

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pola komunikasi yang efektif di tempat kerja, terutama dalam sektor yang penuh tekanan seperti perbankan, sangat tergantung pada interaksi antara pemimpin dan karyawan. Pemimpin yang dapat menyesuaikan gaya komunikasi mereka dengan kebutuhan tim, menunjukkan sikap terbuka, dan memberikan arahan yang jelas dapat meningkatkan motivasi serta produktivitas karyawan (Setyadi & Wahyuni, 2013). Di sisi lain, komunikasi yang tidak efektif, seperti yang bersifat ambigu atau otoriter, dapat menimbulkan ketidakpastian, mengurangi motivasi, dan menyebabkan stres yang berdampak negatif pada kinerja tim (Winardi, 2006).

Dalam organisasi, proses komunikasi melibatkan dua jenis aliran atau saluran yang berbeda: vertikal dan horizontal. Komunikasi vertikal mencakup interaksi dua arah, di mana informasi disampaikan dari pemimpin kepada bawahan dan sebaliknya. Sementara itu, komunikasi horizontal terjadi di dalam kelompok kerja yang sama, seperti interaksi antara pemimpin dengan pemimpin lainnya atau antar karyawan (Krisyantoro, 2008). Gaya komunikasi ini sangat penting untuk mengoordinasikan tindakan, menyelesaikan konflik, dan memastikan adanya kesepakatan bersama (Ramadhan, 2016).

Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, Bank Mandiri memiliki peran penting dalam menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri perbankan, Bank Mandiri berfokus pada peningkatan kualitas layanan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Cabang Lebak Bulus Jakarta merupakan salah satu cabang strategis yang berupaya meningkatkan motivasi kerja karyawan untuk mencapai target perusahaan dan mempertahankan loyalitas nasabah. Salah satu cara untuk meningkatkan motivasi karyawan adalah melalui pola komunikasi yang diterapkan oleh pemimpin.

Keberhasilan Bank Mandiri Cabang Lebak Bulus dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan yang efektif. Mengingat tantangan yang dihadapi, seperti tingginya target pencapaian dan ekspektasi pelayanan dari nasabah, penting untuk memahami bagaimana pola komunikasi pemimpin dapat memengaruhi motivasi kerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara pola komunikasi pemimpin dan motivasi kerja karyawan di Bank Mandiri Cabang Lebak Bulus Jakarta.

Pemilihan Bank Mandiri Cabang Lebak Bulus sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa alasan. Pertama, cabang ini memiliki beragam komposisi karyawan, yang menciptakan dinamika menarik dalam interaksi dan komunikasi. Kedua, cabang ini telah menunjukkan komitmen yang kuat terhadap pengembangan sumber daya manusia melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan yang telah dilaksanakan (Tajibu & Suherman, 2020). Ketiga, dengan tantangan yang ada, penting untuk memahami bagaimana komunikasi yang efektif dapat berfungsi sebagai alat untuk mengatasi masalah tersebut.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan teori komunikasi organisasi serta praktik manajemen sumber daya manusia di sektor perbankan, khususnya dalam konteks pola komunikasi pemimpin yang efektif di Bank Mandiri Cabang Lebak Bulus Jakarta (Sembiring, 2019; Wibowo, 2016).

Pola komunikasi yang efektif di lingkungan kerja, terutama di sektor yang penuh tekanan seperti perbankan, sangat bergantung pada bagaimana pemimpin dan karyawan saling berinteraksi. Pemimpin yang mampu menyesuaikan gaya komunikasi mereka dengan kebutuhan tim, menunjukkan keterbukaan, dan memberikan arahan yang jelas dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan. Sebaliknya, komunikasi yang buruk, seperti komunikasi yang ambigu atau otoriter, dapat menciptakan ketidakpastian, menurunkan motivasi, dan memicu stres yang berdampak negatif pada kinerja tim.

Pola komunikasi pemimpin di Bank Mandiri Cabang Lebak Bulus Jakarta sangat penting untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan. Dengan menerapkan komunikasi yang transparan, umpan balik positif, dan pendekatan partisipatif, pemimpin dapat membangun kepercayaan dan rasa memiliki di antara karyawan. Hal ini berdampak pada peningkatan keterlibatan, pengurangan stres, dan loyalitas karyawan. Strategi seperti pelatihan komunikasi, sesi diskusi rutin, dan pemanfaatan teknologi dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan memotivasi.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya pola komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan di sektor perbankan, khususnya di Bank Mandiri Cabang Lebak Bulus Jakarta. Dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan, komunikasi yang baik bukan hanya sekadar alat, tetapi merupakan fondasi yang mendukung produktivitas dan kepuasan kerja. Ketidakjelasan dalam komunikasi dapat menyebabkan kebingungan, konflik, dan penurunan semangat kerja, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kinerja keseluruhan bank. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk mengidentifikasi dan menganalisis pola komunikasi yang ada, serta memberikan

rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk memperbaiki situasi yang ada. Signifikansi penelitian ini mencakup peningkatan kinerja organisasi, kesejahteraan karyawan, pengembangan kepemimpinan, dan kontribusi pada literatur komunikasi organisasi. Dengan memahami dan memperbaiki pola komunikasi, Bank Mandiri dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan kolaboratif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi pemimpin dan manajemen, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan praktik terbaik di industri perbankan.

Proses komunikasi dengan organisasi melibatkan dua jenis aliran atau saluran komunikasi yang berbeda: vertikal dan horizontal. Komunikasi vertikal melibatkan komunikasi dua arah yang mencakup komunikasi ke bawah dari para pemimpin kepada para pengikutnya. Sebaliknya, komunikasi ke atas adalah

penyampaian informasi dari karyawan atau bawahan kepada atasannya. (Setyadi V, Wahyuni PH, 2013)

Komunikasi horizontal terjadi dalam kelompok kerja yang sama, seperti interaksi antara pemimpin dengan pemimpin atau karyawan dengan karyawan. Gaya komunikasi ini dimaksudkan untuk mengomunikasikan informasi, mengoordinasikan tindakan, menyelesaikan perselisihan antar anggota, dan memastikan kesepakatan bersama. (Winardi J, 2006) Sangat penting bagi para pemimpin untuk mengenali kegagalan mereka sendiri dan berusaha memperbaikinya. Dengan memilih gaya komunikasi yang tepat, individu dapat meningkatkan kemampuan komunikasi mereka secara signifikan.

Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan pola sebagai sesuatu yang konsisten dengan bentuk (struktur) yang tetap. Krisyantoro menggambarkan pola komunikasi sebagai pola hubungan antara banyak orang di mana pesan dikirim dan diterima dengan cara yang tepat, sehingga pesan yang dimaksudkan dapat dipahami (Krisyantoro R, 2008). Biasanya, model komunikasi adalah suatu metode. Komunikasi verbal dan nonverbal melibatkan cara informasi diucapkan dan ditulis dalam situasi tertentu. Untuk tujuan penelitian ini, pola komunikasi pemimpin dianggap sebagai gaya komunikasi yang bersifat verbal dan fisik, yang digunakan oleh pemimpin untuk menginspirasi, memengaruhi, dan memimpin pengikutnya untuk mencapai tujuan atau tugas dengan mudah. (Kris Yantoro R, 2008) Sumber Daya Manusia (SDM) di lingkungan instansi disebut sebagai karyawan atau pegawai. Pada era modern pegawai dituntut untuk dapat berkompetensi dalam dunia kerja. Keberhasilan pegawai pada suatu instansi tergantung pada gaya seorang pemimpin yang mampu mengkondisikan dan melakukan manajemen yang baik terhadap pegawai yang sedang dipimpinnya. Gaya pemimpin di suatu Instansi selain melakukan manajemen yang baik bagi keutuhan dan meningkatkan mutu instansi, pemimpin juga bergaya untuk memberikan motivasi kepada pegawai. Pemimpin bergaya melakukan pengawasan kepada pegawai bertujuan untuk mencegah timbulnya penyimpangan dan penyelewengan yang terjadi pada saat pelaksanaan program yang telah ditentukan dan ditetapkan oleh instansi

.(Ramadhan Alfalaqqul Mardin 2016:2).

Pada dasarnya pola komunikasi kepemimpinan organisasi yang efektif adalah terjadinya komunikasi dialogis pemimpin dan yang dipimpin (karyawan). Seorang pemimpin harus melakukan komunikasi efektif agar menciptakan sinergitas dalam budaya organisasi. Dalam kaitanya dengan proses penyampaian informasi dari pimpinan kepada bawahan. Pola transformasinya dapat berbentuk komunikasi formal dan komunikasi informal (A. W. Podungge, 2018).

Hasil berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Tajibu & Suherman, 2020) Studi menunjukkan gaya komunikasi para pemimpin jalanan membaik penggunaan Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Anggeraja Kabupaten Enrekang Saluran formal dalam model komunikasi organisasi yaitu model komunikasi top-down mode komunikasi bawah (komunikasi ke bawah), mode komunikasi dari bawah ke atas (ke atas komunikasi) dan pola komunikasi diagonal. Tapi itu tidak berjalan dengan baik karena kurangnya transparansi, kesalahpahaman dan mis komunikasi faktor bahasa yang digunakan oleh komunikator. harap dicatat ini pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang dapat membimbing dan melaksanakan dengan sukses. Menggerakan individu dan kelompok dalam segala kegiatan Suatu rencana telah disusun dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditentukan (A.W.Balducci, 2018).

Pola komunikasi pemimpin dalam organisasi adalah yang paling penting meningkatkan efektivitas kinerja. Karyawan tidak bisa bersatu Dalam kerja tim departemen, jika kepemimpinan gagal mengkomunikasikan visi dan misi mengatur. Seperti (Brahmana & Sitepu, 2020) di upaya berulang kali untuk memanfaatkan model komunikasi roda untuk meningkatkan kinerja peneliti hal ini tidak berjalan mulus karena kepemimpinan tidak memenuhi tanggung jawab utamanya fungsinya tidak melibatkan bawahan dalam mencapai tujuan organisasi. dari studi ini menunjukkan bahwa pemimpin harus memiliki keterampilan manajemen konflik yang baik selalu menggugah persatuan seluruh departemen sehingga dapat berkontribusi pada perusahaan (Supratman, 2018).

Menurut R. Wayne pace dan D. F. Faules bahwa semakin baik komunikasi dalam organisasi akan mampu menciptakan interaksi individu dengan individu yang lain, mampu memberi makna dalam mengubah dan mempengaruhi perilaku orang lain sehingga terdapat kesamaan pengertian dalam mencapai suatu tujuan organisasi perusahaan.(Pace Wayne, 2006)

Keberhasilan Bank Mandiri Cabang Lebak Bulus Berkat Kepemimpinan yang Efektif Di tengah persaingan yang ketat di sektor perbankan, Bank Mandiri Cabang Lebak Bulus menjadi salah satu contoh nyata bagaimana kepemimpinan yang efektif dapat mengubah dinamika tim dan menghasilkan kesuksesan. Terletak di kawasan strategis Jakarta Selatan, cabang ini menghadapi tantangan besar karena tingginya target pencapaian dan ekspektasi pelayanan dari nasabah. Namun, di bawah kepemimpinan seorang manajer cabang yang visioner, Bank Mandiri Cabang Lebak Bulus berhasil menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam produktivitas, pelayanan, dan loyalitas nasabah.

Seperti yang terjadi pada Bank Mandiri cabang Lebak Bulus Jakarta, mis komunikasi berupa salah paham kerap terjadi saat melakukan interaksi atau komunikasi. Kesalahpahaman tersebut diindikasikan dari datangnya respon yang tidak sesuai dengan maksud pembicara. Selain itu, lambannya informasi yang diterima oleh pegawai staf umum terhadap berbagai informasi yang diperoleh baik berupa tugas yang harus dikerjakan.

Pemimpin dan yang dipimpin perlu memahami dan menerapkan alur komunikasi organisasi dalam sebuah instansi. Namun kenyataan yang ada hal itu belum seluruhnya dipahami ataupun diketahui oleh para pegawai maupun pemimpinnya. Padahal dalam upaya peningkatan kinerja setiap elemen yang terlibat dalam organisasi tersebut harus mencapai perkembangan ke arah yang lebih baik dengan menciptakan hubungan kerja sama dengan bawahannya serta memperhatikan hubungan satu sama lain dengan menjaga komunikasi.

Dalam hal ini, penulis melihat adanya masalah dimana pola komunikasi

yang dilakukan pada Bank Mandiri cabang Lebak Bulus Jakarta kepada bawahan masih berjalan kurang baik akibat kurangnya komunikasi pemimpin terhadap bawahan yang akhirnya berdampak pada semangat kerja pegawai.

Pada dasarnya, komunikasi menjadi hal utama baik secara verbal dan nonverbal. Manusia sebagai makhluk sosial memerlukan komunikasi dan interaksi dengan orang atau kelompok lainnya. Manusia membutuhkan orang lain untuk hidup bersama, berkomunikasi, dan mengatur kehidupannya.

Hasil Transformasi di Cabang Lebak Bulus Setelah beberapa bulan di bawah kepemimpinan baru, perubahan signifikan mulai terlihat. Tingkat kepuasan nasabah meningkat karena pelayanan yang lebih cepat dan responsif. Karyawan merasa lebih termotivasi, yang tercermin dari peningkatan produktivitas dan kemampuan mereka dalam mencapai target yang lebih tinggi dari sebelumnya. Loyalitas nasabah pun meningkat, terlihat dari bertambahnya jumlah nasabah yang membuka rekening baru serta peningkatan dalam penggunaan produk dan layanan Bank Mandiri.

Cabang Lebak Bulus tidak hanya mencapai target penjualan yang ditetapkan, tetapi juga menerima penghargaan internal dari Bank Mandiri sebagai salah satu cabang dengan peningkatan kinerja terbaik di wilayah Jakarta Selatan. Keberhasilan ini tidak terlepas dari kepemimpinan yang efektif, di mana komunikasi terbuka, pendelegasian yang tepat, dan pendekatan empatik menjadi kunci utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis.

Bagi karyawan, motivasi kerja sangat dipengaruhi oleh bagaimana mereka merasa terlibat dalam proses organisasi dan sejauh mana kontribusi mereka diakui oleh pemimpin. Supriyanto dan Rohman (2018) dalam Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia menunjukkan bahwa gaya komunikasi pemimpin yang mendukung dan menghargai peran karyawan secara langsung memengaruhi tingkat motivasi kerja mereka. Di Bank Mandiri cabang Lebak Bulus, pola komunikasi yang mampu menciptakan rasa saling percaya dan keterbukaan akan meningkatkan

loyalitas dan dedikasi karyawan dalam melayani nasabah dengan baik.

Kepemimpinan merupakan salah satu isu dalam manajemen yang masih cukup menarik untuk diperbincangkan hingga saat ini. Media massa, baik elektronik maupun cetak, seringkali menampilkan opini dan pembicaraan yang membahas seputar kepemimpinan. Gaya pemimpin yang sangat strategis dan penting bagi pencapaian misi, visi dan tujuan suatu organisasi, merupakan salah satu motif yang mendorong manusia untuk selalu menyelidiki seluk-beluk yang terkait dengan kepemimpinan. Kualitas dari pemimpin seringkali dianggap sebagai faktor terpenting dalam keberhasilan atau kegagalan organisasi demikian juga keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi baik yang berorientasi bisnis maupun publik, biasanya dipersepsikan sebagai keberhasilan atau kegagalan pemimpin. Begitu pentingnya gaya pemimpin sehingga isu mengenai pemimpin menjadi fokus yang menarik perhatian para peneliti.

Pemimpin memegang gaya kunci dalam memformulasikan dan mengimplementasikan strategi organisasi. Hal ini membawa konsekuensi bahwa setiap pimpinan berkewajiban memberikan perhatian yang sungguh-sungguh untuk membina, menggerakkan, mengarahkan semua potensi karyawan dilingkungannya agar terwujud beban kerja yang terarah pada tujuan. Pimpinan perlu melakukan pembinaan yang sungguh-sungguh terhadap karyawan agar dapat menimbulkan kepuasan dan komitmen organisasi sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja yang tinggi.

Dalam dunia perbankan yang penuh dinamika dan persaingan ketat, kualitas layanan kepada nasabah sangat bergantung pada kinerja dan motivasi kerja karyawan. Bank Mandiri, sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, terus berupaya menjaga kualitas layanan dengan memaksimalkan peran dan motivasi karyawan. Cabang Lebak Bulus Jakarta, yang berada di area strategis, dihadapkan pada tantangan besar untuk mempertahankan loyalitas nasabah dengan layanan yang prima. Salah satu faktor penting dalam mencapai hal tersebut adalah pola komunikasi pemimpin dengan karyawan, yang berperan besar dalam membangun

motivasi dan komitmen kerja.

Peneliti memilih judul "Pola Komunikasi Pemimpin dalam Meningkatkan Motivasi Kerja pada Karyawan Bank Mandiri Cabang Lebak Bulus Jakarta" dipilih karena menggambarkan secara jelas fokus penelitian pada hubungan antara pola komunikasi pemimpin dengan motivasi kerja karyawan. Dengan menggunakan studi kasus spesifik di Bank Mandiri Cabang Lebak Bulus Jakarta, penelitian ini dapat mengidentifikasi secara mendalam bagaimana gaya komunikasi yang diterapkan oleh pemimpin mempengaruhi motivasi dan semangat kerja karyawan.

Di sisi lain, penerapan pola komunikasi yang tepat juga memiliki potensi untuk mengurangi tingkat turnover karyawan, yang dapat terjadi akibat rendahnya motivasi dan kepuasan kerja. Pola komunikasi yang mengedepankan interaksi yang jelas dan apresiasi kepada karyawan akan menciptakan suasana kerja yang positif. Hal ini didukung oleh penelitian Sembiring (2019) dalam Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah, yang menemukan bahwa pola komunikasi yang suportif dan berorientasi pada hubungan baik antara pemimpin dan karyawan mampu mengurangi stres dan meningkatkan komitmen kerja.

Dengan demikian, pola komunikasi pemimpin yang efektif di Bank Mandiri cabang Lebak Bulus tidak hanya penting untuk menjaga motivasi kerja karyawan, tetapi juga berperan dalam mempertahankan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Pemimpin yang mengaplikasikan pola komunikasi yang tepat akan lebih mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung perkembangan karir karyawan dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Pemimpin zaman sekarang harus belajar menerima inisiatif dan tidak egois, harus mempunyai pengetahuan mutakhir dan pemahamannya mengenai berbagai soal yang menyangkut kepentingan orang-orang yang dipimpin. Mau mendengarkan masukan dari bawahan. Juga pemimpin itu harus memiliki kredibilitas dan integritas, dapat bertahan, serta melanjutkan misi kepemimpinannya. Kalau tidak, pemimpin itu hanya akan menjadi suatu karikatur

yang akan menjadi cermin atau bahan tertawaan dalam kurun sejarah di kemudian hari. Melihat beberapa pentingnya pengaruh gaya seorang pemimpin didalam mengoperasikan organisasi dengan individu yang berbeda-beda, maka seorang pemimpin harus benar – benar berkualitas agar dapat memimpin bawahannya dengan baik sehingga produktivitas dan tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai :

**“POLA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN
MOTIVASI KERJA KARYAWAN BANK MANDIRI CABANG
LEBAK BULUS JAKARTA”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang terdapat diatas, penulis merumuskan masalah tentang bagaimana pola komunikasi pimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan Bank Mandiri cabang Lebak Bulus Jakarta?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan rumusan masalah yang diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk “Memahami pola komunikasi pimpinan dalam motivasi kerja karyawan Bank Mandiri cabang Lebak Bulus Jakarta”

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Akademis

Susunan penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman penelitian tentang bagaimana Pola komunikasi pemimpin dalam motivasi kerja pada karyawan Bank Mandiri cabang Lebak Bulus Jakarta, khususnya dalam penerapan kajian pola komunikasi kelompok dan teori...

2. Manfaat Metodologis

Penelitian ini di susun dengan menggunakan metode kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Peneliti berusaha memaparkan beberapa data dengan sistematis, terperinci dan akurat berdasarkan fakta-fakta yang ada. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dan peneliti juga berusaha

untuk dapat memahami komunikasi yang terjadi didalam kelompok tersebut. Penelitian ini juga akan memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang menggunakan metode serupa.

3. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini peneliti mengharapkan dapat berguna bagi para praktisi komunikasi, khususnya mahasiswa fisip prodi ilmu komunikasi Universitas Nasional.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam lingkup pembahasan penelitian ini, struktur penulisan berjudul “POLA KOMUNIKASI PEMIMPIN DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA PADA KARYAWAN BANK MANDIRI CABANG LEBAK BULUS JAKARTA”

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, peneliti merinci latar belakang masalah dengan menjelaskan pola komunikasi, merumuskan masalah, menetapkan tujuan penelitian, mengidentifikasi manfaat penelitian, dan merincikan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini, peneliti memaparkan kajian terdahulu, pola komunikasi, motivasi kerja karyawan, hakekat komunikasi.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian bab ini peneliti memaparkan mengenai pendekatan dan jenis penelitian yang dipakai untuk peneliti pada saat ini, penentuan informan, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data serta waktu dan lokasi peneliti

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian bab ini peneliti memaparkan mengenai deskripsi subjek

penelitian, profil informan, hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN

Pada bagian bab ini peneliti memaparkan kesimpulan tentang apa yang diteliti oleh penulis dan saran yang terdapat di penulisan ini.

