PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN

(Studi Pada Bank BTN Syariah Palembang)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

M .AFIF ABFUL FATTAH 07031381419096

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

2019

PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN

(STUDI PADA BANK BTN SYARIAH PALEMBANG)

SKRIPSI

OLEH

M AFIF ABDUL FATTAH

07031381419096

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat pada

tanggal 9 MEI 2019

Jabatan	Nama	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua	Dr . Andries Lionardo S.IP,M.Si NIP 197905012002121005	23/52	7.
Sekretaris	Nurly Meilinda, M.I.Kom., S.I.Kom NIP 199005142015042001	21 /5-19	Moflym
Anggota	Dr. Retna Mahriani, M.Si NIP 196012091989122001		16/52019
Anggota	Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Si NIP 197803022002122002	17/19	JH.

Dekan FISIP Unsri

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri. M.Si NIP 196311061990031001 Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si NIP 19790501200212100

Mengetahui, 237 Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bank BTN Syariah Palembang)

Oleh:

M. Afif Abdul Fattah 07031381419096

Pembimbing I

<u>Dr.Andries Lionardo, S.IP., M.Si</u> NIP. 197905012002121005

Pembimbing II

Nurly Meilinda ,S.I.Kom,M.I.Kom 199005142015042001 19-19.

Muxhym

Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Pada Tanggal | April 2019

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya

<u>Dr.Andries Lionardo, S.IP.,M.Si</u> NIP. 197905012002121005

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI

- Skripsi yang berjudul "pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan (Studi Pada Bank BTN Syariah palembang)" ini adalah karya penelitian saya sendiri dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dengan acuan yang disebutkan sumbernya, baik dalam naskah karangan dan daftar pustaka. Apabila dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsru plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi, baik skripsi beserta gelar Sarjana saya dibatalkan serat diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi skripsi pada jurnal atau forum ilmiah harus menyertakan tim pembimbing sebagai author dan program studi Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya sebagai institusi. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Plemband, 9 MEI 2019

M. Afif Abdul Fattah

NIM. 07031381419096

Motto dan Persembahan

Motto:

" I Want To Inspire People"

(Afif)

Atas rahmat Allah SWT, Skripsi ini ku persembahkan kepada:

- 1. Kedua orang tuaku
- 2. Saudaraku
- 3. Almamaterku

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya dampak komnikasi organisasi yang mempegaruhi kinerja karyawan . Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Apakah ada pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di Bank BTN Syariah Palembang Tahun 2018 dan Seberapa besar pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di Bank BTN Syariah Palembang Tahun 2018. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori komunikasi organisasi menurut Devito dan kinerja karyawan robert dan jon. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data diperoleh dari data primer yaitu melalui penyebaran kuesioner dan data sekunder yaitu melalui beberapa dokumen, bukti, literature, arsip, dan laporan hasil kerja Bank Btn Syariah Palembang . Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan teknik analisis eksplanatif dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan teknik analisis eksplanatif dengan menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukan bahwa Pengaruh komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan sebesar 33.2 dan 66,8% Artinya terdapat pengaruh Komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan Palembang.

Kata Kunci: Komunikasi, Organisasi, Kinerja karyawan

Pembimbing I

Dr. Andries Lionardo., S.Ip. M,si

NIP.197905012002121005

Pembimbing II

Nurly Meilinda, S.I.Kom, M.I.KOM

NIP.199005142015042001

Ketua Jurusan

Ilmu Komunikasi

Dr. Andries Lionardo., S.Ip. M,si

NIP.197905012002121005

ABSTRACT

This research is motivated by the impact of organizational communication that affects employee performance. The formulation of the problem in this study is whether there is an influence of organizational communication on employee performance at Bank Btn Syariah palembang in 2018 and how much influence does organiztional communication have on employee performance at Bank Btn syariah palembang 2018. The theory used in this reseatch id organization communication theory according to devito and the performance robert and john employees. This study uses quantitative research methods. File obtained from primary data is through the distribution of questionnsires and secondary file, namely through several documents, evidence, literature, archives and reports on the work of the syariah Bank Btn Paelmbang. Data analysis techniques used descriptive analysis. techniques using simple linear regresion the results showed that influence of organizational communication on employee performance deliquency variables by 33,2 and 66.8%. It means that there is an influce of organizational communication on the performance of palembang employees

Keyword: Communication, Organization, employee peformace

Pembimbing I

Dr. Andries Lionardo., S.Ip. M,si

NIP.197905012002121005

Pembimbing II

Nurly Meilinda, S.I. Kom, M.I. Kom

NIP.199005142015042001

· Ketua Jurusan

Ilmu Komunikasi

Dr. Andries Lionardo., S.Ip. M,si

NIP.197905012002121005

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Srata Satu (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban moril bagi peneliti untuk menyampaikan terimakasih kepada:

- 1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
- 2. Bapak Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Sriwijaya.
- 3. Bapak Dr.Andries Lionardo, S.IP.,M.Si. Selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi.
- 4. Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si selaku sekjur jurusan Ilmu Komunikasi.
- 5. Bapak Dr.Andries Lionardo, S.IP.,M.Si selaku Pembimbing I dan sekaligus pembimbing Akademik yang telah bersedia memberikan perhatian, arahan dan motivasi dalam proses perkuliahan, dan dalam penyelesaian skripsi ini.
- 6. Ibu Nurly Meilinda, S.I.Kom., M.I.Kom selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
- 7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu selamaini. Serta Bapak

Ibu, Adminitrasi Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

- 8. Seluruh Staf Tata Usaha Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga dalam membantu semua proses belajar-mengajar.
- 9. Bank BTN Syariah Palembang atas bantuan dan kerjasama dalam proses penelitian skripsi ini.
- 10. Kedua orang tuaku Ayahanda fery Aguswijaya S.Ag dan Ibunda Erni S.Ag , dan kedua adikku, Annisa dan Izzah yang selalu memberikan do'a dan semangat dalam proses perkuliahan dan proses dalam penyelesaian skripsi ini
- 11. Sahabat Ajeng Andiani , group "Rude Boys" Agung, Alif, Frans, Risky, Nanda, Kresna, Faqih, Hendri, Septian, moses, Hatta , Boti dan Hafiz yang telah memberikan motivasi,semangat
- 12. Rekan-rekan se-angkatan Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2014 yang telah menjadi keluarga di Kampus, semoga kita sukses semua.

Demikian yang dapat peneliti sampaikan, terimakasih untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung hingga terselesaikannya skripsi ini, segala kerendahan hati peneliti memohon maaf atas semua kesalahan dan kekurangan yang ada, kritik dan saran senantiasa diharapkan untuk awal yang lebih baik dikemudian hari. Akhir kata, peneliti berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat yang berarti.

Palembang, Mei2019 Penulis

M Afif Abdul Fattah NIM.07031381419096

Daftar Isi

BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	15
1.1. Latar Belakang	15
1.1.1 Terjadinya hambatan-hambatan komu	
1.1.2 Terdapat Penurunan Kualitas Kinerja	Karyawan20
1.2 Rumusan Masalah	
1.3 Tujuan penelitian	21
1.4 Manfaat penelitian	21
BAB 11	
TINJUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	
2.1 Eundusun 1001	
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Komunikasi Organisasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Komponen Komunikasi Organisasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Tujuan Komunikasi Organisasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Beberapa Teori Komunikasi Organisa	asi Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Teori yang digunakan	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kinerja Karyawan	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi defined.	Kinerja KaryawanError! Bookmark not
2.4.2 Pelaksanaan kinerja karyawan	Error! Bookmark not defined.
2.4.3 Beberapa Teori Kinerja karyawan	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Teori yang digunakan	Error! Bookmark not defined.
2.3.5 Teori payung atau grand teori	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
2.6 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
Matoda Panalitian	Errorl Bookmark not defined

3.1 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Defisini Konsep	Error! Bookmark not defined.
3.3 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.4 Unit Analisis, Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Unit Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5. Jenis Data dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Pengujian Validitas Instrumen Penelitian.	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitia	an. Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
3.8 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Analisis Eksplanatif dengan menggunaka: Bookmark not defined.	n regresi linier sederhanaError!
3.9 Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.10 Sistematika Penelitian Skripsi	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
GAMBARAN UMUM	Error! Bookmark not defined.
4.1 Sejarah BANK BTN Syariah Palembang	Error! Bookmark not defined.
4.2 Profil BTN Syariah	Error! Bookmark not defined.
4.3 VISI & MISI BTN Syariah Palembang	Error! Bookmark not defined.
4.4 Nilai Dasar BTN Syariah	Error! Bookmark not defined.
4.5 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
BAB V	
HASIL DAN ANALISIS	
5.1 Komunikasi ke bawah	
5.1.1 Ada Komunikasi yang Rutin antara Atasa dalam Seminggu	
5.1.2 Dalam pengambilan keputusan ,atasan mediskusi	
5.1.3 Atasan memberikan pengarahan mengena jelas	1 0 0

5.1.4 Atasan mau menerima saran dan kritik dari karyawan Error! Bookmark not defined.
5.2 Komunikasi ke atas
5.2.1 Pada saat pertemuan atau Rapat karyawan selalu hadir Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Pada saat rapat atau pertemuan karyawan selalu menyampaikan pendapat / saran
5.2.3 Pada saat pertemuan karyawan menyampaikan keluhan atau hambatan yang karyawan alami ketika rapat
5.3 Komunikasi HorinzontalError! Bookmark not defined.
5.3.1 Terjadi komunikasi setiap hari pada sesama karyawan Error! Bookmark not defined.
5.3.2 pada saat ada masalah di perusahaan pimpinan selalu mengadakan pertemuan dengan karyawan
5.3.3 pada saat rapat atau pertemuan selalu mendiskusikan untuk memecahkan masalah yang belum selesai di perusahaan Error! Bookmark not defined.
5.4 Kuantitas Dari Hasil Error! Bookmark not defined.
5.4.1 Karyawan Bekerja Sesuai Porsinya Error! Bookmark not defined.
5.4.2 Karyawan memenuhi tujuan sesuai target/goalsError! Bookmark not defined.
5.5Kualitas Dari Hasil Error! Bookmark not defined.
5.5.1 Karyawan bekerja sesuai kompetensinya Error! Bookmark not defined.
5.5.2 Karyawan melakukan kesalahan dalam bekerja sehingga pekerjaannya tidak optimal Error! Bookmark not defined.
5.5.3 Karyawan mampu menunjukan kinerja yang baik Error! Bookmark not defined.
5.6 Ketetapan Waktu Dari Hasil Error! Bookmark not defined.
5.6.1 Karyawan Mampu Menyelesaikan Tugas Dan Fungsi Tepat WaktuError! Bookmark not defined.
5.6.2 Karyawan Memanfaatkan Waktu Diluar Jam Kerja (lembur) Untuk Mencapai Target Error! Bookmark not defined.
5.7 KehadiranError! Bookmark not defined.
5.7.1 Karyawan mampu memanajemen waktu kerja dengan baik Error! Bookmark not defined.
5.7.2 Karyawan malas mengikuti kegiatan di luar jam kerja (senam bersama,bakti sosial) Error! Bookmark not defined.
5.8Kemampuan Bekerjasama Error! Bookmark not defined.

5.8.1Karyawan Mau bekerja sama deng lain	gan baik antara divisi satu dengan divisi Error! Bookmark not defined.
5.9 Pembahasan Data dengan Teknik Ana Regresi Linier Sederhana	1 0 00
BAB VI	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
6.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
6.2 Saran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Terjadinya Hambatan – nambatan komunikasi antara pimpinan dan karyawan 5
Terdapat Penurunan Kualitas Karyawan
Penelitian Terdahulu
Definisi Oprasional
Jadwal Penelitian40
Ada Komuikasi rutin Antara Atasan dan Bawahan Minimal 2 kali seminngu50
Dalam Pengambilan Keputusan, Atasan Melibatkan Semua karyawan Dalam Diskusi
Atasan Memberikan Pengarahan Mengenai Pekerjaan dan Kegiatan dengan jelas53
Atasan Mau Menerima Saran dan Kritik dari karyawan54
Pada saat Pertemuan atau Raoat Karyawan selalu Hadir55
Pada Saat Rapat karyawan Selalu Menyampaikan Pendapat/Saran57
Pada Saat Pertemuan Karyawan menyampaikan keluha atau Hambatan Yang
karyawan alami ketika Rapat58

Terjadi Komunikasi Setiap Hari pada Sesama Karyawan60
Pada Saat Ada Masalah di Perusahaan Pimpinan selalu mengadakan pertemuan dengan karyawan
Pada Saat Rapat Atau Pertemuan selalu Mendiskusikan Untuk memecahkan masalah yang belum selesai di perusahaan
Karyawan Bekerja Sesuai Porsinya64
Karyawan Memenuhi Tujuan sesuai Target/Goals
Kayawan Bekerja Sesuai Kompetsinya67
Karyawan Melakukan Kesalahan dalam Bekerja sehingga Pekerjaanya tidak Optimal
Karyawan Mampu menunjukan Kinerja yang baik70
Karyawan Mampu Menyelesaikan Tugas dan Fungsi Tepat Waktu71
Karyawan Memanfaatkan Waktu di Luar jam Kantor Untuk mencapai Target72
Karyawan Mampu Memanajemen Waktu Kerja dengan Baik74
Karyawan Malas Mengikuti Kegiatan Di luar jam Kantor75
Karyawan Mau bekerja sama dengan Baik antara Divisi satu dengan divisi Lain7
Koefisien
Uji Nilai Signifikan79
Koefisien Regresi Sederhana80
Hasil Korelasi Pengaruh Komunikasi organisais terhadap Kinerja Karyawan81
Kriteria Penilian Berdasarkan Rata-Rata Skor
Hii Hinotesis

BABI

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Suranto (2005:16) komunikasi adalah suatu proses pengiriman pesanatau simbol-simbol yang mengandung arti dari seorang komunikator kepada-simbol komunikan dengan tujuan tertentu. Menurut Purwanto (2006:3) komuni kasi merupakan suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang (lazim), baik dengan simbol, sinyal-sinyal maupun perilaku atau tindakan. Jadi dalam komunikasi itu terdapat di dalamnya suatu proses, terdapat simbol-simbol dan simbol-simbol itu mengandung arti. Arti atau makna simbol di sini tentu saja tergantung pada pemahaman dan persepsi komunikan sehingga ada umpan balik (feedback) bagi komunikan setelah mendapatkan pesan. Oleh karena itu,komunikasi akan efektif dan tujuan komunikasi akan tercapai, apabila masing-masing pelaku yang terlibat di dalamnya mempunyai pesepsi yang sama

terhadap simbol. Apabila terdapat perbedaan persepsi, maka tujuan komunikasi dapat gagal dan akan berdampak negatif terhadap efektivitas kerja dalam suatu organisasi.

Komunikasi penting bagi organisasi karena komunikasi merupakan alat utama bagi anggota organisasi untuk dapat bekerja sama dalam melakukan aktifitas manajemen demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengaturan komunikasi dalam organisasi dapat dikatakan baik bila dapat diciptakan kondisi dimana setiap personil yang terlibat mampu menampung arus masuk (input) informasi-informasi dari sumber yang kompeten, baik secara struktural, legal dan dinamis, kemudian dapat di olah secara sistematis yang pada akhirnya dapat memberikan hasil (output berbagai).

Komunikasi organisasi yang berjalan dengan baik sangat mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Komunikasi organisasi didefinisikan sebagai suatu pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan yang hierarki antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan (Pace, 2001: 31).

Komunikasi organisasi menurut Goidhaber dalam (Arni Muhammad 2000: 67) adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah. Dari beberapa teori tersebut kita dapat menyimpulkan bahwa suatu organisasi/perusahaan tidak terlepas dari proses komunikasi organisasi. Dan komunikasi organisasi ini sangat berhubungan dengan fungsi-fungsi yang ada, termasuk kinerja karyawan. Dalam arti kata bahwa penigkatan kinerja karyawan dipengaruhi oleh komunikasi organisasi yang terjadi.

Tidak dapat dipungkiri bahwa kinerja karyawan juga sangat ditentukan oleh iklim komunikasi organisasi dan kepuasan kerja. Redding (dalam Pace 2005: 146) mengatakan bahwa "Iklim (komunikasi) organisasi jauh lebih penting dari pada keterampilan atau teknik-teknik komunikasi semata-mata dalam menciptakan suatu

organisasi yang efektif". Kopelman, Brief dan Guzzzo (1989:148) membuat suatu hipotesis yang mengatakan bahwa iklim organisasi, yang meliputi iklim komunikasi, penting karena menjembatani praktik-praktik pengelolaan sumber daya manusia dengan produktivitas. Mereka menerangkan bahwa "bila sebuah organisasi melaksanakan suatu rencana insentif keuangan baru atau berperan serta dalam pembuatan keputusan, mungkin muncul suatu perubahan dalam iklim organisasi.

Perubahan iklim ini mungkin, pada gilirannya, mempengaruhi kinerja dan produktivitas pegawai." Sementara itu, kepuasan kerja juga memberikan peranan yang signifikan bagi kinerja, disamping iklim komunikasi dalam organsasi. Hal ini dikarenakan kepuasan kerja cenderung memperkaya gagasan iklim dengan menyoroti tingkah laku individu dan pribadi.

kinerja karyawan dipengaruhi oleh komunikasi organisasi yang Tingginya terjadi di perusahaan tersebut (Robbins, 2002:272). Dengan adanya komunikasi organisasi yang berjalan dengan baik, diharapakan akan tercipta saling pengertian perusahaan terutama karyawan yang ada di Bank BTN Syariah diantara semua Palembang. Pengaruh dari komunikasi organisasi sangat besar terhadap kinerja. Oleh karena itu komunikasi organisasi menjadi sangat penting bagi suatu organisasi/perusahaan, khusunya dalam hal kinerja (Mulyana, 2005:114). Setiap perusahaan pasti mengharapkan kinerja karyawannya mengalami . Begitu juga halnya dengan, sebuah Bank BTN syariah Palembang yang bergerak di bidang perekonomian adalah salah satu bank terbesar, Palembang. Beberapa program telah dijalankan untuk memberikan yang terbaik pada karyawannya, Bank BTN Syariah Palembang telah menajalankan komunikasi organisasi dengan sistematis dan efektif, baik itu komunikasi down up, top down, ataupun komunikasi horisontal, hal berdasarkan hasil observasi dan wawancara.

Dalam UU No.21 tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah mengemukakan pengertian perbankan syariah dan pengertian bank syariah. Perbankan Syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, mencakup kegiatan usaha, serta tata cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan didasarkan pada prisnsip syariah dan menurut jenisnya

bank syariah terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah),

Dengan komunikasi organisasi yang berjalan dengan baik, diharapkan kinerja karyawan juga meningkat, karena bukan hal yang mudah untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dari hal ini, penulis ingin melihat pengaruh yang diberikan komunikasi terhadap kinerja karyawan, organisasi dan faktor yang organisasi mempengaruhinya. komunikasi dapat dikatakan efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan, atau kinerja karyawan Bank BTN syariah Palembang dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain. Mengingat walaupun komunikasi organisasi telah di jalankan dengan baik, namun tidak terjadi kinerja karyawan yang signifikan di Bank BTN syariah Palembang.

Hal penting yang perlu dibahas secara mendalam pada penelitian ini adalah pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan. Bank BTN Syariah sebagai perbankan untuk selalu meningkatkan komunikasi organisasi dan kinerja karyawan agar dapat menjalani proses kinerja karyawan secara profesional dan berkualitas. Namun dalam pengamatan penulis terdapat permasalahan mengenai pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan.

1.1.1 Terjadinya hambatan-hambatan komunikasi antara pimpinan dan karyawan

Komunikasi yang baik dalam lingkungan Bank BTN Syariah Palembang menjadi bagian terpenting untuk dapat mencapai tujuan Bank BTN Syariah Palembang. Komunikasi yang intensif akan dapat meningkatkan keharmonisan kerja. Pimpinan memegang peranan penting dalam berkomunikasi dengan para karyawan, kepala pimpinan dan karyawan juga saling berpengaruh dalam mengkomunikasikan informasi, menyampaikan ide, gagasan sehingga dapat membawa perusahaan menjadi yang berkualitas. Namun didalam lingkungan Bank BTN Syariah Palembang tentunya terdapat hambatan-hambatan komunikasi melalui beberapa faktor. Berikut mengenai hambatan-hambatan komunikasi antara pimpinan dan karyawan di Bank BTN Syariah Palembang.

Tabel 1.1

Terjadinya hambatan-hambatan komunikasi antara pimpinan dan karyawan

No	Hambatan Komunikasi	Keterangan
1.	Ketebatasan pengetahuan	Di Bank BTN Syariah Palembang terjadinya keterbatasan pengetahuan antara pimpinan dan karyawan dikarenakan masih kurangnya edukasi masalah dan tujuan kedepan bank BTN Syariah .
2.	Perbedaan wewenang	Perbedaan jabatan atau wewenang yang terjadi di Bank BTN Syariah Palembang membuat para atasan lebih bebas untuk memanggil dan berbicara dengan bawahannya kapan saja dia mau.bawahannya sering tidak mempunyai keberanian psikologis yang besar.
3.	Komunikasi yang kurang intensif	Di Bank BTN Syariah Palembang dalam proses komunikasi sehari hari antara pimpinan dan karyawan kurang intensif karena pimpinan yang jarang ada dikantor.

Sumber: Sumber di olah penulis

Terjadinya hambatan-hambatan komunikasi antara atasan dan karyawan Bank BTN Syariah Palembang akan berdampak pada komunikasi organisasi antar komponen sehingga dapat mempengaruhi tujuan dari bank tersebut. Pimpinan dan karyawan Bank BTN Syariah Palembang dalam hal ini dituntut untuk tidak terjadi hambatan-hambatan komunikasi antara pimpinan dan bawahan agar dapat memenuhi tujuan yang telah ditentukan di Bank BTN Syariah Palembang. Namun, sebagaimana pada tabel 1 diatas kenyataanya yang terjadi ialah terjadi hambatan-hambatan komunikasi antara atasan dan bawahan yaitu kesenjangan antara pimpinan dan karyawan, perbedaan pendapat dan komunikasi yang intensif. Hal inilah yang menjadi salah satu alasan peneliti mengenai komunikasi organisasi mengenai hambatan-hambatan komunikasi antara pimpinan dan karyawan.

Berdasarkan data yang telah dipaparkan diatas terlihat jelas bahwa . Terjadinya hambatan-hambatan komunikasi antara atasan dan karyawan Berdasarkan data yang telah dipaparkan diatas terlihat jelas bahwa ada batasan-batasan komunikasi antar pimpinan, dan motivasi karyawan yang kurang efektif. Hal ini penting untuk dikaji secara mendalam dengan mengunakan metode-metode penelitian. Oleh karena

itu diperlukan penelitian tentang pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di Bank BTN Syariah Palembang.

1.1.2 Terdapat Penurunan Kualitas Kinerja Karyawan

Kinerja Karyawan secara umum adalah sebuah perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan, Bank BTN Syariah yang biasanya digunakan sebagai dasar atau acuan penilaian terhadap karyawan didalam suatu organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi oleh karena itu, kinerja juga merupakan sarana penentu dalam mencapai tujuan organisasi sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja karyawan di bank BTN Syariah Palembang

Bank BTN Syariah Palembang dalam melakukan aktivitasnya pasti memiliki tujuan yang hendak dicapai, untuk mencapai atau mewujudkan tujuan tersebut setiap perusahaan harus pandai dalam memilih strategi, terutama adalah perencanaan sumber daya manusia yang pada intinya adalah terfokus pada langkah-langkah tertentu yang diambil oleh manajemen. Atas tersedianya tenaga kerja yang tetap untuk menempati jabatan serta waktu yang tepat dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran yang ditetapkan. Mereka memandang kerja adalah sesuatu yang mulia sehingga faktor sumber daya manusia dalam pelaksanaan kerja tidak boleh diabaikan. Namun di dalam progres kinerja karyawan ada beberapa peran yang di anggap tidak baik untuk perusahaan. Berikut penilian terdapat penurunan kualitas kinerja karyawan

Tabel 1.2 Terdapat penurunan kualitas kinerja karyawan

NO	Departemen	kriteria	2018	Persentase
1.	Customer Banking	Baik	79	34,15%
2.	Chief credit officer	Tidak baik	85	44,17%
3.	Finance And Treasury	Kurang baik	73	25,00%
4.	Distribution Network	Sangat baik	70	22,32%

Sumber : Sumber diolah penulis / Interval

Berdasarkan Data di atas sudah jelas terdapat penurun kualitas Kinerja

1.2 Rumusan Masalah

Karyawan dari tahun 2017 dan 2018 sangat berbeda. Penurunan Nilai sehingga membuat bank BTN Syariah Palembang kurang responsif. Penurunan kualitas kinerja karyawan dari beberapa departemen hanya satu departemen yang naik, beberapa mengalami penurunan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

- 1. Apakah ada pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di Bank BTN Syariah Palembang Tahun 2018 ?
- 2. Seberapa besar pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di Bank BTN Syariah Palembang Tahun 2018

1.3 Tujuan penelitian

- 1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di Bank BTN Syariah Palembang Tahun 2018
- 2. Untuk Mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di Bank BTN Syariah Palembang Tahun 2018

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik dari segi teoritis, metodologis, dan praktis. Adapun manfaat tersebut sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah rujukan keilmuan dalam penelitian selanjutnya

2.Untuk pengembangan ilmu komunikasi khususnya komunikasi organisasi

2. Manfaat Praktis

- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukkan yang berguna untuk Bank BTN dalam kinerja karyawan
- 2. Penelitian ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa/I jurusan ilmu komunikasi khususnya kehumasan sebagai bahan referensi studi.