

ABSTRAK

PERANAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. ASURANSI BANGUN ASKRIDA CABANG LAMPUNG

Oleh

REGGINA PUTRI OKTARISA

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi peran komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan performa karyawan di PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung. Pendekatan kualitatif digunakan sebagai metode penelitian, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Penelitian ini melibatkan tujuh orang informan dengan menggunakan teori aspek keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif serta kesetaraan. Temuan menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif antara pimpinan dan karyawan mampu meningkatkan kinerja dan semangat kerja karyawan. Namun, masih adanya komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan yang belum berjalan maksimal dan tingkat apresiasi yang kurang. Adapun hambatan terdapat kendala berupa sarana pendukung, seperti sistem aplikasi berbasis *website* yang sering mengalami gangguan. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan pentingnya pengembangan kemampuan komunikasi interpersonal pimpinan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mewujudkan tujuan perusahaan. Penelitian ini merekomendasikan agar perusahaan memprioritaskan peningkatan sarana pendukung dan membangun saluran komunikasi yang terbuka serta menerapkan kejujuran dalam komunikasi demi hubungan kerja yang lebih optimal.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Kinerja Karyawan, Kepemimpinan, Perilaku Organisasi

ABSTRACT

THE ROLE OF LEADERSHIP INTERPERSONAL COMMUNICATION IN IMPROVING EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. ASURANSI BANGUN ASKRIDA LAMPUNG BRANCH

By

REGGINA PUTRI OKTARISA

This study aims to evaluate the role of interpersonal communication of leaders in improving employee performance at PT. Asuransi Bangun Askrida, Lampung Branch. A qualitative approach is used as a research method, with data collection through in-depth interviews and participant observation. This study involved seven informants using the theory of openness, empathy, support, positive feelings and equality. The findings show that effective interpersonal communication between leaders and employees can improve employee performance and work enthusiasm. However, there is still interpersonal communication between leaders and employees that has not run optimally and the level of appreciation is lacking. As for obstacles, there are obstacles in the form of supporting facilities, such as website-based application systems that often experience disruptions. The conclusion of this study emphasizes the importance of developing interpersonal communication skills of leaders to improve employee performance and realize company goals. This study recommends that companies prioritize improving supporting facilities and building open communication channels and implementing honesty in communication for more optimal working relationships.

Keywords: *Interpersonal Communication, Employee Performance, Leadership, Organizational Behavior*