

**PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN STUDI PADA
BANK SUMSEL BABEL KAS PTC PALEMBANG**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat



Disusun Oleh :

**Nanda Nugraha
07031381419080**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
GAYA KOMUNIKASI PEMIMPIN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN STUDI PADA BANK
SUMSEL BABEL KAS PTC PALEMBANG**

Oleh :

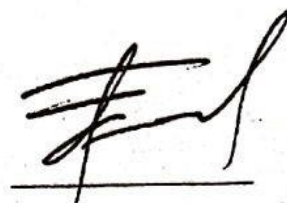
NANDA NUGRAHA

07031381419080

Pembimbing I

Faisal Nomaini., S.Sos., M.Si

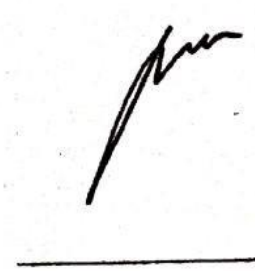
NIP. 198411052008121003



Pembimbing II

Oemar Madri Bafadhal., S.I.Kom., M.Si

NIP. 199208222018031001



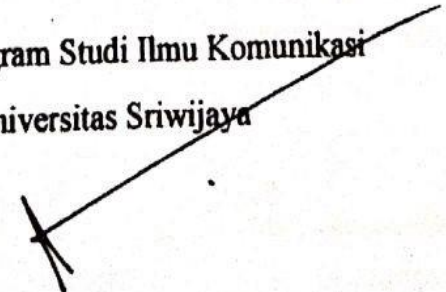
Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat

Pada Tanggal 23 Mei 2019

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sriwijaya

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

NIP. 197905012002121005



HALAMAN PENGESAHAN
PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP GAYA KOMUNIKASI
PEMIMPIN BANK SUMSEL BABEL
KAS PTC PALEMBANG

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 25 Juli 2019

Ketua:

1. Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si
NIP. 198411052008121003

Anggota:

1. Oemar Madra Barah, S.Sos., M.Si
NIP. 199208221980010001

2. Hoirun Niswadi, S.Pd., M.Pd.
NIP. 197803072001031001

3. Krisna Murri, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198807252019031001

Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

ILMU ALAT PENGABDIAN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis senantiasa diberikan kesehatan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Gaya Komunikasi Pemimpin Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Bank Sumsel Babel Kas PTC Palembang”.

Penulis menyadari keberhasilan untuk menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itulah dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya baik secara moral, material dan spiritual.
2. Untuk Kak Andri Apriansyah tersayang yang telah memberikan motivasi kepada saya selama penyelesaian skripsi.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Andries Leonardo S.Ip., M.Si Selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
6. Bapak Faisal Nomaini, S.Sos, M.Si Selaku Pembimbing I dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi, yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu selama ini.
9. Seluruh Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membantu selama penyelesaian skripsi ini.
10. Seluruh staff dan karyawan Bank Sumsel Babel Kas Ptc Palembang atas bantuan dan kerja sama dalam proses penelitian skripsi ini.
11. Seluruh rekan-rekan Ilmu Komunikasi Angkatan 2014 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
12. Seluruh keluarga besar Himpunan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kampus Palembang (HIMAFISIPAL) “Satu Tekad Seribu Semangat Mengguncang Dunia”
13. Seluruh keluarga besar Lentera Adhigana dan teman-teman seperjuangan (Rudeboys) yang telah memberikan semangat dan dukungan.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua. Selain itu penulis juga mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam penulisan kalimat, penyajian materi maupun pembahasan. Hal ini disebabkan karena masih terbatasnya kemampuan dan ilmu yang penulis miliki.

Palembang, Juli 2019 Penulis

Nanda Nugraha
NIM. 07031381419080

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PUBLIKASI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Adanya Perbedaan Bahasa Isyarat	5
1.1.2 Kurangnya Kepuasan Pada Fitur Penerjemah Bahasa Isyarat	7
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Gaya Komunikasi	14
2.3.1 Pemimpin	14
2.3.2 Gaya Komunikasi Pemimpin	15
2.3.3 Gaya Komunikasi Organisasi	16
2.3.4 Beberapa Teori Gaya Komunikasi Pemimpin	17
2.3.5 Teori Gaya Komunikasi Pemimpin Yang Digunakan	21
2.4 Kinerja Karyawan	22
2.4.1 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kinerja	23
2.4.2 Penilaian Kinerja	25
2.4.3 Beberapa Teori Kinerja Karyawan	27
2.4.4 Teori Kinerja Karyawan Yang Digunakan	28
2.5 Kerangka Teori	29

2.6 Kerangka Pemikiran.....	30
2.7 Alur Pemikiran.....	33
2.8 Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	35
3.2 Definisi Konsep	35
3.3 Definisi Operasional	36
3.4 Unit Analisis, Populasi.....	38
3.4.1 Unit Analisis	38
3.4.2 Populasi.....	38
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	39
3.5.1 Data	39
3.5.2 Sumber Data.....	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7 Instrumen Penelitian	41
3.7.1 Pengujian Validitas Instrumen Penelitian	42
3.7.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian	43
3.7.3 Pengujian Normalitas.....	43
3.8 Teknik Analisis Data.....	43
3.8.1 Analisis Deskriptif	44
3.8.2 Analisis Eksplanatif Dengan Menggunakan Regresi Linier Sederhana	44
3.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	46
3.10 Hipotesis Statistik	48
3.11 Sistematika Penelitian Skripsi.....	48
BAB IV GAMBARAN UMUM	
4.1 Sejarah Perusahaan	50
4.2 Cabang dan Cabang Pembantu Bank Sumsel Babel.....	51
4.3 Visi dan Misi Bank Sumsel Babel	53
4.4 Logo Perusahaan	53
4.5 Struktur Organisasi Perusahaan	54
4.6 Gambar Struktur Organisasi Perusahaan	56
BAB V HASIL DAN ANALISIS	
5.1 Controlling Style.....	58
5.1.1 Pimpinan Sering Memberi Kesempatan Untuk Berpendapat	58

5.1.2 Memberi Instruksi Mengenai Pekerjaan Dengan Sifat Memaksa.....	60
5.2 Equalitarian Style.....	62
5.2.1 Menciptakan Hubungan Yang Baik.....	62
5.2.2 Memberikan Respon Positif Terhadap Hasil Kerja	63
5.3 Structuring Style	65
5.3.1 Menjadwalkan Pekerjaan Yang Dilakukan.....	65
5.3.2 Memberikan Arahan Sesuai Struktur	66
5.4 Dynamic Style.....	68
5.4.1 Memberi Perintah Secara Terburu-Buru Tanpa Memperhitungkan Kejelasan Perintah Yang Diberikan.....	68
5.4.2 Menjaga Agar Pekerjaan Dapat Diselesaikan Dalam Waktu Yang Singkat....	70
5.5 Relinquishing Style.....	72
5.5.1 Atasan Secara Terbuka Menerima Saran Karyawan	72
5.5.2 Mengalihkan Tanggung Jawab Atau Pekerjaan Kepada Karyawan	74
5.6 Withdrawal Style	76
5.6.1 Jarang Berkomunikasi dan Menjalin Hubungan Baik Dengan Karyawan	76
5.7 Kuantitas Dari Hasil.....	77
5.7.1 Karyawan Bekerja Sesuai Porsinya	77
5.7.2 Karyawan Memenuhi Tujuan Sesuai Target/Goals	79
5.8 Kualitas Dari Hasil.....	81
5.8.1 Karyawan Bekerja Sesuai Kompetensinya	81
5.8.2 Karyawan Melakukan Kesalahan Dalam Bekerja Sehingga Tidak Optimal ...	82
5.8.3 Karyawan Mampu Menunjukkan Kinerja Yang Baik	84
5.9 Ketepatan Waktu Dari Hasil	86
5.9.1 Karyawan Mampu Menyelesaikan Tugas dan Fungsi Tepat Waktu	86
5.9.2 Karyawan Memanfaatkan Waktu Diluar Kerja Untuk Mencapai Target	87
5.10 Kehadiran.....	89
5.10.1 Karyawan Mampu Memanajemen Waktu Kerja Dengan Baik	89
5.10.2 Karyawan Malas Mengikuti Kegiatan Diluar Jam Kerja.....	91
5.11 Kemampuan Bekerja Sama.....	93
5.11.1 Karyawan Mau Bekerja Sama Dengan Baik Antara Divisi.....	93
5.12 Pembahasan Data Dengan Teknik Analisis Eksplanatif Dengan Menggunakan Regresi Linier Sederhana	95

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	102
6.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kantor Cabang Dan Cabang Pembantu	4
Tabel 1.2 Target Bank Sumsel Babel Kas Ptc Palembang	6
Tabel 1.3 Target Bank Sumsel Babel Kas A.Rivai Dan Atmo	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Defiinisi Operasional	36
Tabel 3.2 Bobot Kuisioner Penelitian	41
Tabel 3.3 Kriteria Penilaian Berdasarkan Rata-rata Skor (Analisis Eksplanatif)	45
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	46
Tabel 4.1 Daftar Cabang Dan Cabang Pembantu Bank Sumsel Babel.....	51
Tabel 5.1 Kriteria Penilaian Berdasarkan Rata-rata Skor (Analisis Deskriptif)	58
Tabel 5.2 Pimpinan Sering Memberi Kesempatan Untuk Berpendapat	59
Tabel 5.3 Memberi Instruksi Mengenai Pekerjaan Dengan Sifat Memaksa	60
Tabel 5.4 Menciptapkan Hubungan Yang Baik	62
Tabel 5.5 Memberikan Respon Positif Terhadap Hasil Kerja	64
Tabel 5.6 Menjadwalkan Pekerjaan Yang Akan Dilakukan	65
Tabel 5.7 Memberikan Arahan Bekerja Sesuai Struktur	67
Tabel 5.8 Memberi Perintah Secara Terburu-buru Tanpa Memperhitungkan Kejelasan Perintah Yang Diberikan.....	68
Tabel 5.9 Menjaga Agar Pekerjaan Dapat Diselesaikan Dalam Waktu Yang Singkat ..70	
Tabel 5.10 Atasan Secara Terbuka Menerima Saran Karyawan	72
Tabel 5.11 Mengalihkan Tanggung Jawab Atau Pekerjaan Kepada Karyawan	74
Tabel 5.12 Jarang berkomunikasi dan menjalin hubungan baik dengan karyawan.....	76
Tabel 5.13 Karyawan Bekerja Sesuai Porsinya	78
Tabel 5.14 Karyawan Memenuhi tujuan sesuai target/goals	80
Tabel 5.15 Karyawan Bekerja Sesuai Kompetensinya	81
Tabel 5.16 Karyawan melakukan kesalahan dalam bekerja sehingga pekerjaannya tidak optimal	83
Tabel 5.17 Karyawan Mampu Menunjukkan Kinerja Yang Baik	85
Tabel 5.18 Karyawan Mampu Menyelesaikan Tugas Dan Fungsi Tepat Waktu	86
Tabel 5.19 Karyawan Memanfaatkan Waktu Diluar Jam Kerja (lembur) Untuk Mencapai Target	88
Tabel 5.20 Karyawan Mampu Memanajemen Waktu Kerja Dengan Baik	89

Tabel 5.21 Karyawan Malas Mengikuti Kegiatan Diluar Jam Kerja.....	91
Tabel 5.22 Karyawan Mau Bekerja Sama Dengan Baik Antara Divisi Yang Satu Dan Divisi Yang Lain.....	93
Tabel 5.23 Kategori Penilaian.....	94
Tabel 5.24 Koefisien.....	96
Tabel 5.25 Uji Nilai Signifikansi	96
Tabel 5.26 Koefisien Regresi Sederhana	97
Tabel 5.27 Hasil Korelasi Pengaruh Gaya Komunikasi Pemimpin Terhadap Kinerja Karyawan	98
Tabel 5.28 Kriteria Penilaian Berdasarkan Rata-rata Skor	98
Tabel 5.29 Uji Hipotesis	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Perusahaan	56
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil jawaban kuesioner variabel Efektivitas Komunikasi
3. Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Dokumentasi

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kantor Cabang Dan Cabang Pembantu	4
Tabel 1.2 Target Bank Sumsel Babel Kas Ptc Palembang	6
Tabel 1.3 Target Bank Sumsel Babel Kas A.Rivai Dan Atmo	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Defiinisi Operasional	36
Tabel 3.2 Bobot Kuisisioner Penelitian.....	41
Tabel 3.3 Kriteria Penilaian Berdasarkan Rata-rata Skor (Analisis Eksplanatif).....	45
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	46
Tabel 4.1 Daftar Cabang Dan Cabang Pembantu Bank Sumsel Babel.....	51
Tabel 5.1 Kriteria Penilaian Berdasarkan Rata-rata Skor (Analisis Deskriptif).....	58
Tabel 5.2 Pimpinan Sering Memberi Kesempatan Untuk Berpendapat	59
Tabel 5.3 Memberi Instruksi Mengenai Pekerjaan Dengan Sifat Memaksa	60
Tabel 5.4 Menciptapakan Hubungan Yang Baik	62
Tabel 5.5 Memberikan Respon Positif Terhadap Hasil Kerja	64
Tabel 5.6 Menjadwalkan Pekerjaan Yang Akan Dilakukan.....	65
Tabel 5.7 Memberikan Arahan Bekerja Sesuai Struktur	67
Tabel 5.8 Memberi Perintah Secara Terburu-buru Tanpa Memperhitungkan Kejelasan Perintah Yang Diberikan.....	68
Tabel 5.9 Menjaga Agar Pekerjaan Dapat Diselesaikan Dalam Waktu Yang Singkat ..	70
Tabel 5.10 Atasan Secara Terbuka Menerima Saran Karyawan	72
Tabel 5.11 Mengalihkan Tanggung Jawab Atau Pekerjaan Kepada Karyawan.....	74
Tabel 5.12 Jarang berkomunikasi dan menjalin hubungan baik dengan karyawan.....	76
Tabel 5.13 Karyawan Bekerja Sesuai Porsinya	78
Tabel 5.14 Karyawan Memenuhi tujuan sesuai target/goals	80
Tabel 5.15 Karyawan Bekerja Sesuai Kompetensinya	81
Tabel 5.16 Karyawan melakukan kesalahan dalam bekerja sehingga pekerjaannya tidak optimal	83
Tabel 5.17 Karyawan Mampu Menunjukkan Kinerja Yang Baik	85
Tabel 5.18 Karyawan Mampu Menyelesaikan Tugas Dan Fungsi Tepat Waktu	86

Tabel 5.19 Karyawan Memanfaatkan Waktu Diluar Jam Kerja (lembur) Untuk Mencapai Target	88
Tabel 5.20 Karyawan Mampu Memanajemen Waktu Kerja Dengan Baik	89
Tabel 5.21 Karyawan Malas Mengikuti Kegiatan Diluar Jam Kerja.....	91
Tabel 5.22 Karyawan Mau Bekerja Sama Dengan Baik Antara Divisi Yang Satu Dan Divisi Yang Lain	93
Tabel 5.23 Kategori Penilaian.....	94
Tabel 5.24 Koefisien.....	96
Tabel 5.25 Uji Nilai Signifikansi	96
Tabel 5.26 Koefisien Regresi Sederhana	97
Tabel 5.27 Hasil Korelasi Pengaruh Gaya Komunikasi Pemimpin Terhadap Kinerja Karyawan	98
Tabel 5.28 Kriteria Penilaian Berdasarkan Rata-rata Skor.....	98
Tabel 5.29 Uji Hipotesis	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi Perusahaan	56
---	----

DAFTAR LAMPIRAN


1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil jawaban kuesioner variabel Efektivitas Komunikasi
3. Uji Validitas dan Reliabilitas

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dengan permasalahan target bank sumsel babel kas PTC Palembang belum terpenuhi dan terdapat perbandingan target Bank Sumsel Babel kas Ptc ,kas A.Rivai, dan kas Atmo. Rumusan masalah dalam penelitian yaitu apakah ada pengaruh gaya komunikasi pemimpin terhadap kinerja karyawan Bank Sumsel Babel Kantor Kas Cabang Ptc Palembang dan seberapa besar pengaruh gaya komunikasi pemimpin terhadap kinerja karyawan Bank Sumsel Babel Kantor Kas Cabang Ptc Palembang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori gaya komunikasi pemimpin menurut Djuarsa Sendjaja dan teori kinerja karyawan menurut Robert dan John. Penelitian ini menggunakan metode 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 Sumsel Babel Kas PTC Palembang. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dan teknik analisis eksplanatif dengan menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh gaya komunikasi pemimpin menunjukkan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan sebesar 0,290 atau 29%. Hipotesis diterima karena pengujian hipotesis menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel pada taraf signifikan 5% dengan perbandingan $4.910 > 2.048$ artinya terdapat pengaruh gaya komunikasi pemimpin terhadap kinerja karyawan di Bank Sumsel Babel Kas PTC Palembang.

Kata Kunci : Gaya Komunikasi Pemimpin dan Kinerja Karyawan

Pembimbing I



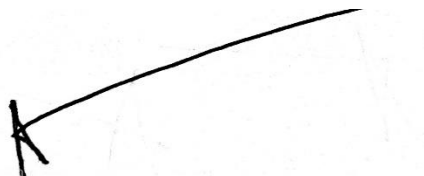
Faisal Nomaini, S.Sos, M,Si
NIP: 196504271989031003

Pembimbing II



Oemar Madri Bafadhal. S.I.Kom, M,Si
NIP: 199208222018031001

Ketua Jurusan



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

ABSTRACT

This research is motivated by the problem of the target bank of the PTC Palembang Babylon Cash Cash that has not been fulfilled and there is a comparison of the target of Ptc Cash Bank South Sumatra, A.Rivai cash, and Atmo cash. The formulation of the problem in the study is whether there is an influence of the leadership communication style on the performance of employees of the South Sumatra Branch Office Cash Pt Bank Babylon and how much influence the leadership communication style has on the performance of employees of the South Sumatra Branch Office Ptc Cash Office Palembang. The theory used in this study is the theory of leadership communication style according to Djuarsa Sendjaja and employee performance theory according to Robert and John. This research uses quantitative methods. Data obtained from primary data is through the distribution of questionnaires and secondary data through several documents, evidence, literature, archives, and reports on the work of the South Sumatra Babel Kas PTC Palembang bank. Data analysis techniques used descriptive analysis techniques and explanatory analysis techniques using simple linear regression. The results showed that the influence of the leadership communication style showed a significant effect on the variable employee performance of 0.290 or 29%. The hypothesis is accepted because hypothesis testing shows the value of t count is greater than t table at a significant level of 5% with a ratio of $4,910 > 2,048$ meaning that there is an influence of the leadership communication style on the performance of employees at the Sumsel Babel Kas PTC Palembang.

Keywords: *Leader Communication Style and Employee Performance*

Advisor I



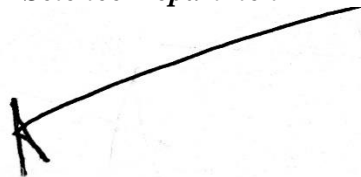
Faisal Nomaini, S.Sos, M.Si
NIP: 196504271989031003

Advisor II



Oemar Madri Bafadhal. S.I.Kom, M.Si
NIP: 199208222018031001

Head of communication
Science Departmen



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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor yang penting dalam menunjang keberhasilan sebuah perusahaan. Terutama dalam menghadapi era globalisasi seperti sekarang ini dimana dunia persaingan semakin kompleks dan kompetitif dalam berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah sumber daya manusia, karena ditangan manusia tujuan perusahaan atau organisasi dapat tercapai dengan baik. Sumber daya manusia dituntut untuk dapat terus berkembang dan memiliki kemampuan yang handal. Dalam menunjang keberhasilan, sebuah perusahaan harus memberikan rangsangan yang tinggi bagi sumber daya manusia yang dimilikinya agar dapat menciptakan keselarasan dalam suatu organisasi, salah satunya adalah komunikasi.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Apabila tidak ada komunikasi, sumber daya manusia yang ada di perusahaan tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan sekerjanya. Sumber daya manusia perusahaan yang terdiri dari pemimpin dan karyawan tidak dapat menjalankan suatu pekerjaan karena tidak dapat menerima masukan informasi dan tidak dapat memberi intruksi. Koordinasi kerja tidak dapat berjalan dengan baik karena ketiadaan komunikasi. Kerjasama antar pekerja juga menjadi sesuatu yang mustahil,

karena pemimpin dan karyawan tidak dapat mengkomunikasikan kebutuhan atau keinginan serta perasaan mereka satu sama lain. Jadi, peran komunikasi dalam organisasi merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi.

Gaya komunikasi yang sukses pada umumnya menggunakan gaya komunikasi yang tegas dalam kegiatan sehari-hari dalam memimpin sebuah perusahaan. Pemimpin yang efektif pada umumnya memiliki kemampuan untuk melakukan komunikasi yang efektif, sehingga sedikit banyak akan mampu merangsang partisipasi orang-orang yang dipimpinnya. (Arini Muhammad 2000 : 67)

Gaya komunikasi dalam hal ini adalah Cash Officer Head atau biasa disebut dengan kepala kantor kas. Kepala kantor kas merupakan pemimpin yang membawahi kantor kas atau outlet. Wewenang kepala kantor kas antara lain : memimpin sekaligus menstabilkan pertumbuhan dan perkembangan kantor kas yang dipimpinnya. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketetapan yang telah disepakati. Kurang atau tidak adanya komunikasi akan mempengaruhi kestabilan pekerjaan, sehingga dapat menyebabkan perusahaan tidak berjalan dengan baik.

Gaya komunikasi pemimpin harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi pada organisasi atau perusahaan yang dipimpinnya, sehingga hal tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk memotivasi karyawan perusahaan yang akan berakibat pada peningkatan kinerja dan produktivitas karyawan. (D Brent Ruben dan Lea P. Stewart

2013 : 5) Komunikasi khususnya internal akan mempengaruhi kestabilan perusahaan. Komunikasi internal yang tidak berjalan dengan baik akan mengakibatkan karyawan perusahaan tidak melakukan pekerjaan dengan maksimal dan hal ini dapat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Kinerja karyawan sangat penting bagi perusahaan karena keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan yang semakin baik diperlukan adanya komunikasi yang sesuai dari pemimpin kepada karyawannya.

Kinerja karyawan yang tinggi sangat diharapkan oleh perusahaan untuk mempengaruhi kinerja karyawannya. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan bertahan dalam persaingan yang ketat. Pemimpin dituntut untuk dapat menyelesaikan target yang diinformasikan dari kantor pusat dan dapat mengajak karyawan yang akan membantu menyelesaikan tugas dengan baik. Sedangkan karyawan dituntut untuk bekerja dengan prima guna menyelesaikan serta melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan efisien.

PT. Bank Sumsel Babel beroperasi sebagai sebuah lembaga keuangan milik negara yang bergerak dalam layanan perbankan. Kegiatan usaha difokuskan pada tiga sektor: Pinjaman hipotek dan perbankan konsumen, Pembiayaan perumahan dan perbankan komersial, dan perbankan Syariah. Bank Sumsel Babel didirikan pada tanggal 6 November 1957 berbasis di Palembang, Indonesia. Bank Sumsel Babel

memiliki beberapa kantor cabang dan kantor cabang pembantu. Dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Kantor Cabang Dan Cabang Pembantu

Kantor Cabang	Kantor Cabang Pembantu
1. Cabang Baturaja	1. Cabang Pembantu Gelumbang
2. Cabang Indralaya	2. Cabang Pembantu Jebus
3. Cabang Kayu Agung	3. Cabang Pembantu Kelapa
4. Cabang Lahat	4. Cabang Pembantu Koba
5. Cabang Lubuk Linggau	5. Cabang Pembantu Pasar Atas, Ruko Terminal Pasar Atas
6. Cabang Muara Enim	6. Cabang Pembantu Martapura
7. Cabang Pagar Alam	7. Cabang Pembantu Megang Sakti
8. Cabang Kapten A. RIVAI	8. Cabang Pembantu Kertapati
9. Cabang Palembang	9. Cabang Pembantu Sako Kenten
10. Cabang Pangkalan Balai	10. Cabang Pembantu PTC
11. Cabang Prabumulih	11. Cabang Pembantu KM 12
12. Cabang Sekayu	12. Cabang Pembantu Plaju
13. Cabang Syariah Palembang	

Sumber: <http://www.banksumselbabel.com/>

Penulis mengamati serta mendengar bahwa beberapa karyawan pada Bank Tabungan Negara menyelesaikan tugas yang diberikan dengan waktu yang singkat namun harus menghasilkan hasil yang maksimal. Intruksi dari pusat yang disampaikan

kepada kepala kantor kas harus diinfokan secara cepat dan tepat. Namun peneliti menemukan ketidakpastian kepala kantor kas atau pemimpin dalam memberikan informasi. Informasi yang diberikan tidak tepat atau bahkan pemimpin tidak memberikan informasi terkait batasan tugas yang harus dilakukan. Sehingga karyawan mengerjakan pekerjaan yang mereka lakukan dengan inisiatif sendiri. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui apakah hal tersebut disebabkan karena gaya komunikasi yang dilakukan pemimpin terhadap bawahannya (karyawan) yang tidak sesuai dengan karakteristik dari orang-orang yang sedang dipimpinnya.

1.1.1 Target Bank Sumsel Babel Kas Ptc Palembang belum terpenuhi

Dunia perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Bank sebagai lembaga intermediasimpunyai tugas utama yaitu menghimpun dana dan menyalurkan kembali dan tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya (Kasmir, 2007:11). Bank pembangunan daerah adalah bank yang sebagian atau seluruh sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Provinsi. Namun di Bank Sumsel Babel Kas PTC tentunya terdapat Target / Goal setting yang bisa menjadi alat ukur dari kinerja karyawannya.

Tabel 1.2**Target Bank Sumsel Babel Kas PTC Palembang**

Tahun	Penghimpunan Dana			Pinjaman			Laba		
	Target	Realisasi	Presentase	Target	Realisasi	Presentase	Target	Realisasi	Presentase
2016	490.390.	265.407.7	54.12%	91.043.6	93.387.23	102.49%	15.310.8	14.824.107	97.1%
	268	26		83	7		13		
2017	520.764.	481.755.2	86.5%	114.754.	108.553.3	90.7%	19.761.9	17.590.622	96.7%
	223	00		277	99		92		
2018	525.458.	410.732.9	78.9%	119.117.	119.117.7	100%	23.289.6	20.289.662	95.4%
	8711	97		786	86		62		

Sumber : Karyawan bagian Umum Bank Sumsel Babel Kas PTC Palembang

Dapat dilihat pada table 1.1 diatas adanya Target Bank Sumsel Babel Kas Ptc Palembang belum terpenuhi berdampak negative pada bank Sumsel Babel sehingga dapat mempengaruhi tujuan dari bank tersebut. Pimpinan dan karyawan Bank Sumsel Babel Kas PTC, hal ini dituntut untuk memenuhi target dari Bank Sumsel Babel agar dapat memenuhi tujuan yang telah ditentukan di Bank Sumsel Babel. Namun, sebagaimana pada tabel 1.1 diatas yang terjadi ialah belum terpenuhinya target yang menjadi acuan bank sumsel babel, dikarenakan oleh pimpinan yang belum efektif. Pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang berhasil mengarahkan dan menggerakkan seseorang dan kelompok untuk melaksanakan seluruh kegiatan yang

telah direncanakan dalam usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Griffin, 2004 : 23). Pimpinan yang kurang memperhatikan bawahan menjadikan target bank sumsel babel kas ptc Palembang menurun berdasarkan presentase dari tahun 2016-2018, Oleh karena itulah peran pimpinan harus ditingkatkan dalam memperhatikan karyawan. Tentunya target / Goal setting dapat dijadikan sebagai dasar penelitian Gaya Komunikasi Pemimpin dalam meningkatkan kinerja karyawan Bank Sumsel Babel Kas PTC Palembang.

1.1.2. Perbandingan target Bank Sumsel Babel kas Ptc ,kas A.Rivai, dan kas Atmo

Tabel 1.3

Target Bank Sumsel Babel kas A.Rivai dan kas Atmo

Kas	Tahnn	Penghimpunan dana			Pinjaman			Laba		
		Target	Realisasi	Presentase	Target	Realisasi	Presentase	Target	Realisasi	Presentase
A.Rivai	2017	745.265.	679.224.	92.10%	250.000.	255.770.	100,17%	28.310.	28.310.	100%
		134.	872		680	245		813	813	
	2018	791.265.	790.265.	99.80%	285.155.	283.890.	99.13%	32.289.	32.289.	100%
		134	134		300	120		662	662	
Atmo	2017	350.753.	302.886.	98.01%	90.885.	90.580.	99.98%	13.420.	13.420.	100%

		981	120		119	120		177	177	
	2018	402.100.	398.997.	99.60%	102.370.	103.350.	100.20%	19.880	19.880.	100%
		298	533		280	285		291	291	

Sumber : Karyawan Bank Sumsel Babel bagian umum

Berdasarkan tabel 1.2 di atas terdapat perbandingan antara kas Ptc, A.Rivai, dan Atmo. Bahwa kas A.Rivai pada tahun 2017 dan 2018 mempunyai persentase dalam penghimpunan dana yang lebih tinggi dibandingkan dengan kas Ptc , Lalu pada kas Atmo juga terdapat perbandingan yang lebih tinggi dari kas ptc. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti kas ptc karena berdasarkan perbandingan bahwa kas ptc dalam pencapaian target lebih renda, hal inilah yang menjadi acuan penulis lebih memilih kas Ptc dibandingkan kas yang lain.

Penulis mengamati serta mendengar bahwa beberapa karyawan pada Bank Tabungan Negara meyelesaikan tugas yang diberikan dengan waktu yang singkat namun harus menghasilkan hasil yang maksimal. Intruksi dari pusat yang disampaikan kepada kepala kantor kas harus diinfokan secara cepat dan tepat. Namun peneliti menemukan ketidakpastian kepala kantor kas atau pemimpin dalam memberikan informasi. Informasi yang diberikan tidak tepat atau bahkan pemimpin tidak memberikan informasi terkait batasan tugas yang harus dilakukan. Sehingga karyawan mengerjakan pekerjaan yang mereka lakukan dengan inisiatis sendiri. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui apakah hal tersebut disebabkan karena gaya komunikasi yang

dilakukan pemimpin terhadap bawahannya (karyawan) yang tidak sesuai dengan karakteristik dari orang-orang yang sedang dipimpinnya.

Heny Clay Lindgreen dalam penelitian Sunarti menyampaikan pada bukunya bahwa “Effective Leadership Means Effective Communication”. Jika seorang pemimpin ingin menjadi pemimpin yang benar-benar bisa memimpin, ia harus dapat melaksanakan kepemimpinannya secara efektif. Seorang pemimpin dikatakan berkomunikasi secara efektif, bila ia mampu membuat karyawan melakukan kegiatan tertentu dengan kesadaran, kegairahan, dan kegembiraan. Dengan suasana kerja seperti itu, akan dapat diharapkan hasil yang memuaskan.

Berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan penelitian dalam rangka untuk menilai apakah gaya komunikasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan melihat kondisi tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Gaya Komunikasi Pemimpin Terhadap Kinerja Karyawan Bank Sumsel Babel Kas Ptc Palembang.”

1.2 RUMUSAN MASALAH

1. Apakah ada pengaruh gaya komunikasi pemimpin terhadap kinerja karyawan Bank Sumsel Babel Kantor Kas Cabang Ptc Palembang ?
2. Seberapa besar pengaruh gaya komunikasi pemimpin terhadap kinerja karyawan Bank Sumsel Babel Kantor Kas Cabang Ptc Palembang?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi pemimpinterhadap kinerja karyawan Bank Sumsel Babel Kantor Kas Cabang Ptc Palembang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh gaya komunikasi pemimpinterhadap kinerja karyawan Bank Sumsel Babel Kantor Kas Cabang Ptc Palembang

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat teoritis :

- Menambah keilmuan komunikasi dan organisasi atau lembaga pada umumnya dan secara khusus memberi sumbangsih pengetahuan bagi ilmu komunikasi.
- Untuk Pengembangan Ilmu Komunikasi khususnya Gaya komunikasi pemimpin

2. Manfaat praktis :

- Sebagai bahan informasi dan masukan bagi Bank Sumsel Babel khususnya area Palembang dan seluruh karyawan.
- Penelitian ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa/I Jurusan Ilmu Komunikasi khususnya kehumasan sebagai bahan referensi studi.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur Buku :

- Muhammad, Arini. 2000. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara. Halaman 67
- Ruben, D Brent dan Stewart, P lea. 2013. *Komunikasi dan Perilaku*. Jakarta: Rajawali pers Halaman 5
- Kasmir. 2007. *Dasar-Dasar Perbankan*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta. Halaman 11
- Griffin, 2004. *Komitmen Organisasi, Terjemahan*, Jakarta: Erlangga Halaman 23
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada. Halaman 31-32
- Soleh Soemirat. 2002. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya. Halaman 115
- Almasdi Yusuf Suit. 2006. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor, Ghalia Indonesia. Halaman 39
- Kartono, Kartini. 2013. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Halaman 38
- Alo Liliweri. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana Halaman 309
- Tisnawai, Ernie Sule. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Prenada Halaman 255
- Muhammad, Arini. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara Halaman 67
- Morissan. 2014. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group Halaman 432
- Allen J.L., Rybczyk E.J., Judd B. 2006. *Communication Style And The Managerial Effectiveness Of Male And Female Supervisors*. Journal of business & economics research: University Of New Heaven. Halaman 115
- Sendjaja, Djuarsa. 1993. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Halaman 142-145
- Wijono, Sutarto. 2010. *Psikologi Industri Dan Organisasi*. Jakarta: Fajar Interpretama Offset Halaman 77
- Mangkunegara. A. P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya Halaman 67-68
- Rizky, 2001. *Manajemen Penggajian dan Pengupahan Karyawan Perusahaan*, Cetakan pertama. Gramedia Utama. Jakarta. Halaman 15
- Fadel, Muhammad. 2009. *Reinventing Government (Pengalaman Dari Daerah)*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta. Halaman 195

- Robert dan John, 2006. *Human Resource Management Essential Perfectives*. Jakarta: YAPAMA. Halaman 378
- Sudjana, Nana dan Ibrahim, 2001. *Penelitian Dan Penilaian Pendidikan*, Bandung: Sinar Baru Algesindo, Halaman 26
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. Halaman 40
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Burhan Bungin. 2009. *Analisis Penelitian Data Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo. Halaman 96
- Ghozali, Imam. 2003. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Halaman 41

Literatur Skripsi Dan Jurnal :

- Maulina, Fitria F. 2017. Pengaruh Gaya Komunikasi Pemimpin terhadap Motivasi karyawan Bank Tabungan Negara Kantor Kas cabang Surabaya, Surabaya : UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Pitasari, Dwi N. 2015. Pengaruh Gaya Komunikasi pemimpin terhadap Kinerja Pegawai Di perpustakaan Institut Teknologi Bandung, Bandung : Institut Teknologi Bandung.
- Wulandari, Putri 2015. Pengaruh Gaya komunikasi pimpinan dalam meningkatkan Kinerja karyawan Studi pada PT. White and Blue Pekanbaru, Riau : Universitas Riau.

Lain-lain :

Http.www.BankSumselBabel.com Pada 10 Oktober 2018 Pada Pukul 10 : 15 WIB.

[Www.Scribd.com](http://www.Scribd.com) 17 November 2018 Pada Pukul 19 : 00 WIB.