

Kerjasama antara



Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia



Program Studi Ilmu Komunikasi

Volume 1
Nomor 1
Juni 2022

KONTEKSTUAL
Jurnal Ilmu Komunikasi
www.ubl.ac.id/kontekstual

Gaya Komunikasi Pemimpin dengan Kinerja Karyawan Bank Lampung (Studi kasus Kantor Cabang Utama Bank Lampung)

Leader Communication Style with Employee Performance of Bank Lampung (Case Study of Main Branch Office of Bank Lampung)

Yolanda Fitriana Faisol¹, Khomsahrial Romli²

¹ Mahasiswa Ilmu Komunikasi, Universitas Bandar Lampung

² Dosen Ilmu Komunikasi, Universitas Bandar Lampung

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Bandar Lampung

Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No.26, Labuhan Ratu, Kedaton, 35142, Bandar Lampung,
Indonesia

Penulis Korespondensi: Telpon. +6281366216770, e-mail: yolandafitrianaf@gmail.com

Abstrak

Komunikasi organisasi berperan penting di dalam sebuah perusahaan, antara pemimpin dan karyawan sudah pasti memiliki komunikasi yang saling berkesinambungan untuk mencapai visi, misi, serta tujuan perusahaan. Pemimpin pada suatu perusahaan tidak dapat bekerja sendiri tanpa adanya bantuan dari karyawan begitupun sebaliknya, keduanya harus saling bekerjasama dalam menjalin komunikasi. Kantor Cabang Utama Bank Lampung adalah salah satu perusahaan besar di Bandar Lampung, serta menjadi salah satu perusahaan yang sudah berdiri lebih dari 50 tahun, perusahaan tersebut tidak akan bertahan hingga saat ini apabila gaya komunikasi oleh pemimpin dengan karyawannya tidak diterapkan pada perusahaan. Tujuan pada penelitian ini ialah untuk mengetahui gaya komunikasi seperti apa yang digunakan pemimpin Kantor Cabang Utama Bank Lampung, serta mengetahui faktor apa saja yang menjadi hambatan antara komunikasi pemimpin dengan karyawan Kantor Cabang Utama Bank Lampung. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini ialah pendekatan kualitatif. Sehingga data yang harus dikumpulkan untuk penelitian berbentuk tulisan, yang merupakan hasil dari observasi, wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, catatan peneliti dan dokumen penting lain yang mendukung.

Kata kunci : *Gaya Komunikasi Pemimpin; Kinerja Karyawan; Komunikasi Organisasi; Penelitian Kualitatif.*

Abstract

Organizational communication plays an important role in a company, between leaders and employees it is certain that there is continuous communication to achieve the company's vision, mission, and goals. Leaders in a company cannot work alone without the help of employees and vice versa, both must cooperate with each other in establishing communication. , the company will not survive to this day if the communication style by the leader with his employees is not applied to the company. The purpose of this study is to find out what kind of communication style is used by the leader of the Main Branch Office of Bank Lampung, and to find out what factors are barriers between communication between leaders and employees of the Main Branch Office of Bank Lampung. The approach used in this research is a qualitative approach. So that the data that must be collected for research is in the form of writing, which is the result of observations, interviews, field notes, documentation, researcher notes and other important supporting documents.

Keywords: *Leader Communicative Style; Employee performance; Organizational Communication; Qualitative Research*

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan ilmu yang sangat mendasar di dalam kehidupan kita, baik kegiatan yang bersifat pribadi, sosial, ataupun kegiatan profesional lainnya termasuk di suatu perusahaan. Komunikasi yang digunakan pada suatu perusahaan adalah komunikasi organisasi yang diterapkan oleh pemimpin dan karyawan yang saling berkesinambungan untuk mencapai visi, misi, serta tujuan perusahaan itu sendiri. Pemimpin suatu perusahaan tidak mampu bekerja sendiri tanpa adanya bantuan dari karyawan begitupun sebaliknya, keduanya harus saling bekerjasama dalam menjalin komunikasi. Pemimpin yang membawahi karyawannya sudah pasti memiliki gaya komunikasi tersendiri dalam memimpin karyawannya, baik di dalam (internal) lingkungan perusahaan maupun di luar (eksternal) lingkungan perusahaan. Selain itu komunikasi pemimpin dengan karyawannya adalah salah satu strategi yang dasarnya strateginya adalah siap untuk menanggapi relevan perubahan eksternal dari sebuah organisasi. Di bagian lain mengidentifikasi strategi sebagai dasar yang luas rencana tindakan organisasi itu mencapai tujuan (Defrizal;Romli, Khomsahrial;Purnomo, Agus;Subing, 2020)

Kantor Cabang Utama Bank Lampung adalah salah satu perusahaan besar di Bandar Lampung, serta menjadi salah satu perusahaan yang sudah berdiri lebih dari 50 tahun, perusahaan tersebut tidak akan bertahan hingga saat ini tanpa adanya gaya komunikasi oleh pemimpin dengan karyawannya yang diterapkan pada perusahaan tersebut. Oleh karena itu gaya komunikasi sangat penting untuk di terapkan pada suatu perusahaan yang akan berpengaruh dengan kinerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan serta berpengaruh pula pada kesuksesan perusahaan itu sendiri. Komunikasi yang terjalin antara pemimpin dan karyawan di Kantor Cabang Utama Bank Lampung terlihat pada interaksi antara pemimpin dan karyawan ataupun sesama karyawan yang ada di Bank Lampung, interaksi yang sering dilakukan yaitu briefing pagi sebelum memulai aktivitas dan menutup kegiatan dengan membaca doa. Hal tersebut merupakan kebiasaan yang dijadikan budaya hingga saat ini.

Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gaya komunikasi seperti apa yang digunakan pemimpin Kantor Cabang Utama Bank Lampung, serta mengetahui faktor apa saja yang menjadi hambatan antara komunikasi pemimpin dengan karyawan Kantor Cabang Utama Bank Lampung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bukan berupa data digital, melainkan berupa data tertulis yang bersumber dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dokumen, catatan peneliti dan dokumen pendukung penting lainnya.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, artinya data yang akan dikumpulkan berbentuk tertulis, bukan angka yang diperoleh dari teks wawancara, anotasi langsung di tempat, arsip pribadi, dokumen pembantu penting, dan data pribadi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Pemilihan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah karena permasalahan tersebut akan dijelaskan melalui penggunaan analisis kualitatif dalam situasi yang sebenarnya yaitu untuk menentukan Gaya Kepemimpinan dengan Kinerja Kantor Cabang Utama Bank Lampung. Penelitian kualitatif dicirikan oleh berbagai teori seperti teori tindakan sosial, teori fenomenologi, dan interaksi simbolik, yang dijadikan dasar penelitian ini. Sehingga dalam perumusan penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara

mendalam serta observasi guna mendapatkan data dari karyawan di Kantor Cabang Utama Bank Lampung.

Tahap-tahap yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dalam 3 tahap seperti yang yaitu:

- Tahap Orientasi Lapangan,
Penelitian pendahuluan yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang berbagai masalah umum yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian. Kegiatan ini bertujuan untuk menemukan masalah dengan melakukan investigasi langsung di lapangan, berdiskusi dengan pihak terkait, dan mempelajari literatur.
- Tahap Eksplorasi
Pengumpulan data dan informasi terkait masalah. Informasi yang dikumpulkan tidak lagi bersifat umum, tetapi terpandu dan terorganisir, serta tetap terbuka.
- Tahap Member Check
Tahap member check dilakukan untuk mengecek kebenaran data yang diberikan agar kebenaran data tersebut dapat dipercaya. Tahap pemeriksaan anggota meliputi tiga metode, yaitu konfirmasi kembali data ke sumber data, meminta koreksi dari pengamatan ke sumber data, dan melakukan triangulasi dengan pihak terkait.

Pentingnya melakukan tahapan tersebut dalam penelitian adalah agar peneliti dapat memperoleh data yang lengkap demi mendukung keabsahan data penelitian sehingga hasil penelitian dapat dipercaya oleh berbagai pihak.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini merupakan purposive sampling, yaitu kecenderungan peneliti untuk memilih informan yang dapat memberikan informasi secara real dan dapat dipercaya, sehingga data yang didapatkan valid dan menjadi sumber data yang lengkap. Teknik analisa yang digunakan adalah analisis data Miles and Huberman (Sugiyono, 2017) yang terdiri dari tiga bagian yaitu:

a. Reduksi Data

Data yang didapatkan merupakan data yang berbentuk laporan yang jelas dan lengkap. Laporan ini kemudian disusun dan dirangkum yang kemudian dipilih hal-hal yang pokok serta pengambilan data yang penting saja.

b. Penyajian Data

Kumpulan informasi yang dapat memberikan kemungkinan untuk mencapai suatu kesimpulan, peneliti menyajikan data atau rangkaian informasi yang dapat ditarik kesimpulannya dari suatu riset dengan melihat keadaan langsung yang terjadi.

c. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi data

Dengan data-data yang telah didapatkan selanjutnya akan ditarik kesimpulan mengenai kebenaran dan kejelasan data tersebut.

Ketiga komponen tersebut merupakan serangkaian dalam pengumpulan data sebagai acuan utama. Apabila data yang dihasilkan belum mencukupi dengan menerapkan 3 bagian tersebut, maka peneliti akan memperbaiki pertanyaan serta mengumpulkan kembali data sehingga mendapatkan hasil yang lebih baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Gambaran Umum Tempat Penelitian

Bank Lampung adalah Bank milik Pemerintah Daerah Lampung yang pada saat pembentukannya berbentuk Perusahaan Daerah (PD) sesuai dengan Undang-Undang nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah dan didirikan berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Lampung nomor 10A/1964

Tanggal 1 Agustus 1964 dengan nama Bank Pembangunan Daerah Lampung, telah disahkan oleh Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia dengan surat pengesahan nomor Des.57/7/3/150 tanggal 26 Agustus 1965 serta telah mendapat persetujuan Izin Usaha dari Menteri Bank Sentral Republik Indonesia nomor Kep.66/UBS/1965 tanggal 13 Agustus 1965. Bank Pembangunan Daerah Lampung mulai beroperasi pada tanggal 31 Januari 1966.

Tujuan berdirinya Bank Pembangunan Daerah Lampung adalah untuk mengelola keuangan daerah Lampung sebagai pemegang kas daerah dan membantu mendorong pertumbuhan perekonomian daerah Provinsi Lampung.

Visi : Menjadi BPD komersial yang kompetitif dengan fokus pada pengembangan UMKM dalam kontribusi terhadap pembangunan daerah.

Misi :

1. Menjadi mitra strategis Pemerintah Daerah dalam meningkatkan perekonomian masyarakat Lampung dan memberikan nilai tambah bagi stakeholders.
2. Mempertahankan pangsa pasar captive market pada segmen salary-based loan business dan *project-based financing* dengan peningkatan kualitas layanan.
3. Mengembangkan UKMK dengan fokus pada penguasaan hilirisasi pertanian dan ekosistem pasar secara komprehensif dalam aspek intermediasi finansial.
4. Mengembangkan integrated financial solution dalam menerapkan transaction culture termasuk menjadi Bank devisa.
5. Meningkatkan kinerja untuk menjadi Bank BUKU 2 dengan modal minimal Rp 3 triliun.
6. Menjalankan tata kelola perusahaan dan manajemen risiko yang baik termasuk dalam aspek Sumber Daya Manusia dan IT.

Guna mencapai Visi dan Misi yang akan dicapai maka perusahaan memiliki tata nilai guna mencapai itu semua. Adapun tata nilai yang dimiliki PT Bank Lampung yaitu:

1. *Integrity*
Berperilaku jujur dan disiplin untuk membangun kepercayaan.
2. *Professionalism*
Bekerja atas dasar kompetensi dan tanggung jawab.
3. *Visionary*
Berpikir serta bertindak secara inovatif dan kreatif untuk mewujudkan kemajuan dan pertumbuhan perusahaan.
4. *Customer Oriented*
Mengutamakan kepentingan nasabah internal dan eksternal dengan memberi pelayanan dan solusi terbaik.
5. *Synergize*
Membangun kemitraan yang produktif untuk hasil terbaik.

b. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diambil dengan melalui proses wawancara dengan 3 orang narasumber yaitu 1 orang supervisor dan 2 staff Kantor Cabang Utama Bank Lampung, wawancara tersebut dilakukan pada hari Rabu, 10 Februari 2021 yang bertempat di Kantor Cabang Utama Bank Lampung, Teluk Betung, Bandar Lampung. Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh jawaban mengenai beberapa pertanyaan terkait dengan Gaya Pemimpin yang diterapkan oleh pemimpin Kantor Cabang Utama Bank Lampung.

Proses wawancara yang pertama yaitu dengan NS selaku supervisor SDM dan umum yang dibawah langsung oleh Muhammad Riza selaku pemimpin Kantor Cabang Utama Bank

Lampung, wawancara tersebut dilakukan di ruangan tempat beliau bekerja dan memakan waktu wawancara kurang lebih 1 jam dengan jumlah pertanyaan sebanyak 11 pertanyaan.

Dilanjutkan dengan proses wawancara staff Kantor Cabang Utama Bank Lampung bagian SDM dan Umum yaitu JK dan F, dalam wawancara tersebut waktu yang diperlukan kurang lebih 2 jam, kemudian dilanjutkan dengan foto dokumentasi sebagai bukti bahwa telah dilakukannya wawancara pada penelitian ini.

Data yang tidak didapatkan melalui wawancara akan dilakukan observasi langsung dengan mengunjungi Kantor Cabang Utama Bank Lampung dan juga melakukan pengamatan secara langsung oleh peneliti. Hal tersebut dilaksanakan dalam rentang waktu 2 (dua) bulan, yaitu dari bulan Desember 2020 s/d Januari 2021. Untuk memperkuat substansi dan hasil wawancara serta observasi, maka dilakukan penelusuran pada dokumen dan arsip-arsip data yang ada.

c. Pembahasan

Karyawan di Kantor Cabang Utama Bank Lampung tentu saja mempunyai tugas yang banyak serta beragam dari beberapa bidang di Kantor Cabang Utama tersebut. Oleh karena itu peran komunikasi antara pemimpin dengan karyawan harus terjalin dengan baik dan insentif agar memberikan kontribusi untuk meningkatkan kinerja karyawan di Kantor Cabang Utama Bank Lampung. Seorang pemimpin harus bisa melakukan sebuah program kerja dan juga pengawasan langsung serta pemberian tugas dengan cara yang tepat sasaran dan benar terhadap karyawannya, oleh sebab itu peran komunikasi yang dilakukan pemimpin dengan karyawan Kantor Utama Bank Lampung sangat diperlukan.

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa pemimpin Kantor Cabang Utama Bank Lampung selama 2 tahun memimpin memang melakukan komunikasi yang baik dengan karyawannya dengan target yang ditentukan oleh Bapak Riza menjadikan karyawan melakukan pekerjaannya dengan tepat sasaran. Saat ini Kantor Pusat Bank Lampung terus melakukan kerjasama, sosialisasi dan kerjasama dengan Pemerintah Kota Bandar Lampung untuk memberikan informasi dan rencana kerja kepada masyarakat khususnya rencana pertanian terpadu pemerintah, rencana kredit pemerintah daerah atau yang dikenal dengan SIMPEDA.

Hal ini untuk mengoptimalkan peran Kantor Pusat Bank Lampung dalam memberikan kontribusi keuangan rencana pemda untuk semua sektor anggaran setiap tahun anggaran. Oleh karena itu, Bank Lampung memiliki banyak sekali rencana kerja, tidak hanya rencana kerjasama dengan pemerintah, tetapi juga saat ini sedang mengeluarkan rencana baru, rencana baru ini mulai diimplementasikan dan memberikan pinjaman yang sesuai kepada nasabah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, gaya komunikasi pemimpin Kantor Cabang Utama Bank Lampung dengan Karyawan yang terjalin merupakan kunci utama dalam meningkatkan kinerja seorang karyawan, pemimpin tidak hanya menggunakan satu gaya komunikasi saja saat memberikan arahan ataupun teguran terhadap karyawan. Berbagai macam gaya komunikasi diterapkan untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut. Adapun beberapa gaya komunikasi yang diterapkan Muhammad Riza selaku pemimpin di Kantor Cabang Utama Bank Lampung yaitu:

1. Gaya Partisipatif

Dengan kata lain, gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Bapak Riza adalah memberikan kesempatan kepada karyawannya untuk melakukan aktivitas spiritual, mental, fisik dan material di kantor Bank Lampung. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan NS selaku supervisor SDM dan Umum Kantor Cabang Utama Bank Lampung mengatakan :

“Bapak Riza biasanya memberikan kesempatan kepada staff yang ingin memberikan ide-ide ataupun masukan dalam memecahkan suatu masalah yang sedang dihadapi di KCU. Kebebasan berpendapat diserahkan kepada staff KCU sehingga kami dapat bertukar pikiran dan juga berdiskusi mengenai hasil kerja yang mungkin terdapat kesalahan ataupun kekurangannya, sehingga dapat memperbaiki kinerja kami kedepannya.”

Gaya komunikasi partisipatif ditunjukkan Bapak Riza ketika melaksanakan briefing ataupun rapat bersama staff Kantor Cabang Utama Bank Lampung.

2. Gaya Motivasi

Ini adalah gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Bapak Riza dengan memberikan informasi yang benar kepada karyawan tentang ide, rencana, dan kebijakan. Dengan cara ini, pertukaran ini akan memungkinkan karyawan untuk memahami ide, rencana, dan kebijakan pemimpin. Hal ini membuat karyawan ingin menerapkan semua ide, prosedur dan kebijakan yang ditetapkan oleh pimpinan perusahaan. NS selaku supervisor SDM dan Umum Kantor Cabang Utama Bank Lampung membenarkan hal tersebut ia mengatakan bahwa:

“Bapak Riza memberikan ide-ide dan program secara rinci kepada seluruh staff di KCU sehingga kami langsung memahami materi tersebut dan langsung merealisasikannya dan bertanggung jawab atas perintah yang telah di berikan beliau, tidak hanya itu saat memberikan perintah beliau cenderung memberikan tugas dan tanggung jawab yang sudah jelas konsep nya. Sehingga tidak membuat staff kesulitan dan kendala yang begitu serius”.

Pemimpin tidak bisa begitu saja menerapkan satu gaya kepemimpinan pada berbagai situasi dan kondisi perusahaan. Oleh karena itu, pemimpin yang berhasil harus mengadopsi gaya kepemimpinan yang berbeda sesuai dengan situasi yang dihadapi perusahaan. Selanjutnya gaya kepemimpinan yang dimiliki Muhammad Riza selaku pemimpin Kantor Cabang Utama Bank Lampung yaitu:

3. Gaya Inofatif

Artinya, sebagai pemimpin, Pak Riza selalu berkomitmen untuk mewujudkan visi dan misi Bank Lampung, baik di berbagai bidang, baik di bidang politik, ekonomi, sosial, budaya, maupun reformasi. produk terbaru yang memenuhi kebutuhan Aspect saat ini. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti terhadap N selaku staff adm. Kredit Kantor Cabang Utama Bank Lampung mengatakan :

“Dalam setiap program yang ada di Bank Lampung akan melewati tahap pembahasan terlebih dahulu biasanya Bapak Riza sering kali memeberikan inovatif terhadap program ataupun jasa yang di tawarkan kepada nasabah, hal ini sangat bagus untuk jadi bahan setiap staff KCU agar selalu banyak belajar serta memiliki wawasan yang luas serta mengikuti perkembangan yang inovatif.”

Dari penerapan gaya komunikasi pemimpin tersebut, serta pengamatan langsung di Kantor Cabang Utama Bank Lampung peneliti mempunyai kesimpulan bahwa gaya komunikasi pemimpin dengan kinerja karyawan memiliki kaitannya dengan penilaian kinerja karyawan Kantor Cabang Utama Bank Lampung, yaitu terdapat faktor-faktor yang dapat mendorong perusahaan untuk mencapai keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang yang lebih optimal. Faktor tersebut yang dapat mempengaruhinya seperti faktor kepuasan pelanggan, faktor produktivitas karyawan, keefektifan kegiatan produksi, kegiatan promosi yang dilakukan dan sebagainya.

Berdasarkan hal tersebut ada beberapa syarat dari sistem penilaian kinerja yaitu:

1. *Relevance*, harus ada kesesuaian antara faktor penilaian dengan tujuan sistem penilaian. Gaya komunikasi kepemimpinan yang di terapkan oleh pemimpin Kantor Cabang Utama Bank Lampung dapat menjadi tolak ukur kinerja yang dihasilkan oleh karyawannya. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan karyawan memiliki kinerja yang stabil serta terarah sesuai dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan yaitu gaya partisipatif, gaya inovatif, dan gaya motivasi. Gaya kepemimpinan tersebut dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan KCU yang di setiap pekerjaannya memiliki tanggung jawab yang besar.
2. *Acceptability*, dapat diterima atau disepakati karyawan. Gaya komunikasi pemimpin yang di terapkan oleh Bapak Riza selama 2 tahun menjabat sebagai pemimpin KCU sangat di terima oleh karyawan Kantor Cabang Utama Bank Lampung hal tersebut dikarenakan pembawaan pemimpin yang berkomunikasi dengan tegas terhadap karyawan serta tidak memiliki batasan apabila karyawan ingin menemui dan berkonsultasi dengan beliau.
3. *Reability*, faktor penilaian harus dapat dipercaya dan diukur karyawan. Faktor penilaian seperti kepuasan pelanggan, faktor produktivitas karyawan, keefektifan kegiatan produksi, kegiatan promosi yang dilakukan dan sebagainya dapat menjadi tolak ukur karyawan dalam meningkatkan kinerjanya, berkaitan pula dengan gaya komunikasi kepemimpinan yang diterapkan apabila pemimpin tidak memberikan arahan serta motivasi terhadap karyawannya maka target serta tujuan perusahaan tidak akan tercapai sesuai dengan target yang telah ditentukan.
4. *Sensitify*, dapat membedakan kinerja yang baik dan yang buruk. Saat observasi di Kantor Cabang Utama Bank Lampung peneliti menemukan fakta bahwa gaya komunikasi pemimpin berpengaruh terhadap baik buruknya kinerja karyawan, oleh karena itu pemimpin yang menerapkan gaya komunikasi yang baik dapat membedakan kinerja karyawannya dengan begitu pemimpin akan mengetahui gaya komunikasi seperti apa yang seharusnya diterapkan untuk meningkatkan kinerja karyawan di Kantor Cabang Utama Bank Lampung.
5. *Practicality*, mudah dipahami dan diterapkan. Berdasarkan pengamatan peneliti serta hasil wawancara yang dilakukan maka terdapat beberapa gaya kepemimpinan yang baik untuk diterapkan di Kantor Cabang Utama, tidak hanya itu karyawan yang bekerja dapat memahami serta menerapkan aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh pemimpin, sehingga dalam melakukan pekerjaannya karyawan bertanggung jawab penuh dan selalu meningkatkan kinerjanya.

Ada beberapa faktor penghambat antara komunikasi pemimpin dengan karyawan di Kantor Cabang Utama Bank Lampung. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff mengenai faktor penghambat komunikasi pemimpin dengan karyawan antara lain sebagai berikut:

1. Gaya komunikasi pemimpin yang kurang bervariasi

Penerapan gaya komunikasi yang ada di kantor Cabang Utama Bank Lampung memang sudah dilakukan oleh Bapak Riza selaku pemimpin KCU akan tetapi pada kenyataan di lapangan gaya komunikasi yang diterapkan tidak cukup dalam beberapa kondisi yang ada di KCU. Beberapa gaya lainnya perlu dilakukan guna mengimbangi situasi dan kondisi yang ada di KCU itu sendiri.

Melalui gaya komunikasi pemimpin yang baik antara pemimpin dan karyawan akan membantu menyelesaikan pekerjaan yang ada. Seorang pemimpin adalah orang yang membantu perusahaan tumbuh dan berkembang melalui komunikasi yang baik dan lancar dengan karyawan. Kurangnya gaya komunikasi pemimpin Kantor Cabang Utama

Bank Lampung membuat staff tidak dapat menemui perbedaan antara komunikasi sehari-hari dengan komunikasi yang dilakukan dalam hal pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu staff KCU mengatakan bahwa :

“Gaya komunikasi beliau berimbang ketika berkomunikasi dengan karyawan mengenai pekerjaan ataupun di luar pekerjaan, bapak Riza dalam memimpin dan mengarahkan staff cukup tegas walaupun pembawaannya santai tetapi konsep dan pemberian tugas kepada karyawan cukup terarah.”

Kemudian hal tersebut dibenarkan oleh staff SDM dan umum yang mengatakan bahwa:

“Apabila komunikasi masih dalam sebatas pekerjaan tidak terdapat perbedaan dengan komunikasi di luar pekerjaan beliau tegas dalam memberikan sebuah perintah dan tugas sesuai dengan bagian masing-masing secara langsung. Begitupun dengan masalah yang terjadi biasanya beliau langsung menyelesaikan masalah tersebut dan tidak menunda-nunda dalam menyelesaikannya. Hal tersebut sesuai dengan gaya kepemimpinan beliau yaitu gaya komunikasi yang memotivasi karyawannya.”

Gaya komunikasi pemimpin yang tidak efektif juga ditemukan saat peneliti melakukan observasi. Dalam memimpin, komunikasi merupakan hal yang penting dalam menunjang berhasilnya kepemimpinan. Karenanya gaya komunikasi pemimpin yang digunakan Pemimpin Kantor Cabang Utama Bank Lampung belum begitu dapat menjadi jembatan yang menghubungkan dan membangun relasi dengan karyawan.

Selain itu frekuensi juga mempengaruhi komunikasi pemimpin dengan karyawan. Semakin pemimpin memberikan informasi yang lengkap dan detail, maka meminimalisasi kesalahpahaman pesan yang di sampaikan. Dalam hal ini, karyawan tidak memiliki kesadaran untuk bertanya dan berusaha mencari tahu maksud pesan yang disampaikan oleh pemimpin ketika ada pesanyang tidak dimengerti.

2. Kurangnya waktu khusus dalam berkomunikasi

Di kantor Cabang Utama Bank Lampung juga menerapkan briefing yaitu pengevaluasian atau pengarahan serta tempat karyawan berkeluh kesah mengenai hambatan dalam melakukan pekerjaannya dengan cara ini, pemimpin dapat memahami kinerja karyawan, dan setelah pengenalan setidaknya dapat melakukan perubahan dan perbaikan pada karyawan dari masukan dan bimbingan pemimpin di Kantor Cabang Utama Bank Lampung. Di perusahaan tersebut memiliki waktu khusus dalam berkomunikasi dengan staffnya yang disebut dengan BP atau Budaya Perusahaan yang dilakukan sebulan sekali, hal tersebut dilakukan dalam rangka pengevaluasian mengenai pekerjaan ataupun program kerja selanjutnya. Waktu yang di tetapkan tidak menentu biasanya di awal bulan, pertengahan bulan ataupun akhir bulan sesuai dengan kesepakatan antara staff dan juga pemimpin Kantor Cabang Utama Bank Lampung. Hal tersebut membuat komunikasi antara pemimpin dengan karyawan telah terjalin dengan baik, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Jefry Kurniawan selaku staff mengatakan bahwa :

“Kita memang ada waktu khusus berkomunikasi dengan beliau yaitu briefing satu bulan sekali terkadang ada juga waktu yang memang di luar dari briefing itu apabila diperlukan segera staff akan dikumpulkan untuk melakukan pengevaluasian kegiatan ataupun informasi terbaru baik dari Kantor Pusat ataupun dari pihak eksternal. Untuk waktu rutin yang ditetapkan adalah sebulan sekali tetapi apabila beliau ada briefing dadakan semua staff akan segera di panggil dan dikumpulkan sesuai dengan perintah Bapak Riza.”

Karyawan berhak menyampaikan kendala dalam menyelesaikan suatu masalah ataupun tugas yang diberikan oleh pemimpinnya, sebaliknya pimpinan juga dapat

melakukan peneguran terhadap karyawan apabila dalam menyelesaikan suatu masalah terdapat kesalahan yang fatal ataupun keterlambatan waktu, hal tersebut dapat didiskusikan dan mendapatkan solusi apabila pimpinan dan karyawan menjalin komunikasi dengan baik. Akan tetapi waktu khusus untuk mengadakan briefing untuk membicarakan mengenai program kerja yang sedang dilakukan masih kurang, sehingga briefing ataupun pengevaluasian yang dilakukan masih kurang optimal.

Ketika waktu yang digunakan untuk berkomunikasi tidak cukup banyak maka dampak yang ditimbulkan adalah respon pasif dari karyawan. Oleh karena itu pentingnya waktu antara pemimpin dan karyawan untuk berkomunikasi baik komunikasi secara formal ataupun komunikasi informal. Selain itu karyawan akan mengalami keterbatasan informasi, karena pemimpin tidak mengetahui seberapa banyak karyawan yang memahami informasi yang disampaikan apabila waktu yang digunakan untuk berkomunikasi tidak sering dilakukan.

Dampak lain yang ditimbulkan adalah kesalahpahaman pesan hal ini terjadi karena pesan yang disampaikan oleh pemimpin diinterpretasi berbeda oleh karyawan. Kesalahpahaman pesan ini menyebabkan hasil kerja karyawan kurang maksimal dan tidak sesuai dengan harapan pemimpin. Saat ada waktu khusus yang lebih banyak karyawan akan lebih leluasa dalam menyampaikan informasi mengenai pekerjaan ataupun bertanya tentang informasi yang masih belum jelas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan maka kesimpulan yang diperoleh adalah:

1. Beberapa gaya komunikasi pemimpin dengan kinerja karyawan Kantor Cabang Utama Bank Lampung sudah diterapkan dengan baik, hasil penelitian menyatakan bahwa gaya komunikasi pemimpin dengan karyawan masih belum beragam sehingga harus ditingkatkan lagi keberagaman gaya komunikasi harus lebih bervariasi dan beragam dalam situasi dan kondisi yang berbeda-beda, sehingga kedepannya kinerja karyawan akan semakin meningkat dan berjalan dengan baik.
2. Tidak ditemukannya faktor penghambat dalam proses komunikasi pemimpin dengan karyawan Kantor Cabang Utama Bank Lampung dikarenakan ada waktu khusus yang dinamakan BP (budaya perusahaan) yang diadakan sebulan sekali dan terdapat juga waktu yang tidak ditentukan dalam pengevaluasian hasil kerja ataupun program kerja selanjutnya yang membuat komunikasi antara pemimpin dan staff terjalin dengan baik. Tidak hanya mudahnya akses dalam melakukan komunikasi kepada pimpinan membuat siapa saja dapat menemui pemimpin Kantor Cabang Utama Bank Lampung secara langsung tanpa perantara atau pihak ketiga dalam menyelesaikan masalah ataupun mengenai pekerjaan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran untuk meningkatkan kinerja pegawai dapat dikemukakan di Kantor Cabang Utama Bank Lampung, yaitu:

1. Gaya komunikasi yang diterapkan oleh pemimpin Kantor Cabang Utama Bank Lampung harus ditingkatkan lagi keberagamannya guna meningkatkan kinerja karyawan Kantor Cabang Utama Bank Lampung itu sendiri.

2. Tambahan waktu khusus BP (budaya perusahaan) yang sudah ada di Kantor Cabang Utama Bank Lampung yang waktu tetapnya tidak hanya sebulan sekali melainkan ada tambahan waktu khusus lain seperti 3 kali dalam sebulan ataupun setiap seminggu sekali.

DAFTAR PUSTAKA

- Defrizal;Romli, Khomsahrial;Purnomo, Agus;Subing, H. A. (2020). A Sectoral Stock Investment Strategy Model in Indonesia Stock Exchange. *A Sectoral Stock Investment Strategy Model in Indonesia Stock Exchange*, 8(1), 15–22.
- Farida, Ida;Setiawan, Refly; Maryatmi, Deny;Sri;Anastasia;Romli, K. (2020). Strategy of The Transportation Department to Overcome Traffic Congestion through the Utilization of Energy Based on Area Traffic Control System in the City of Bandar Lampung. In *Komunikasi Internal Perusahaan* (p. 83).
- Feriyanto. (2015). Pengertian Organisasi. In *Komunikasi Bisnis*.
- Hafied Cangara. (2014). Pengantar Ilmu Komunikasi. In *Pengantar Ilmu Komunikasi*.
- Hamad. (2013). Perilaku Manusia. In *Komunikasi dan Perilaku Manusia*.
- Hardiansyah, H. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Khomsahrial Romli. (2011). Komunikasi Organisasi. In *komunikasi organisasi* (p. 11).
- Morissan. (2013). Teori Komunikasi Individu hingga Massa. In *Teori Komunikasi*.
- Rivai. (2014). Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. In *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*.
- Rubent, B. (2013). Komunikasi Dan Perilaku Manusia. In *Komunikasi dan Perilaku Manusia*.
- Sinambela. (2012). Disiplin Kerja. In *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Thoha, M. (2013). Kepemimpinan dan Manajemen. In *Kepemimpinan dan Manajemen*.
- Wibowo. (2011). Manajemen Kinerja. In *Manajemen Kinerja*.
- Wood, J. (2013). Komunikasi dan Kehidupan Kita. In *Komunikasi Teori dan Praktik*.