemimpin tidak hanya sekadar soal berbicara, tetapi juga bagaimana pesan disampaikan dengan cara yang tepat dan mudah dipahami. Ini mencakup pemilihan kata-kata yang digunakan, nada suara, serta bahasa tubuh yang ditampilkan saat berbicara dengan orang lain. Gaya komunikasi bisa muncul secara verbal, misalnya melalui kata-kata yang lugas, tegas, atau santun dan juga secara nonverbal, seperti ekspresi wajah, intonasi suara, gerakan tangan, cara menjaga kontak mata, hingga bagaimana seorang pemimpin mengatur waktu dan jarak saat berinteraksi (Ernita & Lestari, 2024). Dalam konteks kepemimpinan di sebuah perusahaan, gaya komunikasi ini punya peran besar. Cara seorang pemimpin berkomunikasi mencerminkan bagaimana ia membangun hubungan, menyampaikan arahan, memberi motivasi, bahkan menyelesaikan konflik dengan bawahannya. Pemimpin yang memiliki gaya komunikasi yang terbuka, hangat, dan responsif cenderung lebih mudah mendapatkan kepercayaan dan loyalitas dari karyawan. Sebaliknya, gaya komunikasi yang kaku, tertutup, atau tidak konsisten bisa menimbulkan jarak, kesalahpahaman, bahkan menurunkan semangat kerja karyawan.

Gaya komunikasi yang kurang tepat dari seorang pemimpin bisa menjadi tantangan serius, terutama ketika perusahaan sedang menghadapi masalah penurunan kinerja. Hal ini menjadi lebih kompleks ketika pemimpin tersebut berasal dari generasi yang masih sangat muda, seperti Gen Z, yang baru menapaki dunia kerja dan kepemimpinan. Pemimpin dari kalangan Gen Z tentu memiliki kelebihan tersendiri, namun juga tak lepas dari kekurangan yang perlu diperhatikan. Salah satu contohnya dapat dilihat di *Hawa Modelling School*, di mana perusahaan ini dipimpin

oleh generasi Gen Z. Sebagai generasi yang lahir dan tumbuh di era digital, pemimpin Gen Z memiliki keunggulan dalam memanfaatkan teknologi untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan para karyawan. Mereka lebih cepat dalam mengadopsi platform digital, terbuka terhadap ide-ide baru, dan cenderung lebih fleksibel dalam menghadapi perubahan (Soleh & Kuncoro, 2023).

Namun, di balik kelebihan tersebut, ada juga sisi yang menjadi tantangan. Karena usia mereka yang masih relatif muda, sering kali pengalaman mereka dalam memimpin sebuah organisasi masih terbatas. Hal ini bisa berdampak pada cara mereka mengambil keputusan strategis, mengelola konflik, atau memahami dinamika sumber daya manusia dalam perusahaan. Minimnya pengalaman tersebut juga dapat memengaruhi bagaimana mereka membangun hubungan yang kuat dengan karyawan, terutama dalam situasi sulit seperti saat terjadi penurunan kinerja di Hawa Modelling School.

Penurunan kinerja karyawan di Hawa Modelling School terlihat secara nyata melalui beberapa indikator yang mencerminkan menurunnya tanggung jawab dan kedisiplinan dalam menjalankan tugas-tugas organisasi. Salah satu indikator utama yang dapat diamati adalah keterlambatan dalam pengumpulan tugas-tugas yang telah diberikan oleh pimpinan, di mana sejumlah karyawan tidak mampu menyelesaikan atau menyerahkan tugas tepat waktu sesuai dengan tenggat yang telah ditentukan. Selain itu, tanda penurunan kinerja juga terlihat dari lambatnya respons yang diberikan oleh karyawan terhadap berbagai pesan atau instruksi yang disampaikan melalui grup WhatsApp resmi organisasi, terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan kegiatan internal. Sikap tidak responsif ini menunjukkan adanya penurunan komitmen, kurangnya rasa tanggung jawab, serta menurunnya komunikasi yang efektif antar anggota dalam lingkungan kerja, yang pada akhirnya dapat menghambat kelancaran operasional organisasi secara keseluruhan.

Ketika kinerja karyawan mengalami penurunan atau tidak memenuhi standar yang diharapkan, maka proses pencapaian tujuan perusahaan menjadi jauh lebih sulit. Hasil kerja yang diperoleh pun kemungkinan besar tidak akan sesuai dengan harapan manajemen atau target yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini, kinerja karyawan memegang peranan penting dan tidak bisa dipisahkan dari kelangsungan hidup dan perkembangan sebuah perusahaan. Agar kinerja karyawan tetap optimal, perusahaan harus memberikan berbagai bentuk dukungan yang nyata (Sukarelawati et al., 2025).

Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana gaya komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan dari generasi Z dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hawa Modelling School. Dalam konteks ini, generasi Z dikenal memiliki karakteristik unik dalam berkomunikasi, seperti preferensi terhadap komunikasi digital, gaya yang lebih terbuka, kolaboratif, dan cenderung informal. Penelitian ini mencoba memahami gaya komunikasi tersebut mampu menciptakan lingkungan kerja yang produktif, membangun hubungan interpersonal yang positif, serta memotivasi karyawan untuk mencapai target dan meningkatkan kualitas kerja.

Dengan menganalisis gaya komunikasi antara pimpinan gen Z dan karyawan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman gaya kepemimpinan modern yang relevan dengan kebutuhan organisasi saat ini, khususnya di industri kreatif seperti Hawa Modelling School.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk memahami lebih mendalam bagaimana gaya komunikasi pimpinan Gen Z dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hawa Modelling School. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri berperan sebagai alat utama dalam proses pengumpulan data. Artinya, peneliti langsung terlibat dalam mengamati, mewawancarai, dan mengumpulkan dokumen yang relevan dengan topik yang diteliti. Proses analisis data dalam penelitian jenis ini tidak dilakukan setelah semua data terkumpul, melainkan sudah dimulai sejak awal penelitian dan terus berlangsung selama proses penelitian itu berjalan. Jadi, peneliti secara aktif menganalisis data seiring dengan perkembangan lapangan dan temuan-temuan yang muncul (Sugiyono, 2024).

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui tiga teknik utama: wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan informan kunci serta beberapa karyawan lainnya di Hawa Modelling School, untuk menggali pemahaman tentang bagaimana gaya komunikasi pimpinan diterapkan dalam berbagai situasi di tempat kerja. Selain itu, observasi langsung dilakukan untuk melihat secara nyata bagaimana pola komunikasi terjadi dalam aktivitas sehari-hari di lingkungan kerja. Sementara itu, dokumentasi dimanfaatkan untuk melengkapi data yang diperoleh, seperti melalui dokumen-dokumen internal perusahaan, kebijakan yang berlaku, dan laporan terkait kinerja karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pimpinan Gen Z di Hawa Modelling School dalam upayanya meningkatkan kinerja karyawan menerapkan empat gaya komunikasi, yaitu gaya komunikasi egaliter (*The Equalitarian Style*), gaya komunikasi terbuka (*The Relinquishing Style*), gaya komunikasi struktur (*The Structuring Style*), dan gaya komunikasi dinamis (*The Dynamic Style*).

1. Gaya Komunikasi Egaliter (*The Equalitarian Style*)

Pimpinan Gen Z Hawa Modelling School menerapkan gaya komunikasi egaliter (*the equalitarian style*). Gaya ini menempatkan pimpinan dan karyawan dalam posisi yang setara dalam proses komunikasi, di mana pimpinan tidak bersikap otoriter, tetapi justru membuka ruang diskusi dua arah yang terbuka dan saling menghargai. Dengan gaya komunikasi ini, karyawan merasa lebih dihargai dan memiliki kesempatan untuk menyampaikan pendapat, perasaan, serta kendala-kendala yang mereka hadapi dalam melaksanakan tugasnya. Dengan komunikasi timbal balik,

pimpinan Hawa Modelling School dapat lebih memahami penyebab utama dari penurunan kinerja yang dialami oleh karyawan. Hal ini penting karena tidak semua permasalahan dapat terlihat dari hasil kerja semata, melainkan sering kali berkaitan dengan faktor internal seperti motivasi kerja, tekanan mental, atau dinamika hubungan antar individu di tempat kerja. Dengan menggali informasi langsung dari karyawan secara terbuka, pimpinan dapat mengidentifikasi permasalahan yang sebenarnya dan bukan sekadar menebak-nebak penyebabnya.

Selain memahami permasalahan, gaya komunikasi egaliter juga memungkinkan terjadinya proses pencarian solusi secara bersama-sama. Karyawan Hawa Modelling School dilibatkan secara aktif dalam menyusun strategi atau perbaikan yang perlu dilakukan, sehingga mereka merasa memiliki tanggung jawab dan keterlibatan emosional terhadap solusi tersebut. Kolaborasi ini dapat menumbuhkan rasa kepemilikan (*sense of belonging*) terhadap pekerjaan, serta meningkatkan motivasi karyawan untuk kembali berkinerja optimal demi kemajuan institusi. Menerapkan gaya komunikasi egaliter secara konsisten, Hawa Modelling School tidak hanya dapat mengatasi permasalahan penurunan kinerja, tetapi juga membangun budaya kerja yang lebih terbuka, inklusif, dan berorientasi pada kerja sama. Karyawan yang merasa didengar dan dihargai akan cenderung lebih loyal, termotivasi, dan siap untuk tumbuh bersama organisasi. Oleh karena itu, komunikasi egaliter bukan hanya solusi sesaat, melainkan juga investasi jangka panjang dalam membentuk lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

2. Gaya Komunikasi Terbuka (*The Relinquishing Style*)

Penerapan gaya komunikasi terbuka (*The Relinquishing Style*) ini dilakukan melalui forum evaluasi rutin yang melibatkan seluruh tim kerja. Dalam forum tersebut, pimpinan Gen Z dengan sadar membuka diri terhadap berbagai kritik dan saran yang muncul, baik yang bersifat teknis maupun menyangkut komunikasi dan kepemimpinan. Kritik dan saran ini dipandang sebagai bentuk kepedulian karyawan terhadap kemajuan perusahaan, bukan sebagai bentuk perlawanan. Dengan cara ini, pimpinan dapat menangkap berbagai permasalahan yang sebelumnya tidak terlihat secara langsung, termasuk penyebab penurunan kinerja yang dialami karyawan. Lebih lanjut, gaya komunikasi terbuka mendorong pimpinan untuk tidak hanya mendengarkan, tetapi juga menindaklanjuti masukan yang diberikan karyawan. Evaluasi tidak berhenti pada diskusi semata, melainkan dilanjutkan dengan aksi nyata berupa perbaikan sistem kerja, penyesuaian beban kerja, atau peningkatan fasilitas pendukung karyawan. Pimpinan juga mengajak karyawan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan perbaikan kinerja, sehingga mereka merasa dihargai dan memiliki peran penting dalam perusahaan.

Melalui komunikasi yang terbuka, kepercayaan antara pimpinan dan karyawan dapat tumbuh lebih kuat. Karyawan yang merasa didengar cenderung lebih termotivasi dan loyal, karena merasa menjadi bagian dari solusi, bukan hanya objek evaluasi. Hal ini berdampak langsung pada semangat kerja, kolaborasi tim, dan produktivitas. Karyawan menjadi lebih proaktif dalam menyampaikan hambatan

yang mereka alami serta lebih terbuka dalam menerima masukan dari rekan kerja maupun pimpinan. Dengan gaya komunikasi terbuka (*The Relinquishing Style*) menjadi salah satu strategi efektif yang digunakan oleh pimpinan Gen Z Hawa Modelling School dalam menghadapi penurunan kinerja karyawan. Pendekatan ini tidak hanya menyelesaikan masalah secara jangka pendek, tetapi juga menciptakan komunikasi yang sehat dan kolaboratif dalam jangka panjang. Dengan membuka ruang evaluasi yang jujur dan saling menghargai, pimpinan mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendorong pertumbuhan karyawan sekaligus kemajuan perusahaan.

3. Gaya Komunikasi Struktur (*The Structuring Style*)

Dalam mengatasi permasalahan penurunan kinerja karyawan di Hawa Modelling School, pimpinan Gen Z menerapkan gaya komunikasi struktur (*The Structuring Style*), yaitu gaya komunikasi yang menekankan pada penyampaian instruksi secara sistematis, terarah, dan terorganisir. Pimpinan menyadari bahwa salah satu penyebab penurunan kinerja adalah kurangnya kejelasan dalam pembagian tugas dan alur kerja yang tidak terstruktur, sehingga menyebabkan karyawan mengalami kebingungan dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya. Dalam pelaksanaannya, pimpinan Gen Z memberikan arahan kerja melalui panduan tertulis dan pertemuan rutin yang membahas tugas-tugas karyawan secara rinci. Instruksi yang diberikan meliputi langkah-langkah pelaksanaan pekerjaan, prioritas tugas, hingga tenggat waktu penyelesaian. Dengan komunikasi yang runtut dan jelas, karyawan dapat memahami apa yang diharapkan dari mereka serta bagaimana cara mencapai target yang telah ditetapkan. Hal ini membantu mengurangi kesalahan kerja dan meningkatkan akurasi dalam pelaksanaan tugas.

Selain memberikan instruksi, pimpinan juga mengatur sistem komunikasi dan evaluasi kerja secara berkala. Setiap karyawan diminta untuk melaporkan progres pekerjaannya dalam format yang telah ditentukan, sehingga pimpinan dapat memantau perkembangan secara objektif dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Evaluasi ini juga menjadi sarana bagi pimpinan untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi karyawan dalam bekerja, sekaligus memperbaiki sistem kerja yang dirasa kurang efektif. Gaya komunikasi yang terstruktur juga menciptakan budaya kerja yang disiplin dan profesional. Karyawan menjadi lebih terarah, bertanggung jawab, dan terdorong untuk bekerja sesuai standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya sistem kerja yang terencana, koordinasi antar bagian menjadi lebih lancar dan risiko miskomunikasi dapat ditekan. Hal ini secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas dan kualitas hasil kerja di lingkungan Hawa Modelling School.

4. Gaya Komunikasi Dinamis (*The Dynamic Style*)

Mengatasi permasalahan penurunan kinerja karyawan di Hawa Modelling School, pimpinan Gen Z menerapkan gaya komunikasi dinamis (*The Dynamic Style*), yaitu gaya komunikasi yang bersifat aktif, energik, dan memotivasi. Salah satu bentuk

penerapan gaya ini adalah dengan memberikan apresiasi secara langsung kepada karyawan atas pencapaian yang telah diraih dalam mendukung kemajuan perusahaan. Pimpinan memahami bahwa karyawan membutuhkan dorongan emosional dan pengakuan agar tetap termotivasi dan bersemangat dalam bekerja. Pemberian apresiasi dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti ucapan terima kasih, pemberian penghargaan simbolis, atau pengumuman prestasi di depan tim kerja. Tindakan ini menunjukkan bahwa pimpinan menghargai setiap kontribusi karyawan, sekecil apa pun itu. Ketika karyawan merasa dihargai, mereka cenderung lebih berkomitmen dan terdorong untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kinerjanya. Hal ini menjadi salah satu kunci dalam membangun suasana kerja yang positif dan produktif.

Selain itu, gaya komunikasi dinamis yang digunakan oleh pimpinan Gen Z juga terlihat dari gaya berinteraksi yang menyenangkan, membangun semangat tim, serta mampu menciptakan energi positif di lingkungan kerja. Pimpinan tidak hanya menjadi atasan, tetapi juga berperan sebagai motivator yang mampu menggerakkan karyawan melalui kata-kata penyemangat, empati, dan kehadiran aktif dalam aktivitas kerja sehari-hari. Kehadiran pimpinan yang dinamis ini membuat karyawan merasa lebih dekat, nyaman, dan antusias dalam menyelesaikan tugas. Pendekatan ini juga membuat karyawan lebih terbuka dalam berkomunikasi dengan pimpinan, karena suasana kerja yang dibangun tidak kaku atau penuh tekanan. Komunikasi yang hangat dan apresiatif menjadikan hubungan antara pimpinan dan karyawan lebih harmonis, sehingga memudahkan koordinasi kerja dan mempercepat penyelesaian masalah. Ketika semangat kerja meningkat, kinerja pun secara otomatis ikut terdongkrak seiring dengan peningkatan motivasi dan kepuasan kerja karyawan.

KESIMPULAN

Pimpinan Gen Z di Hawa Modelling School menerapkan gaya komunikasi dua arah dan gaya komunikasi terbuka untuk meningkatkan kinerja karyawan. Gaya komunikasi dua arah digunakan dalam musyawarah bersama, di mana pimpinan dan karyawan saling bertukar pandangan untuk mencari solusi atas penurunan kinerja. Sementara itu, gaya komunikasi terbuka tampak dalam evaluasi menyeluruh, saat pimpinan memberikan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan kritik dan saran secara bebas. Selain itu, gaya komunikasi dinamis digunakan dalam pemberian apresiasi kepada karyawan, guna meningkatkan motivasi, loyalitas, dan keterlibatan emosional. Gaya ini ditandai dengan fleksibilitas dan responsivitas terhadap kondisi emosional karyawan. Adapun gaya komunikasi terstruktur diterapkan dalam penyampaian tugas dan instruksi secara sistematis dalam forum resmi, yang membantu menciptakan diskusi yang fokus, terarah, dan mendukung peningkatan kinerja karyawan.

El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat

Vol 5 No 5 (2025) 1008 – 1015 P-ISSN 2746-9794 E-ISSN 2747-2736

DOI: 10.47467/elmujtama.v5i5.9565

DAFTAR PUSTAKA

- Bukit, S., & Tarigan, E. (2023). Gaya Komunikasi The Equalitarian Style dalam Pembentukan Karakter Peserta Didik. *Jurnal Inovasi Edukasi*, 06(01). <https://doi.org/ejournal.unaja.ac.id/index.php/JIE/article/view/653/493>
- Ernita, M., & Lestari, L. (2024). Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Pemasaran Media Sosial. *Eklektika: Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan*. <https://doi.org/ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/eklektik/article/view/30067>
- Soleh, M., & Kuncoro, I. (2023). Menggali Budaya Baru Dan Implikasinya Bagi Keagamaan Gen-Z: Perspektif Sosiologi Dan Antropologi Masyarakat Di Era Kontemporer. *Al Irsyad: Jurnal Studi Islam*, 2(2), 83–92. <https://doi.org/10.54150/alirsyad.v2i2.223>
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukarelawati, Nurlela, S., & Suryatna, U. (2025). Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PT Paperina Dwijaya. *Journal Of Social Science Research*, 5, 7348–7360.