

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

(Skripsi)

Oleh

REGGINA PUTRI OKTARISA

NPM 2056051008



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

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

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

Oleh

REGGINA PUTRI OKTARISA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi

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

Nama Mahasiswa

: **Reggina Putri Oktarisa**

Nomor Pokok Mahasiswa

: **2056051008**

Jurusan

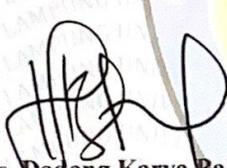
: **Ilmu Administrasi Bisnis**

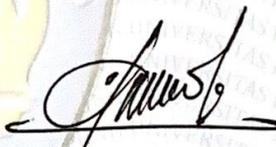
Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

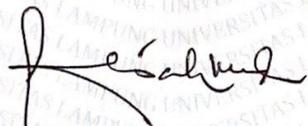
MENYETUJUI

1. **Komisi Pembimbing**


Drs. Dadang Karya Bakti, M.M
NIP. 196110191988111002


May Roni, S.A.B., M.Si.
NIP. 199105152023211034

2. **Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis**

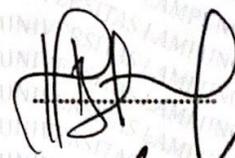


Dr. Ahmad Rifa'i, S.Sos., M.Si.
NIP. 197502042000121001

MENGESAHKAN

1. **Tim Penguji**

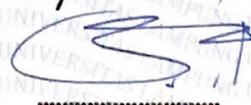
Ketua : **Drs. Dadang Karya Bakti, M.M**



Sekretaris : **May Roni, S.A.B., M.Si.**



Penguji : **Dr. Jeni Wulandari, S.A.B., M.Si**



2. **Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.

NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **17 Februari 2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karna karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 25 Desember 2024
Yang membuat pernyataan,



Reggina Putri Oktarisa
NPM. 2056051008

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Reggina Putri Oktarisa, Lahir di Way Jepara, Kabupaten Lampung Timur pada tanggal 30 Oktober 2002, anak pertama dari pasangan Bapak Sugeng Santoso dan Ibu Umi Juwarini. Penulis menyelesaikan Pendidikan di Taman Kanak-kanak (TK) Al - Akbar pada tahun 2008. Selanjutnya penulis menyelesaikan Sekolah Dasar (SD) Al - Kautsar pada tahun 2014, kemudian penulis menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Al – Kautsar pada tahun 2017, dan Sekolah Menengah Atas (SMA) Al - Kautsar dan lulus pada tahun 2020. Penulis diterima di Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung pada tahun 2020 dalam program Strata Satu (S1) melalui jalur Seleksi Mandiri Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SMMPTN). Penulis menjadi anggota aktif dalam Bidang Kesekretariatan (KESTARI) pada Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis periode 2021- 2022. Selanjutnya penulis menjadi anggota aktif dalam UKM Koperasi Mahasiswa (KOPMA) Universitas Lampung periode 2021. Penulis juga merupakan Sekretaris Bidang Kesekretariatan (KESTARI) pada Kepengurusan Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Periode 2022. Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Way Sindi, Kecamatan Karya Penggawa, Kabupaten Pesisir Barat, Provinsi Lampung selama 40 hari sebagai bentuk pengabdian ke masyarakat. Selanjutnya penulis melaksanakan Magang Mandiri di Kantor Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung selama 6 bulan pada Februari sampai Agustus 2023. Lalu melanjutkan kembali pada bulan September 2024 sampai Maret 2025.

MOTTO

“Dan Bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(QS. Ar-Rum : 60)

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi
rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang
kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-
gelombang itu yang bisa kau ceritakan”

(Boy Chandra)

“Rasakanlah setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu
tahu betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini.

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmaanirrahiim

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat, nikmat akal dan kesempatan, menjadi sebaik-baiknya pelindung, penolong, dan pemberi kemudahan dalam setiap urusan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan segala kerendahan hati saya persembahkan skripsi ini kepada:

Kedua Orang Tuaku Tercinta,

Papa Sugeng Santoso dan Mama Umi Juwarini yang telah membesarkan, mendidik, membimbing dan memberikan cinta dan kasih sayang yang tiada habisnya.

Untuk diri saya sendiri

Terima kasih karena telah berjuang dan bertahan sampai saat ini dan mampu berada di titik ini. Tetaplah semangat untuk setiap perjuangan yang akan dilalui.

Adikku Tersayang,

Terima kasih telah memberi dukungan, memberi semangat disegala keterbatasan dan mendukung setiap langkahku. Terima kasih telah hadir serta memberi warna dalam hidupku.

Keluarga Besar, Sahabat-Sahabat Tercinta, dan Orang Terdekat

Dosen pembimbing dan penguji yang telah berjasa dan seluruh dosen yang telah membantu, mengarahkan dan membagi ilmunya untuk bekalku di masa depan.

Almamater Tercinta, Universitas Lampung

SANWACANA

Alhamdulillah robbil ‘alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peranan Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung”. Adapun penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
2. Bapak Prof. Dr. Noverman Duadji M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
3. Bapak Dr. Arif Sugiono, S.Sos., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
4. Bapak Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.IP, M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
5. Bapak Dr. Ahmad Rifa’i, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
6. Bapak Prasetya Nugeraha, S.A.B., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;

7. Bapak Drs. Dadang Karya Bakti, M.M selaku Dosen Pembimbing Utama. Terima kasih saya ucapkan karena telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan saran terbaik dalam proses pengerjaan skripsi ini. Serta selalu memberikan rasa antusias, sabar dan pengertian dalam proses bimbingan. Terimakasih telah menjadi dosen yang baik dan sabar, sehingga saya bisa menyelesaikan tanggung jawab saya selama perkuliahan. Kebanggaan bagi saya dibimbing oleh Bapak. Semoga Bapak senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT, diberikan kesehatan dan umur yang panjang serta semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dibalas oleh Allah SWT;
8. Bapak May Roni, S.A.B., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah sabar membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam proses penyelesaian Skripsi ini. Terima kasih atas segala bentuk dukungan, bimbingan, motivasi, arahan, kritik, saran dan masukkan yang positif kepada penulis serta segala bentuk bantuan selama masa studi penyusunan skripsi. Semoga Bapak senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT, diberikan kesehatan dan umur yang panjang serta semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dibalas oleh Allah SWT;
9. Ibu Dr. Jeni Wulandari, S.A.B., M.Si selaku Dosen Penguji Utama yang telah bersedia meluangkan waktunya, membimbing penulis dengan sabar, memberikan arahan, dan memberikan masukkan yang baik untuk skripsi penulis serta segala bentuk bantuan selama masa studi penyusunan skripsi. Semoga Bapak senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT, diberikan kesehatan dan umur yang panjang serta semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dibalas oleh Allah SWT;
10. Bapak Dr. Ahmad Rifa'i, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dalam urusan akademik dari awal hingga akhir perkuliahan. Semoga Bapak senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT, diberikan kesehatan dan umur yang panjang serta semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dibalas oleh Allah SWT;

11. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, terima kasih atas bimbingan, nasihat, dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama masa studi. Semoga ilmu yang diberikan kelak menjadi amal Jariah;
12. Bapak dan Ibu Staf Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, terima kasih atas bantuan, bimbingan, arahan, dan nasihat, yang diberikan kepada penulis selama masa studi;
13. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Sugeng Santoso dan Ibu Umi Juwarini. Terima kasih atas semua do'a, cinta dan kasih sayang yang telah diberikan kepadaku hingga sekarang dan selamanya, Terima kasih telah merawat dan mendidik serta memberikan segala sesuatu dan mengusahakan apapun untukku. Terus mendukung serta mendoakan setiap langkah yang telah aku pilih. Terimakasih atas segala jerih payah dan usaha yang telah kalian lakukan demi kebaikan dan kebahagiaanku. Dengan segala keterbatasan dan perjuangan kalian selalu memberikan yang terbaik untukku. Semua pengorbanan yang sudah bapak dan ibu lakukan tidak akan dapat aku balas dengan apapun. Semoga kalian berdua senantiasa diberi kesehatan dan kebahagiaan serta umur panjang agar dapat selalu menjadi saksi di setiap fase kehidupanku. Doakan aku semoga menjadi manusia yang dapat memberikan kebahagiaan dan kebermanfaatn bagi orang lain dan orang-orang disekitarku;
14. Teruntuk Adikku tersayang Talita Rafifa Dwirisa, Terima kasih telah memberi semangat, dukungan dan kebahagiaan kepada penulis. Terima kasih atas segala warna kehidupan yang telah kita jalani bersama hingga saat ini sampai seterusnya. Semoga kita selalu menjadi saudara yang rukun dan saling berpegangan erat dalam meraih cita-cita untuk membahagiakan, membanggakan serta mengangkat derajat kedua orang tua. Semoga kita bertiga selalu menjadi saudara yang saling menguatkan, mengasihi dan menyayangi sampai akhir hayat;

15. Seluruh keluarga besar yang telah membantu dan menyemangati penulis, dari awal penulis memasuki perkuliahan hingga menempuh semester akhir. Terima kasih atas bantuan dan kepedulian yang telah diberikan kepada penulis. Semoga senantiasa diberikan kesehatan dan kebahagiaan dalam menjalani kehidupan ini;
16. Seluruh Karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung, terkhusus Ibu Nur, Ibu Nia, Pak Pandu, Pak Tono, Mba Ria, Mba Dini, Mas Nabil, Pak Hendra, Mas Nopi, Mas Eko, Pak Yudhi dan Pak Syahrial.. Terima kasih telah menerima dan memperlakukan penulis dengan baik selama magang. Terima kasih atas ilmu dan pengalaman yang sangat luar biasa yang telah Bapak, Ibu dan kakak-kakak berikan selama magang, terima kasih atas segala nasihat, dukungan serta motivasi yang telah diberikan. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan kelancaran atas segala urusan pekerjaan dan semoga selalu bahagia;
17. Sahabat karibku, Ayu Nadila, yang sudah kebersamai penulis sejak Sekolah Menengah Atas (SMA). Terima kasih selalu menemani proses saya, menjadi teman yang selalu ada kapanpun penulis butuhkan, memberikan dukungan penuh kepada penulis apapun kondisinya, menjadi tempat keluh kesah yang sabar, serta memberikan semangat yang luar biasa sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini. Terimakasih sudah menjadi sahabat yang sangat baik bahkan seperti saudara. Semangat mengejar cita-cita kita bersama.
18. Teruntuk teman dan sahabat selama masa perkuliahan *Group From Nowhere* (Tika Kartinyu Putri, Septa Rensiana, Annisa Fahri, Mauli Maulina dan Berlian Puja Lestari). Terima kasih sudah menjadi teman, sahabat sekaligus keluarga bagi penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih atas segala dukungan, kebaikan, pengalaman, kebersamaan dan canda tawa yang telah kalian berikan. Terima kasih telah hadir dan menjadi salah satu bagian dari hidup penulis, cerita dan perjalanan kehidupan kampus kita akan terkenang dan menjadi kisah yang bahagia di hati penulis. Terkhusus Septa, terima kasih sudah menjadi sahabat sejak awal perkuliahan, selalu menjadi sahabat yang ceria dan membawa suasana senang, sudah menjadi *partner* magang yang sudah mau bekerja sama dengan baik, dan selalu sigap

membantu penulis khususnya saat proses penulisan skripsi ini. Tika, terima kasih telah menjadi sahabat dari awal hingga akhir di perkuliahan ini, sudah bersedia menerima penulis dengan segala kekurangannya dan terima kasih atas setiap kebahagiaan yang diberikan khususnya saat proses penulisan skripsi ini. Untuk Annisa, terima kasih menjadi sahabat yang selalu memberikan saran, motivasi dan dukungan dalam setiap masalah dalam perkuliahan. Untuk Mauli, terima kasih sudah menjadi sahabat yang selalu menghibur dan memberikan tawa bagi penulis dengan segala ketidakjelasannya. Dan terakhir untuk Puja, terima kasih sudah menjadi sahabat yang baik dan tempat berbagi cerita terkhusus selama proses bimbingan skripsi. Setelah ini kita semua akan memulai kehidupan kita masing-masing, semoga kelak kita dapat berkumpul kembali dalam keadaan sukses dan penuh kebahagiaan;

19. Teman-teman Kepengurusan Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis (HMJ) Periode Tahun 2022, terkhusus Hafidz, Farhan, Tika, Toni, Teguh, Fauzi, Al Dira, Nara, Kalista, Wawan, Gagas, Nafasha, Fifah dan Reggy, terimakasih telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk menjadi bagian dari pengurus inti Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Periode Tahun 2022. Bangga sekali mempunyai tim yang selalu punya banyak ide kreatif, solidaritas, dan kerjasama yang baik selama satu periode. Terima kasih atas setiap kesempatan, dukungan, dan pengalaman yang sudah diberikan selama periode kepengurusan. Semoga kita menjadi manusia yang sukses dan terus menebar kebermanfaatannya bagi orang lain;
20. Teman-teman Bidang Kesekretariatan (KESTARI) Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Ilmu Administrasi Bisnis, terkhusus Kak Tessa, Kak Salsa, Kak Amiw, Kak Tal, dan Wawan, yang sudah memberikan kesempatan dan dukungan bagi penulis sebagai Sekretaris Bidang KESTARI. Senang memiliki kalian yang selalu memberikan saran dan kritik selama periode kepengurusan. Semoga kita dapat berkumpul kembali dalam keadaan sukses dan penuh kebahagiaan;

21. Teman-teman Abinila 2020, terima kasih atas bantuan, pengalaman dan pelajaran yang telah kalian berikan selama masa perkuliahan. Semoga kita semua menjadi manusia sukses dan selalu bahagia;
22. Teman-teman seperjuangan KKN terkhusus KKN Desa Way Sindi, Avi, Annisa, Cindy, Adit, Aufal dan Andre. Terima kasih atas kerja sama, kebaikan, pengalaman yang sudah diberikan selama 40 hari pengabdian di Desa Way Sindi. Terima kasih atas setiap cerita dan canda tawa yang sudah kita ciptakan bersama dalam satu atap selama KKN.
23. Dan terakhir, kepada diri saya sendiri, Reggina Putri Oktarisa. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih sudah bekerja keras dan berjuang sejauh ini, walaupun sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih sudah menjadi pribadi yang selalu berusaha dan terus mencoba. Terima kasih untuk selalu bersyukur, dan berusaha membuat diri sendiri selalu bahagia serta selalu mengapresiasi setiap proses kecil yang telah dilalui. Gina, berbahagialah dimanapun kamu berada dan ingatlah untuk selalu jadi diri sendiri. Kuatlah, lalui setiap fase kehidupan ini dengan penuh kebahagiaan dan kebaikan. Apapun kurang dan lebihnya mari merayakan diri sendiri.

Semoga segala doa dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Bandar Lampung, 25 Desember 2024

Reggina Putri Oktarisa
NPM. 2056051008

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Perilaku Organisasi	9
2.1.1 Definisi Perilaku Organisasi	9
2.1.2 Model Perilaku Organisasi.....	10
2.2 Komunikasi Interpersonal.....	12
2.2.1 Definisi Komunikasi Interpersonal	12
2.2.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	16
2.2.3 Hambatan Komunikasi Interpersonal	16
2.3 Kepemimpinan	18
2.3.1 Pengertian Kepemimpinan.....	18
2.3.2 Peran Kepemimpinan	19
2.3.3 Karakteristik Kepemimpinan	19
2.3.4 Gaya Kepemimpinan	20
2.4 Kinerja Karyawan	21
2.4.1 Definisi Kinerja Karyawan	21
2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	22
2.4.3 Cara Meningkatkan Kinerja Karyawan	23

2.4.4 Indikator Penilaian Kinerja Karyawan.....	24
2.5 Penelitian Terdahulu	25
2.6 Kerangka Berpikir.....	28
III. METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Fokus Penelitian	31
3.3 Sumber Data dan Informan.....	32
3.3.1 Sumber Data.....	32
3.3.2 Informan.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5 Subjek dan Objek Penelitian.....	36
3.5.1 Subjek Penelitian.....	36
3.5.2 Objek Penelitian	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	36
3.7 Triangulasi Data.....	38
IV. PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum PT Asuransi Bangun Askrida	39
4.1.1 Profil Perusahaan PT Asuransi Bangun Askrida	39
4.1.2 Visi dan Misi PT Asuransi Bangun Askrida.....	41
4.1.3 Nilai PT Asuransi Bangun Askrida	41
4.1.4 Jejak Langkah PT Asuransi Bangun Askrida	42
4.1.5 Produk PT Asuransi Bangun Askrida	47
4.1.6 Struktur Organisasi PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung	52
4.2 Hasil Penelitian	58
4.2.1 Komunikasi Interpersonal	58
4.2.1.2 Empati.....	62
4.2.1.3 Dukungan.....	64
4.2.1.4 Rasa Positif	66
4.2.1.5 Kesetaraan.....	68
4.2.1.6 Kinerja	70
4.2.2 Hambatan Karyawan selama Bekerja	74
4.3 Pembahasan Penelitian.....	76
4.3.1 Adanya Keterbukaan Antar Sesama.....	76
4.3.2 Rasa Empati pada Karyawan.....	78
4.3.3 Sikap Saling Mendukung Antar Sesama.....	79
4.3.4 Rasa Positif.....	80

4.3.5 Kesetaraan Antar Pimpinan dan Karyawan	81
4.3.6 Faktor Hambatan Kinerja Karyawan.....	82
V. PENUTUP	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4. 1 Jejak Langkah PT Asuransi Bangun Askrida	42
Tabel 4. 2 Informan Kunci	33
Tabel 4. 3 Informan Utama	34
Tabel 4. 4 Data Kinerja Cabang Tahun 2022 Hingga Tahun 2024.....	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Persentase Ketidakhadiran Pegawai PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung pada November 2023.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Teori Perilaku Organisasi	10
Gambar 2. 2 Proses Komunikasi.....	12
Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir.....	30
Gambar 3. 1 Analisis Data.....	37
Gambar 4. 1 Logo PT Asuransi Bangun Askrida	39
Gambar 4. 2 Sistem Kerja ASKRIDA	40
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi PT Asuransi Bangun Askrida.....	53
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung	54
Gambar 4. 5 Pelatihan Surveyor di PT ASKRIDA Pusat	65
Gambar 4. 6 Pimpinan dan Karyawan Merayakan HUT ASKRIDA Ke - 34	74
Gambar 4. 7 Sistem Aplikasi Berbasis Website ASKRIDA.....	75
Gambar 4. 8 Rapat Evaluasi PT Askrida Cabang Lampung.....	77

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi sangatlah penting untuk kehidupan manusia karena sebagai makhluk sosial manusia membutuhkan hubungan dan interaksi antar sesama. Interaksi antar individu dalam lingkungan organisasi dan dalam hubungan antar pribadi tidak akan mungkin terjadi tanpa komunikasi (Silviani, 2020). Komunikasi merupakan suatu proses di mana dua orang atau lebih saling bertukar data untuk saling memahami. Karena itu, berkomunikasi bukan hanya sekedar memberikan informasi; melainkan berusaha untuk mendorong seseorang atau sejumlah orang untuk melakukan tindakan atau kegiatan yang diinginkan oleh sumber informasi. Dalam lingkungan perusahaan diharapkan selalu menciptakan komunikasi interpersonal yang berkualitas agar semakin efektif pula hubungan yang terjadi, karena melalui komunikasi interpersonal yang efektif dan berkualitas dapat membentuk dan memperkuat sikap positif karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini berkaitan pula dengan komunikasi antara pimpinan dengan karyawan (Rianti, 2023).

Berdasarkan hasil dari *Communication Statistic* (2024), statistik komunikasi di tempat kerja menunjukkan bahwa 86% karyawan dan eksekutif menyebutkan kurangnya kolaborasi dan komunikasi yang efektif sebagai penyebab utama kegagalan di tempat kerja. Di sisi lain, tim yang berkomunikasi secara efektif dapat meningkatkan produktivitas mereka sebanyak 25%. Namun hal ini hanya berlaku bagi mereka yang telah memiliki saluran komunikasi yang efektif. Sayangnya, sepertiga komunikator mengaku tidak puas dengan saluran yang mereka gunakan di tempat kerja pada tahun 2024.

Dari laporan *The State of Business Communication* pada tahun 2023 yang dilakukan oleh Harris Poll atas nama Grammarly. Studi tersebut menunjukkan bahwa 72% pemimpin bisnis percaya bahwa komunikasi yang efektif telah meningkatkan produktivitas tim mereka dan 52% pekerja pengetahuan setuju. Selain itu, 60% dari

251 pemimpin bisnis yang disurvei setuju bahwa komunikasi yang efektif meningkatkan kepercayaan diri karyawan (Harris, 2023).

Hal ini menunjukkan komunikasi dari atasan kepada bawahan (*downward communication*) sangatlah penting demi keberhasilan komunikasi dalam suatu organisasi. Komunikasi dalam suatu organisasi dapat dikatakan berhasil apabila karyawan mengerti pesan yang disampaikan oleh pimpinannya. Namun, kesalahpahaman sering terjadi pada tingkat organisasi yang lebih bawah karena ada sebagian informasi yang hilang saat informasi tersebut diketahui oleh bawahan. Komunikasi ke bawah dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah (Pace & Faules, 2005).

Salah satu cara mengetahui bagaimana kondisi komunikasi di dalam perusahaan, yaitu dengan cara menganalisis kinerja karyawannya. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara dalam Ansory dan Indrasari, 2018). Pada sebuah perusahaan, tentunya terdapat penilaian kerja yang dilakukan untuk melihat seberapa banyak pekerjaan yang telah dilaksanakan dengan baik. Kinerja dapat diartikan sebagai ukuran mengenai tingkat pencapaian pekerjaan yang telah ditetapkan untuk mencapai suatu tujuan. Penilaian kerja atau kinerja yang merupakan penentu secara tidak langsung apakah pegawai maupun karyawan sebuah perusahaan/perusahaan telah berjalan dengan baik sehingga pada dasarnya, segala hal yang berkaitan dengan pegawai pada suatu perusahaan dapat mempengaruhi kinerja. Hasil kerja secara kuantitas maupun kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai tentu akan diperhatikan untuk mengetahui apakah pelaksanaan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Santosa, 2022).

Kinerja yang baik tentu akan membantu perusahaan mencapai tujuannya yang telah ditentukan, sehingga pegawai pun dapat mengembangkan serta meningkatkan kualitas kinerjanya yang dapat menjadikan langkah untuk mencapai posisi atau penempatan kerja yang lebih tinggi pada suatu perusahaan yang mana akan menjadikan tugas serta

tanggung jawab menjadi lebih meningkat. Hubungan yang baik dengan pegawai lain tentu akan membantu dalam peningkatan kinerja (Iskandar, 2023). Contohnya adalah dengan saling berbicara dan berbagi informasi mengenai pekerjaan, dapat membantu pekerjaan lebih mudah terselesaikan sehingga dapat mencapai kinerja yang lebih baik dan hubungan dengan sesama pegawai yang lebih baik pula.

Beberapa penelitian menunjukkan pengaruh positif antara komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan. Penelitian Sari (2023) menyatakan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal yang sama dinyatakan oleh Ramadhani (2023) yakni kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal secara positif. Fadilla (2023) dalam penelitiannya membuktikan ada keterkaitan positif antara komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan.

Komunikasi interpersonal yang efektif tidak hanya berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, tetapi juga memiliki peran penting dalam konteks bisnis yang lebih luas. Sebagai sistem sosial yang terbuka, bisnis berusaha menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara pelanggan dan perusahaan, seperti yang dijelaskan oleh Lawrence *et al.* (2005). Dalam dunia bisnis yang semakin terhubung, komunikasi yang baik menjadi kunci utama dalam membangun hubungan yang saling menguntungkan, termasuk dalam sektor-sektor yang sangat bergantung pada kepercayaan, seperti asuransi. Sebagai industri yang berfokus pada perlindungan finansial dan mitigasi risiko, asuransi menghadapi tantangan besar dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan pelanggan.

Menurut McKinsey & Company (2020), komunikasi yang efektif menjadi fondasi utama untuk menjelaskan dengan jelas manfaat, syarat, dan ketentuan produk asuransi kepada konsumen. Hal ini penting agar pelanggan merasa yakin bahwa mereka membuat keputusan yang tepat dalam memilih produk yang dapat melindungi mereka dari ketidakpastian hidup. Dalam industri asuransi, komunikasi yang efektif memungkinkan perusahaan untuk menjelaskan dengan tepat bagaimana produk mereka dapat memberikan rasa aman dan perlindungan di tengah ketidakpastian hidup yang terus berkembang. Oleh karena itu, perusahaan asuransi yang berhasil dalam menyampaikan pesan dengan jelas, terbuka, dan penuh empati akan lebih mudah

membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan, serta berkontribusi pada perkembangan industri secara keseluruhan.

Asuransi dapat diartikan sebagai sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga dalam menghadapi berbagai resiko contohnya yaitu resiko kematian maupun resiko atas harta benda, untuk menanggulangi resiko tersebut adalah dengan cara mengalihkan kepada pihak badan usaha atau lembaga yang dikenal sekarang dengan nama asuransi jiwa (Pangaribuan, 2024). Industri asuransi di Indonesia sangat potensial dan terus tumbuh, ditandai dengan semakin menjamurnya perusahaan asuransi dan produk asuransi dewasa ini. Krisis keuangan dan banyaknya bencana, meningkatnya biaya kesehatan, pendidikan dan kebutuhan di usia pensiun, semakin meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berinvestasi dan memproteksi diri dengan membeli produk asuransi. Hal ini berakibat pada meningkatnya pendapatan premi pada beberapa perusahaan asuransi terdepan melalui peningkatan nilai rata-rata polis yang dimiliki oleh nasabah asuransi (Fihartini, 2012). Industri perasuransian di Indonesia di masa mendatang masih mempunyai peluang prospek yang cukup baik dengan mengalami pertumbuhan yang positif. Hal ini dilihat dari rata-rata pertumbuhan selama 10 tahun dari tahun 2013 sampai 2022 pertumbuhan perusahaan asuransi sebesar 0,83% dan pertumbuhan dana investasi sebesar 11,48 % (Sasono & Paidi, 2024).

Tingginya minat masyarakat terhadap produk asuransi diikuti dengan semakin selektifnya masyarakat dalam memilih perusahaan asuransi. begitu pula dengan masyarakat Lampung dalam memilih asuransi. Awal perkembangan asuransi jiwa di Lampung dikarenakan adanya jumlah penduduk yang semakin bertambah, meningkatnya kondisi ekonomi masyarakat, dan taraf hidup yang semakin berkembang dari tahun ketahun (Fihartini, 2012). Perusahaan asuransi di Lampung hampir mencapai 200 perusahaan, salah satunya ialah PT. Asuransi Bangun Askrida (ASKRIDA) yang beralamat di Jl. Wolter Monginsidi No.158 A, Sumur Putri, Kec. Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung 35211. (ASKRIDA, 2024).

PT Asuransi Bangun Askrida (ASKRIDA) merupakan perusahaan swasta nasional yang beroperasi pada bidang asuransi umum, menawarkan perlindungan asuransi atas semua risiko dan kehilangan. PT Asuransi Bangun Askrida (ASKRIDA) memiliki

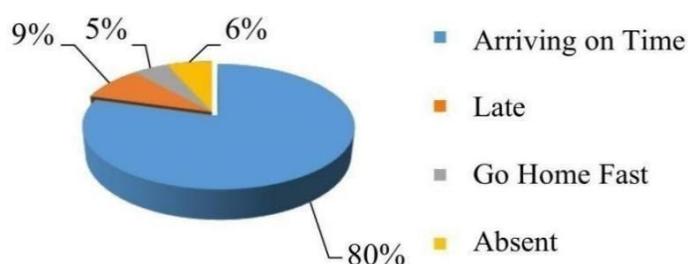
tujuan tangguh dan tumbuh mewujudkan keberlanjutan. Untuk itu PT Asuransi Bangun Askrida visi yaitu menjadi 5 (lima) besar perusahaan asuransi umum nasional yang unggul dan terpercaya dengan pertumbuhan yang berkesinambungan di Indonesia. Misinya yaitu (1) meningkatkan literasi asuransi di Indonesia melalui sumber daya manusia perusahaan yang profesional; (2) memberikan pelayanan prima kepada tertanggung dan mitra kerja secara efektif dan efisien melalui praktik tata kelola perusahaan yang baik; dan (3) memberikan kontribusi terbaik bagi karyawan, pemegang saham, dan seluruh pemangku kepentingan (Rianti, 2023). Adapun pendapatan usaha PT Asuransi Bangun Askrida tahun 2020 sebesar Rp 2.725,0 miliar mengalami penurunan sebesar Rp 202,9 miliar atau -6,9% dibanding tahun 2019 sebesar Rp 2.928,0 miliar. Sedangkan laba usaha penjualan yang didapat oleh PT ASKRIDA tahun 2020 sebesar Rp 91,5 miliar mengalami kenaikan sebesar Rp 7,4 miliar atau 8,8% dibanding tahun 2019 sebesar Rp 84,1 miliar (BPBUMD Jakarta, 2020).

Keberhasilan PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari peran karyawannya, karena karyawan bukan semata sebagai objek dalam pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga menjadi subjek atau pelaku. Mereka dapat menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi, serta mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi kinerja, dedikasi, dan kecintaan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya (Loliyana, 2020).

PT ASKRIDA Cabang Lampung memiliki finansial consellor yang memberikan pendekatan secara personal kepada calon nasabah melalui *financial counsellor* (agent asuransi) agar calon nasabah tersebut tertarik masuk asuransi. Dalam hal ini nasabah asuransi akan loyal terhadap perusahaan dan produk asuransi jika nasabah tersebut memiliki kepercayaan bahwa perusahaan asuransi (agent) kompeten dan dapat konsisten menepati janjinya dalam memberikan manfaat perlindungan asuransi kepada nasabahnya. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga komunikasi dua arah pun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya komunikasi dan pelayanan yang

baik, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan (Fihartini, 2012).

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara sederhana yang telah dilakukan pada salah satu karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung mengungkapkan bahwasannya terdapat indikasi kurangnya komunikasi atasan kepada bawahan karyawan tidak melakukan pelanggaran disiplin seperti masuk istirahat, dan tidak berada di ruang kerja pada jam kerja (Hasil wawancara dengan LIP, Pegawai Tetap ASKRIDA, Tanggal 07 September 2023, Pukul 10.40 WIB). Beberapa permasalahan ini digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1. 1 Persentase Ketidakhadiran Pegawai PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung pada November 2023

Sumber: PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung, 2023

Gambar 1.1 menjelaskan persentase ketidakhadiran pegawai PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung pada tahun 2023. Dapat disimpulkan bahwa sebanyak 80% pegawai PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung Tahun 2023 datang ke kantor dengan tepat waktu, sedangkan sisanya yaitu sebanyak 9% datang terlambat, 6% absen, dan 5% pulang ke rumah lebih cepat.

Kurangnya ketegasan komunikasi atasan terhadap perilaku bawahan tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dari informasi pihak perusahaan menunjukkan bahwa tingkat apresiasi yang diberikan pimpinan terhadap 6 karyawannya belum maksimal, hubungan komunikasi yang terjalin dirasa kurang baik (Hasil wawancara dengan AT, Pegawai Tetap ASKRIDA, Tanggal 07 September 2023, Pukul 11.20 WIB). Hal ini menjadi tantangan bagi perusahaan untuk memperbaiki dan memberikan perhatian khusus atas apresiasi serta pemahaman yang harus diberikan. Dengan

demikian akan menjadi bukti bahwa PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung telah melakukan usaha yang sangat kuat dalam meningkatkan kinerja karyawan agar menjadi lebih baik dari sebelumnya. Namun masih terdapat keterbatasan peneliti yang mengkaji peranan komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Subjek penelitian ini adalah karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Peranan Komunikasi Interpersonal Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan ada PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung”**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam membangun kinerja karyawan agar tujuan serta visi dan misi perusahaan dapat tercapai.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat komunikasi interpersonal yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang serta perumusan masalah maka tujuan dan kegunaan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis peranan komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung.
2. Mengetahui faktor-faktor penghambat komunikasi interpersonal yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Untuk memperoleh data empiris tentang analisis peranan komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan yang akan bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, dan akademis mahasiswa di dalam perilaku organisasi dan bermanfaat bagi kantor PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini dapat diharapkan menjadi tambahan pengetahuan peneliti mengenai peranan komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan atau saran bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja karyawan, sehingga di masa yang akan datang permasalahan tersebut dapat diminimalisir dengan baik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perilaku Organisasi

2.1.1 Definisi Perilaku Organisasi

Perilaku organisasi adalah suatu studi yang mempelajari tingkah laku manusia dimulai dari tingkah laku secara individu, kelompok dan tingkah laku ketika berorganisasi, serta pengaruh perilaku individu terhadap kegiatan organisasi dimana mereka melakukan atau bergabung dalam organisasi tersebut. Perilaku organisasi merupakan suatu bidang studi yang mengamati tentang pengaruh perilaku individu, kelompok dan perilaku dalam struktur organisasi dengan maksud untuk mendapatkan pengetahuan guna memperbaiki keefektifan organisasi. Perilaku organisasi adalah suatu disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana seharusnya perilaku tingkat individu, tingkat kelompok, serta dampaknya terhadap kinerja (baik kinerja karyawanal, kelompok, maupun organisasi).

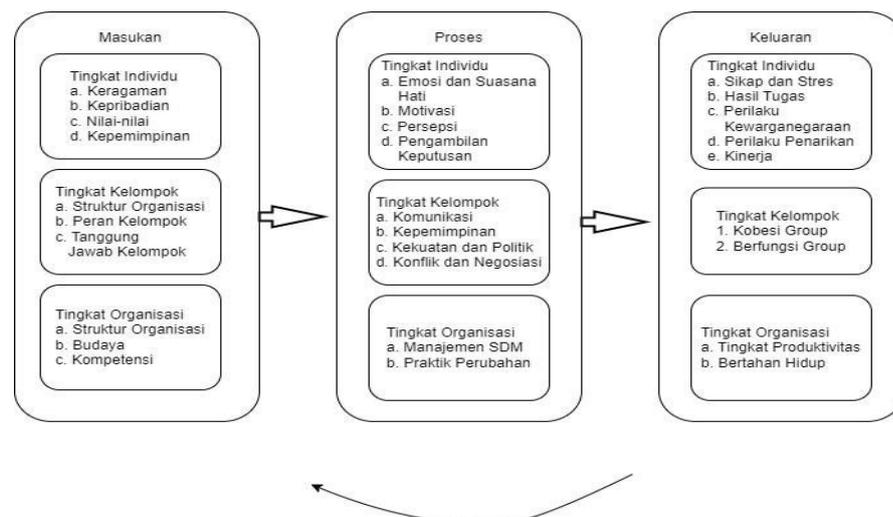
Toha (2013) menyatakan bahwa yang dimaksud perilaku organisasi adalah suatu studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok tertentu. Perilaku organisasi merupakan suatu istilah yang agak umum yang menunjukkan kepada sikap dan perilaku individu dan kelompok dalam organisasi, yang berkenaan dengan studi sistematis tentang sikap dan perilaku, baik yang menyangkut pribadi maupun antar pribadi di dalam konteks organisasi. Robbins (2012) bahwa perilaku organisasi adalah suatu bidang studi yang menyelidiki dampak perorangan, kelompok dan struktur pada perilaku dalam organisasi dengan maksud menerapkan pengetahuan semacam itu untuk memperbaiki keefektifan organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku organisasi mempelajari dampak dari individu, grup dan kelompok terhadap munculnya berbagai perilaku dalam organisasi dengan tujuan meningkatkan efektivitas organisasi.

Perilaku seluruh individu pada dasarnya memiliki konsistensi dasar dan tidak muncul secara acak, melainkan dapat diprediksi kemudian dimodifikasi sesuai perbedaan dan keunikan masing – masing individu.

2.1.2 Model Perilaku Organisasi

Grand theory yang mendasari penelitian ini adalah teori umum dari perilaku organisasi yang dikemukakan oleh Robbins & Judge (2013). Teori ini memiliki tiga bagian penting dari teori perilaku organisasi yaitu masukan, proses, dan keluaran. Masukan merupakan pengaturan awal situasi dan lokasi dimana proses proses akan terjadi. Komponen ini ditentukan di awal sebelum hubungan kerja terjadi. Komponen proses merupakan tindakan dan keputusan yang dilakukan oleh individu, grup, dan organisasi yang terlibat di dalamnya sebagai hasil dari masukan dan berujung pada hasil tertentu. Keluaran merupakan hasil akhir yang di prediksi yang dipengaruhi oleh beberapa variabel lainnya. Kerangka perilaku organisasi tergambar dalam gambar 2.1 berikut ini dari Robbins & Judge (2013).



Gambar 2. 1 Kerangka Teori Perilaku Organisasi

Sumber: Robbins & Judge (2013)

a. Masukan (Inputs)

Komponen masukan merupakan pengaturan awal situasi dan lokasi, di mana proses-proses akan terjadi. Komponen ini ditentukan di awal, sebelum hubungan kerja terjadi. Konsep yang tercakup adalah *diversity, personality, structure, dan culture*.

b. Proses (Processes)

Komponen proses merupakan tindakan dan keputusan yang dilakukan oleh individu, grup, dan organisasi. Konsep yang tercakup adalah *emotions, motivation, perception, decision, making, power-leadership, dan HRManagement*.

c. Keluaran (Outcomes)

Merupakan hasil akhir yang diprediksi. Variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain disebut hasil. Ada hasil pada tingkat individu seperti sikap, kepuasan, kinerja, perilaku kewarganegaraan, dan perilaku pengendalian diri.

Pada tingkat organisasi, kompensasi yang diberikan organisasi juga mampu mempengaruhi berbagai variabel yang berkaitan dengan proses yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun organisasi. Dalam komponen proses pada tingkat individu, motivasi yang dimiliki oleh masing-masing individu akan mempengaruhi berbagai komponen keluaran yang merupakan hasil akhir dari sebuah proses dalam organisasi.

Dalam penelitian ini, terdapat komponen masukan pada tingkat individu terdapat variabel kepemimpinan. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan seseorang dalam sebuah organisasi merupakan salah satu faktor dasar yang akan mempengaruhi berbagai hal yang berkaitan dengan proses yang akan terjadi. Sementara variabel komunikasi dan kepemimpinan pada penelitian ini terdapat pada komponen proses pada tingkat kelompok.

Kepemimpinan berfungsi sebagai praktik manajemen untuk sumber daya manusia yang akan menjadi penggerak daripada seluruh sumber-sumber dan alat-alat yang tersedia bagi suatu organisasi, sedangkan pada komponen keluaran terdapat produktivitas kerja yang berkaitan langsung dengan salah satu komponen proses pada

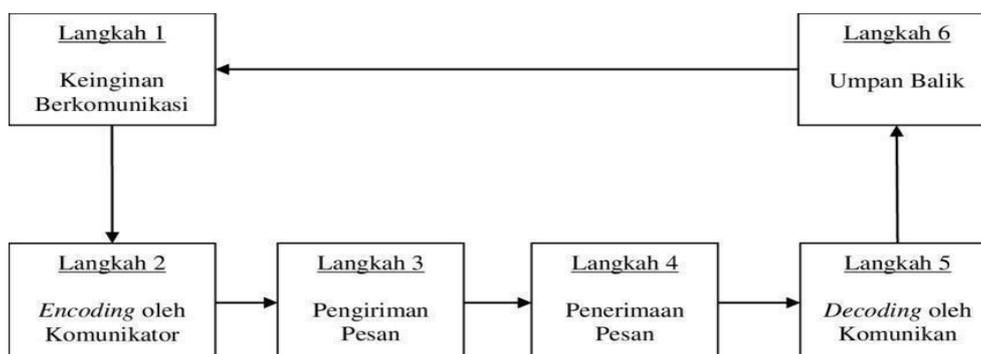
tingkat kelompok yang berfungsi sebagai praktik manajemen untuk sumber daya manusia pada organisasi yaitu komunikasi.

2.2 Komunikasi Interpersonal

2.2.1 Definisi Komunikasi Interpersonal

Istilah *communication* mempunyai banyak arti. Menurut asal katanya (*etimologi*), istilah komunikasi berasal dari bahasa latin, yaitu *communis*, yang berarti sama (*common*). Dari kata *communis* berubah menjadi kata kerja *communicare*, yang berarti menyebarkan atau memberitahukan informasi kepada pihak lain guna mendapatkan pengertian yang sama. Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan dan berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Komunikasi suatu proses komunikasi serangkaian tindakan atau peristiwa yang terjadi secara berurutan serta berkaitan satu sama lainnya dalam kurun waktu tertentu (Roudhonah, 2019). Menurut Syamsudin & Firmansyah (2016), bahwa Komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan informasi atau pesan antara dua orang atau lebih dengan cara efektif, sehingga pesan yang dimaksud dapat dimengerti.

Menurut Bovee dan Thill dalam Purwanto (2011), proses komunikasi terdiri dari enam tahap, yaitu: Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan, pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan, pengirim menyampaikan pesan, penerima menerima pesan, penerima menafsirkan pesan, penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim. Secara rinci proses komunikasi dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2. 2 Proses Komunikasi

Sumber: Bovee dan Thill dalam Purwanto (2011)

Merujuk pada teori *multiple intelligence* menurut Gardner (Musfiroh & Teoretis, 2014) yang membagi kecerdasan komunikasi menjadi dua bentuk yaitu kecerdasan interpersonal dan intrapersonal. Komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi yang terjadi antara orang ke orang yang berlangsung secara tatap muka, yang memungkinkan terjadinya penerimaan pesan dalam bentuk reaksi orang lain secara langsung (Pontoh, 2013), sedangkan komunikasi intrapersonal adalah penggunaan bahasa atau pikiran yang terjadi dan diproses dalam diri seseorang (Harahap, 2019). Penelitian ini berfokus pada keterampilan komunikasi interpersonal.

Menurut De Vito (1997) bahwa komunikasi antarpribadi atau interpersonal merupakan suatu proses hubungan timbal balik secara lisan maupun tulisan yang melibatkan lebih dari satu orang. Komunikasi antarpribadi yang paling sederhana dapat dilihat dalam hubungan keluarga. Didalam keluarga komunikasi interpersonal merupakan hubungan timbal balik antara anggota keluarga untuk berbagi hal dan makna dalam keluarga agar keluarga mengetahui dunia luar dalam mengubah sikap dan perilaku. Serta komunikasi interpersonal yang efektif berguna bagi orang tua dalam upaya melakukan kontrol pemantauan dan dukungan anak (Lestari, 2012).

Menurut De Vito (2017) komunikasi interpersonal dapat sangat efektif dan dapat pula sangat tidak efektif. Karakteristik efektivitas dalam konteks organisasi mengacu pada sejauh mana suatu organisasi atau individu dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia. Karakteristik efektifitas ini dilihat dari tiga sudut pandang, yaitu pendekatan humanistik, pendekatan pragmatis, dan pendekatan sosial.

1. Pendekatan Humanistik

Menurut Carl Rogers dan Abraham Maslow dalam penelitian Suryanto (2019), pendekatan ini menekankan pada pengembangan potensi individu dan pencapaian aktualisasi diri, yang penting dalam efektivitas komunikasi antar individu. Dalam konteks ini, komunikasi dianggap efektif ketika melibatkan penghargaan terhadap nilai-nilai individu, empati, dan pemahaman terhadap perasaan dan kebutuhan orang lain.

2. Pendekatan Pragmatis

Pendekatan ini berfokus pada hasil praktis dan manfaat dari suatu tindakan atau komunikasi. Dalam konteks ini, efektivitas komunikasi diukur dengan hasil praktis yang tercapai dari komunikasi tersebut (Haryanto, 2018).

3. Pendekatan Sosial

Pendekatan ini sering dikaitkan dengan teori-teori sosiologi Emile Durkheim dan Max Weber. Mereka melihat efektivitas komunikasi dalam konteks interaksi sosial yang lebih luas, memperhatikan pengaruh norma sosial, struktur sosial, dan hubungan antar individu dalam suatu kelompok atau masyarakat.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan humanistik dikarenakan pendekatan ini paling cocok dibandingkan pendekatan lain. Pendekatan ini lebih menekankan pada komunikasi interpersonal yang berbasis pada penghargaan terhadap individu, empati, dan pengembangan diri. Pimpinan yang menggunakan pendekatan ini akan lebih fokus pada penciptaan hubungan yang saling mendukung antara pimpinan dan karyawan. Hal ini membantu membangun lingkungan kerja yang positif, penuh saling pengertian, dan mendukung perkembangan individu. Tujuan Pendekatan humanistik membangun hubungan yang kuat dan saling menghargai antara pimpinan dan karyawan, yang pada gilirannya akan menciptakan suasana kerja yang positif dan mendukung kinerja jangka panjang.

Selaras dengan pendekatan humanistik, menurut De Vito dalam Suranto AW (2010) ada lima sikap positif yang harus dipersiapkan dalam komunikasi interpersonal yaitu:

1. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan merupakan sikap bisa menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Hal ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya, tetapi rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya. Dengan kata lain, keterbukaan ialah kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri informasi tidak bertentangan dengan asas kepatutan. Sikap keterbukaan ditandai adanya kejujuran dalam merespon segala stimuli komunikasi. Tidak berkata bohong, dan tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya. Dalam proses komunikasi

interpersonal, keterbukaan menjadi salah satu sikap yang positif. Hal ini disebabkan, dengan keterbukaan, maka komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah, dan dapat diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi.

2. Empati (*empathy*)

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk merasakan seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain. Orang yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Empati akan menjadi filter agar kita tidak mudah menyalahkan orang lain. Namun kita dibiasakan untuk dapat memahami esensi setiap keadaan tidak semata-mata berdasarkan cara pandang kita sendiri, melainkan juga menggunakan sudut pandang orang lain. Hakikat empati adalah:

- a. Usaha masing-masing pihak untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain
- b. Dapat memahami pendapat, sikap, dan perilaku orang lain.

3. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Oleh karena itu, respon yang relevan adalah respon bersifat spontan dan lugas, bukan respon bertahan dan berkelit.

4. Sikap positif (*positiveness*)

Sikap positif (*positiveness*) ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Perasaan positif ini dapat ditunjukkan dengan cara menghargai orang lain, berfikir positif terhadap orang lain, tidak menaruh curiga berlebihan, meyakini pentingnya orang lain, memberikan pujian dan penghargaan, dan komitmen menjalin kerja sama.

5. Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan (*equality*) ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak saling memerlukan. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain. Kesetaraan meliputi menempatkan diri setara dengan orang lain, menyadari akan adanya kepentingan yang

berbeda, mengakui pentingnya kehadiran orang lain, tidak memaksakan kehendak, komunikasi dua arah, saling memerlukan, serta suasana komunikasi akrab dan nyaman.

Menurut Stewart (1977) sebagaimana dikutip oleh Malcolm R. Parks (2008) (dalam Resti Herfinda, 2015) mendefinisikan komunikasi interpersonal menunjukkan adanya kesediaan untuk berbagai aspek-aspek unik dari diri individu. Kemudian weaver (1978) sebagaimana dikutip Malcolm R. Park (2008) dalam Resti Herfinda, (2015) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai fenomena interaksi diantara dua orang atau dalam kelompok kecil dalam menunjukkan komunikasi secara alami dan bersahaja tentang diri.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yakni suatu proses antara dua orang atau lebih dalam penyampaian maupun penerimaan suatu pesan di antara pengirim dan penerima pesan tersebut baik dengan secara langsung maupun tidak langsung.

2.2.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Menurut Suranto (2011) mengemukakan tujuan komunikasi interpersonal dapat dirumuskan seperti sebagai berikut:

1. Untuk memahami dan menentukan diri sendiri. Dalam komunikasi interpersonal, individu lebih banyak memiliki kesempatan untuk mengutarakan apa yang dipikirkannya, tentang apa yang ia sukai dan tidak sukai. Selain itu, melalui komunikasi interpersonal, kita mengetahui pandangan orang lain terhadap diri kita sendiri.
2. Sehingga dari komunikasi interpersonal diperoleh informasi mengenai jati diri, atau dengan kata lain menemukan diri sendiri.
3. Menemukan dunia luar. Dalam komunikasi interpersonal diperoleh kesempatan untuk mendapatkan informasi penting dan aktual mengenai keadaan yang terjadi di sekitar kita.
4. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis.

2.2.3 Hambatan Komunikasi Interpersonal

Hambatan-hambatan dalam komunikasi interpersonal menurut Cangara (2013) pada dasarnya dapat dibedakan atas 7 macam, yaitu:

a. Hambatan Teknis

Hambatan teknis terjadi jika salah satu alat yang digunakan dalam berkomunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang ditransmisi mengalami kerusakan.

b. Hambatan Sematik

Hambatan sematik ialah hambatan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan

c. Hambatan Psikologis

Hambatan psikologis terjadi karena adanya gangguan yang disebabkan oleh adanya persoalan-persoalan yang terjadi dalam diri individu. Misalnya rasa curiga penerima kepada sumber, situasi berduka atau karena kondisi kejiwaan sehingga dalam penerimaan dan pemberian informasi tidak sempurna.

d. Hambatan Fisik

Dalam komunikasi interpersonal, hambatan fisik bisa juga diartikan karena adanya gangguan organik, yakni tidak berfungsinya salah satu panca indera pada penerima.

e. Hambatan Status

Hambatan status ialah hambatan yang disebabkan karena jarak sosial diantara peserta komunikasi, misalnya perbedaan status antara senior dan junior, atau atasan dan bawahan. Perbedaan ini biasanya menuntut perilaku komunikasi yang selalu memperhitungkan kondisi dan etika yang sudah membudaya dalam masyarakat, yakni bawahan cenderung hormat kepada atasan, atau rakyat pada raja yang memimpinnya.

f. Hambatan Kerangka Berpikir

Hambatan kerangka berpikir ialah hambatan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang digunakan dalam komunikasi, ini disebabkan karena latar belakang pengalaman dan pendidikan yang berbeda.

g. Hambatan Budaya

Hambatan budaya ialah hambatan yang terjadi karena adanya perbedaan norma, kebiasaan dan nilai-nilai yang dianut oleh pihak-pihak yang terlibat dalam berkomunikasi.

2.3 Kepemimpinan

2.3.1 Pengertian Kepemimpinan

Menurut Siagian (2012) kepemimpinan adalah inti dari pada pengelolaan manajemen sebuah organisasi, karena itu kepemimpinan merupakan motor/penggerak daripada seluruh sumber-sumber dan alat- alat yang tersedia bagi suatu organisasi. Kepemimpinan dalam organisasi diarahkan untuk mempengaruhi orang-orang yang dipimpinya, agar mau berbuat seperti yang diharapkan ataupun diarahkan oleh orang lain yang memimpinya (Sutikno, 2014). Kepemimpinan itu adalah proses menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi yang telah direncanakan dan disusun terlebih dahulu dalam suasana moralitas yang tinggi dengan penuh semangat dan bergirah dapat menyelesaikan pekerjaannya masing- masing dengan hasil yang diharapkan (Delti, 2015).

Setiap manusia adalah pemimpin, minimal memimpin dirinya sendiri. Oleh sebab itu, kepemimpinan adalah urusan setiap orang. Setiap pemimpin diminta pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Setiap pemimpin diminta pertanggungjawabannya kepada atasan yang mengangkatnya. Pemimpin yang lebih rendah posisinya bertanggung jawab kepada pemimpin yang lebih tinggi posisinya. Berhasil atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, tergantung kepada berbagai cara yang dilakukan oleh pemimpin untuk memimpin organisasi itu (Usman, 2019). Dalam hal kepemimpinan terdapat dua hal yang sekilas sama namun maknanya berbeda yaitu pemimpin dan pimpinan.

Pemimpin adalah seorang yang memiliki bawahan atau pengikut untuk suatu tujuan dan keberhasilan sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan yang dimilikinya. Keberhasilan ataupun kegagalan dalam mencapai tujuan organisasi banyak ditentukan oleh gaya kepemimpinan seseorang dalam mengelola sumber daya yang ada (Alfabeta, 2016). Selain itu pengertian pemimpin juga dijelaskan oleh Henry Pratt Fairchild (Kartini Kartono, 2005) menyatakan pemimpin adalah seorang yang memimpin dengan jalan memprakarsai tingkah laku sosial dengan mengatur, mengarahkan, mengorganisir atau mengontrol usaha dan upaya orang lain melalui suatu kekuasaan. Sedangkan menurut Usman (2019) pimpinan adalah posisi, jabatan, atau orang yang memiliki kedudukan tertinggi dalam suatu organisasi. Pimpinan sekolah disebut kepala sekolah, principal, head master, atau head teacher. Sebutan lainnya sebagai

pimpinan organisasi adalah presiden, ketua, kepala, chief. Chief Executive Officer (CEO), captain, bos, manager, director, dan supervisor. Di sisi lain, seorang pimpinan tentunya sudah pasti akan memiliki bawahan atau ada sesuatu yang di bawahnya, Pimpinan memiliki pemahaman bahwa ia harus memimpin berdasarkan pengangkatan, dalam arti bahwa suka atau tidak suka bawahannya ia tetap menjadi orang yang memimpin suatu jabatan. Pimpinan adalah jabatan atau posisi seseorang di dalam sebuah organisasi baik organisasi formal maupun organisasi non formal yang telah diangkat dan ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan (Djadjuli, 2018).

2.3.2 Peran Kepemimpinan

Menurut Sutrisno (2014) ada 3 bentuk peran kepemimpinan yakni yang bersifat interpersonal, informasional dan pengambilan keputusan.

1. Peran yang bersifat interpersonal, keterampilan dari diri seorang pemimpin untuk mengendalikan diri sendiri dalam berinteraksi oleh pihak lain dan seorang pemimpin mempunyai peran sebagai penghubung.
2. Peran yang bersifat informasional, dalam peran ini maka pemimpin berhak untuk melakukan pemantauan arus informasi yang terjadi di sebuah organisasi. Peran sebagai pemberi informasi, dimana pemimpin akan memberikan informasi penting terkait dengan tujuan organisasi yang berguna bagi pegawainya.
3. Peran sebagai pengambil keputusan (decision maker) terbagi dalam 3 kategori, yakni:
 - a. Entrepreneur, pemimpin mampu mengkaji segala situasi yang dihadapi oleh organisasi dan berusaha mencari peluang serta solusi.
 - b. Peredam gangguan mengambil keputusan apabila organisasi mengalami gangguan yang harus segera ditangani.
 - c. Pembagi sumber dana dan daya, wewenang dan kekuasaan dibagi menjadi rata berdasarkan kedudukan yang dimiliki oleh setiap pegawai yang berada di organisasi.

2.3.3 Karakteristik Kepemimpinan

Menurut Hakiem dalam Waluyo (2003) ada empat karakteristik atau syarat pokok yang mutlak harus dimiliki oleh seorang pemimpin yaitu:

- 1) Pemimpin dituntut peka terhadap lingkungan, harus memiliki keterampilan dalam mendengar saran-saran dan nasehat dari orang-orang di sekitarnya. Itulah

mengapa disebutkan bahwa seorang pemimpin mempunyai fenomena bahwa mereka memiliki kemampuan mendengar yang baik, dari kemampuan tersebut, pemimpin diharapkan bisa menerima dan menyaring aspirasi dari bawahannya sebagai masukan atau sanggahan terhadap sebuah tindakan yang sudah diambil ataupun yang akan diambil.

2) Pemimpin dituntut menjadi seseorang yang dalam lingkungannya. Pemimpin merupakan teladan dalam artian sebagai contoh para pegawainya, baik dari segi perilaku, sikap atau bahkan cara berbicara.

3) Pemimpin harus setia dengan ucapan dan janjinya kepada organisasinya. Seorang pemimpin pasti memiliki visi dan misi dalam menjalankan sebuah organisasi dengan begitu pemimpin harus bisa berupaya sebagaimana mestinya untuk mewujudkan hal tersebut dengan tetap berdampingan dengan pegawainya untuk pendukung dan pelaksana.

4) Pemimpin dituntut untuk mampu mengambil keputusan, pandai dan berani dalam mengambil keputusan. Pimpinan yang baik adalah pimpinan yang tegas dalam mengambil keputusan demi keberlangsungan organisasi, pemimpin sudah ditetapkan harus seperti itu dan tidak diperkenankan memiliki sifat yang tidak pakem atau plinplan. Dalam mengambil keputusan pun pemimpin diharapkan cakap dan sudah mempertimbangkan hal yang seperti apa nantinya yang akan terjadi, dan siap untuk mempertanggung jawabkan bilamana terjadi atau muncul masalah setelah pengambilan keputusan tersebut.

2.3.4 Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan didefinisikan oleh (Sabila & Firmansyah, 2022) menjadi keterampilan yang biasa dipergunakan buat memiliki akibat konstruktif di orang lain dan orang-orang pada lebih kurang mereka buat bekerja sama buat meraih target yang direncanakan. Teori gaya kepemimpinan yang lain dikemukakan oleh Zainal *et al.* (2017) antara lain :

1. Gaya Kepemimpinan Otoriter

Gaya kepemimpinan dimana pemimpin ditempatkan sebagai kekuasaan di tangan satu orang. Pemimpin sebagai penguasa tunggal dimana pemimpin akan merasa bahwa dirinya serba segalanya sehingga kemampuan bawahan bisa saja dianggap remeh.

2. Gaya Kepemimpinan Kendali Bebas

Gaya kepemimpinan dimana pemimpin akan selalu memberikan kebebasan penuh kepada bawahannya dalam mengambil keputusan dan melakukan kegiatan menurut kehendak dan kepentingan masing-masing. Pemimpin hanya memfungsikan sebagai penasihat bagaimana keputusan itu akan diambil.

3. Gaya Kepemimpinan Demokratis

Pemimpin selalu berusaha untuk menghargai kreativitas dan inisiatif pegawainya dan jenis kepemimpinan yang aktif, dinamis dan terarah. Kepemimpinan ini selalu mementingkan musyawarah untuk mengambil keputusan. Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin akan bergantung pada situasi yang ada, karena pemimpin yang efektif harus mampu menerapkan dan membedakan gaya kepemimpinan di situasi tertentu secara benar dalam pengendaliannya.

2.4 Kinerja Karyawan

2.4.1 Definisi Kinerja Karyawan

Kinerja adalah merupakan perilaku yang nyata ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Rivai, 2004). Sedangkan Wiraawan mengatakan bahwa kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu (Wirawan, 2009).

Menurut Mangkunegara kinerja atau prestasi kerja adalah Hasil kerja secara kualitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2004). Sedangkan Menurut Simanjuntak (2005) Kinerja karyawan adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu.

Kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seorang karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standart yang telah ditentukan oleh organisasi kepada karyawan sesuai dengan job deskriptipnya (Sondang, 2002). Pengertian kinerjalainnya yang disampaikan oleh Kartono, mengatakan bahwa kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standart keberhasilan yang telah ditentukan oeh

instansi kepada karyawan sesuai dengan job, yang diberikan kepada masing-masing karyawan (Kartono, 2002).

Kinerja adalah keberhasilan personil, tim, atau unit organisasi dalam mewujudkan sasaran strategic yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan (Mulyadi, 2007). Kegiatan yang memperbaiki kinerja dari seorang karyawan (Handoko, 2002) adalah sebagai berikut:

- 1) Perbaiki prestasi kerja.
- 2) Penyesuaian-penyesuaian kompensasi.
- 3) Keputusan-keputusan penempatan.
- 4) Kebutuhan pelatihan dan pengembangan.
- 5) Perencanaan dan pengembangan karir.
- 6) Kesempatan kerja yang adil.

2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, baik dari karyawan itu sendiri maupun dari perusahaan. Semua aktivitas memiliki persyaratan kinerja yang berbeda dari satu perusahaan ke perusahaan lain, sehingga aktivitas yang berbeda dari seorang karyawan tentu saja memerlukan standar yang jelas. Menurut (Wirawan, 2009) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain :

1. Faktor internal karyawan

Faktor internal terdiri dari keterampilan dan kemampuan, latar belakang pribadi, sikap dan psikologi. Faktor ini juga dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, dan pengalaman kerja yang sebenarnya.

2. Faktor internal perusahaan

Faktor internal terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, reward, struktur dan desain pekerjaan. Pemimpin dan manajemen perusahaan memberikan contoh dengan membimbing, mendidik, dan melatih karyawan untuk menciptakan kinerja yang berkualitas.

3. Faktor eksternal perusahaan

Faktor eksternal perusahaan adalah keadaan, kejadian atau situasi yang terjadi dilingkungan eksternal perusahaan yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Sedangkan menurut (Wibowo, 2007) ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu :

1. Faktor individu
2. Faktor psikologis
3. Faktor perusahaan yang meliputi struktur perusahaan, desain pekerjaan, kepemimpinan, reward (penghargaan) dan punishment (hukuman).

Berdasarkan uraian diatas, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dapat bersumber dari internal maupun eksternal perusahaan. Faktor tersebut akan mempengaruhi kinerja karyawan dalam bekerja. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan faktor kinerja dari (Wirawan, 2009).

2.4.3 Cara Meningkatkan Kinerja Karyawan

Dikutip dari (Puji & Ulfa, 2019) cara meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan melalui hal berikut :

1. Motivasi

Tentunya kerja keras yang mengarah pada keuletan dan semangat bekerja sangat dipengaruhi oleh motivasi yang diberikan. Memotivasi karyawan perlu diperhatikan sebelum memulai proses peningkatan kinerja. Ketika karyawan termotivasi, secara otomatis merangsang antusiasme dan optimisme, memungkinkan mereka untuk bekerja lebih keras dan berkontribusi pada perusahaan.

2. Penghargaan

Tidak ada pekerja di dunia yang benci mendapatkan bonus untuk pekerjaan mereka. Bonus adalah imbalan berupa uang yang diberikan kepada karyawan setelah mencapai hasil yang secara konsisten melebihi tujuan yang ditetapkan. Oleh karena itu, kita tidak boleh lupa untuk memberikan bonus dan penghargaan tersebut dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.

3. Kedekatan profesional atau pribadi

Dalam hal ini yang dimaksud bukanlah keakraban antara karyawan dengan atasan yang berbeda jenis kelamin, melainkan keakraban yang menumbuhkan rasa persatuan di dalam perusahaan. Dengan membangun rasa memiliki yang kuat di dalam perusahaan, para karyawan ini secara otomatis dapat mengembangkan semangat mereka untuk bekerja lebih baik dan lebih keras.

4. Pelatihan

Perusahaan juga dapat memberikan pelatihan untuk meningkatkan keandalan dan kualitas. Selain itu, karyawan yang lelah dengan pekerjaan sehari-hari dapat refreshing diri dengan mengikuti kursus pelatihan untuk mendapatkan informasi dan pengalaman baru. Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk memotivasi dan melatih karyawan agar dapat menerapkannya nanti ketika kembali ke perusahaan.

5. Pendidikan

Faktanya, tidak semua perusahaan berbaik hati untuk memindahkan karyawannya ke satu tempat atau ke negara lain, tetapi perusahaan dapat melanjutkan pendidikan tinggi dengan memindahkan seorang karyawan yang dirasa memiliki kemampuan yang baik. Pendidikan terakhir yang mereka terima dihitung sebagai kebutuhan. Percaya atau tidak, kinerja seseorang juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikannya. Oleh karena itu, jika perusahaan mengharapkan pekerja berkinerja baik, perusahaan juga harus mempertimbangkan faktor pendidikan.

2.4.4 Indikator Penilaian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hal yang penting bagi seorang karyawan. Agar kinerja karyawan dalam perusahaan dapat dinilai secara objektif, maka seorang manager perlu mempunyai ukuran kinerja para karyawan. Indikator penilaian kinerja karyawan dalam penelitian ini mengacu pada (Robert L & Jackson, 2012) adalah sebagai berikut

1. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan karyawan, dan jumlah aktivitas yang dihasilkan.

2. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kemampuan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan di awal waktu sampai menjadi output.

4. Kehadiran

Kehadiran karyawan di perusahaan baik dalam masuk kerja, pulang kerja, izin, maupun tanpa keterangan yang seluruhnya mempengaruhi kinerja karyawan.

5. Kemampuan Bekerjasama

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian. Dari penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai sumber referensi yang dapat memperkaya bahan kajian dan pembahasan penelitian. Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
1.	Pamungkas & Khotimah (2022)	Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja ASN BKPSDM Kabupaten Banyumas	Komunikasi interpersonal di BKPSDM Kabupaten Banyumas menciptakan hubungan yang baik antara pegawai BKPSD yang satu dengan yang lainnya. Dalam praktiknya, komunikasi interpersonal yang baik akan terwujud kinerja pegawai BKPSDM yang baik juga karena lingkungan kerja mampu mendukung untuk bekerja secara maksimal	Persamaan: Persamaan kedua penelitian ini terdapat pada penggunaan komunikasi interpersonal (X) dan metode penelitian kualitatif deskriptif Perbedaan: Perbedaan kedua penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian dan sektor penelitian yakni sektor pemerintahan.
2.	Mukhtar, M., Risnita, R., & Prasetyo, M. A. M. (2020)	The influence of transformational leadership, interpersonal communication, and organizational conflict on organizational effectiveness.	Terdapat pengaruh langsung positif dari keberagaman efektivitas kerja guru sekolah menengah swasta di Ciledug Kota Tangerang Indonesia dapat diprediksi melalui keberagaman perilaku kepemimpinan kepala sekolah, komunikasi interpersonal guru, dan kepuasan kerja guru.	Persamaan: Persamaan kedua penelitian ini terdapat pada penggunaan pimpinan (X1) dan komunikasi interpersonal (X2) Perbedaan: Perbedaan kedua penelitian ini terdapat pada penggunaan metode penelitian, lokasi dan objek penelitian yang berbeda.

No	Peneliti dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
3	Syarif, M. W., Akbar, M., & Supriyati, Y. (2020)	The effect of leadership behaviour, interpersonal communication, and work satisfaction on teacher's work effectiveness.	Studi ini menemukan bahwa kepemimpinan transformasional paling sering digunakan, diikuti oleh komunikasi interpersonal, dan kemudian konflik organisasi. Penelitian ini menemukan adanya pengaruh positif kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal dan konflik organisasi terhadap efektivitas organisasi mengenai kepemimpinan, kinerja, dan efektivitas pesantren di Pemerintahan Aceh.	<p>Persamaan: Persamaan kedua penelitian ini terdapat pada penggunaan pimpinan (X1 dan komunikasi interpersonal (X2)</p> <p>Perbedaan: Perbedaan kedua penelitian ini terdapat pada penggunaan metode penelitian, lokasi dan objek penelitian yang berbeda.</p>
4.	Najih, A., Suspahariat i, S., & Wardhani, E. P. (2023)	Peran Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan Dan Karyawan Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Assyifa Farma Group Indonesia	Hasil yang diperoleh menunjukkan komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan yang belum berjalan dengan maksimal, masih banyak informasi yang tersimpang siur dari pimpinan, adanya miskomunikasi, sehingga kondisi ini membuat karyawan tidak bisa mengapresiasi kritik, saran, atau keluhan kesahnya pada pimpinan selama bekerja.	<p>Persamaan: Persamaan kedua penelitian ini terdapat pada penggunaan komunikasi interpersonal (X), teori penelitian, dan metode penelitian</p> <p>Perbedaan: Perbedaan kedua penelitian ini terdapat pada lokasi objek penelitian yang berbeda serta sektor penelitian berbeda yaitu sektor kesehatan.</p>

No	Peneliti dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan/Perbedaan
5.	Sira & Neliwati (2022)	Peranan Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Dalam Mewujudkan Iklim Kompetitif	Keberadaan kepala sekolah sebagai figur pemimpin yang diibaratkan sebaga mesin penggerak sebuah organisasi atau lembaga. Kepala sekolah yang baik mampu menghadirkan iklim kompetitif yang baik sehingga sekolah yang akan berkembang menghasilkan guru yang berkualitas dan anak siswa yang berprestasi.	Persamaan: Persamaan kedua penelitian ini terdapat pada penggunaan komunikasi interpersonal (X) dan metode penelitian. Perbedaan: Perbedaan kedua penelitian ini terdapat pada penggunaan Iklim Kompetitif (Y) dan teori penelitian yang digunakan yaitu menggunakan teori pola komunikasi menurut DeVito, serta sektor penelitian yaitu sektor pendidikan.

2.6 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2013), kerangka pemikiran merupakan alur berpikir atau alur penelitian yang dijadikan pola atau landasan berpikir peneliti dalam mengadakan penelitian terhadap objek yang dituju. Jadi kerangka berpikir merupakan alur yang dijadikan pola berpikir peneliti dalam mengadakan penelitian terhadap suatu objek yang dapat menyelesaikan arah rumusan masalah dan tujuan penelitian.

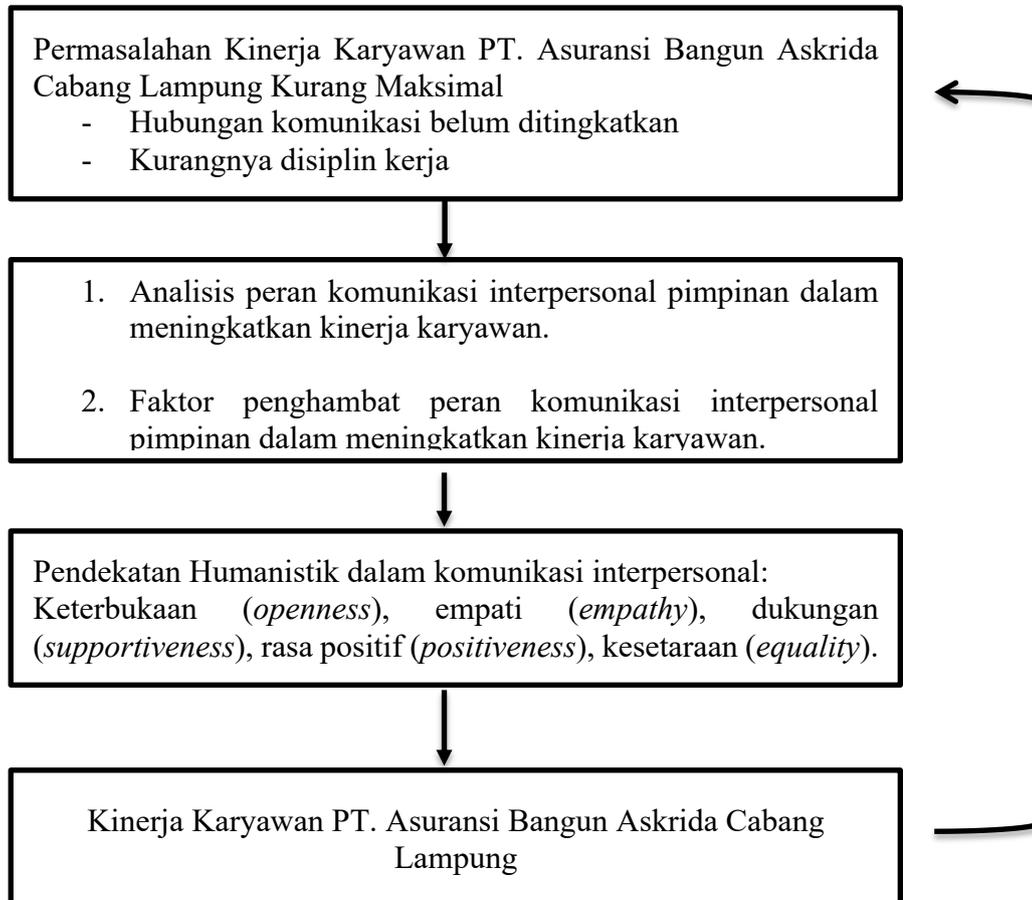
Terdapat masalah yang harus dibenahi pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung. PT Asuransi Bangun Askrida (ASKRIDA) merupakan perusahaan swasta nasional yang beroperasi pada bidang asuransi umum, menawarkan perlindungan asuransi atas semua risiko dan kehilangan. Awal perkembangan asuransi jiwa di Lampung dikarenakan adanya jumlah penduduk yang semakin bertambah, meningkatnya kondisi ekonomi masyarakat, dan taraf hidup yang semakin berkembang dari tahun ketahun. Salah satu cabang ASKRIDA adalah PT. Asuransi Bangun Askrida (ASKRIDA) Cabang Lampung yang terletak di Jl. Wolter Monginsidi No.158 A, Sumur Putri, Kec. Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung 35211.

Permasalahan pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung yaitu terkait tingkat apresiasi karyawan kurang maksimal, kurangnya disiplin kerja, dan hubungan komunikasi yang belum maksimal antara pimpinan dengan tiap karyawan. Dalam hal ini, proses komunikasi interpersonal menjadi hal utama yang harus dianalisis agar menghasilkan komunikasi yang efektif. Dalam lingkungan perusahaan diharapkan selalu menciptakan komunikasi interpersonal yang berkualitas agar semakin efektif pula hubungan yang terjadi, karena melalui komunikasi interpersonal yang efektif dan berkualitas dapat membentuk dan memperkuat sikap positif karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini berkaitan pula dengan komunikasi antara pimpinan dengan karyawan (Rianti, 2023).

Menurut De Vito (1997) bahwa komunikasi antarpribadi atau interpersonal merupakan suatu proses hubungan timbal balik secara lisan maupun tulisan yang melibatkan lebih dari satu orang. Didalam keluarga komunikasi interpersonal merupakan hubungan timbal balik antara anggota keluarga untuk berbagi hal dan makna dalam keluarga agar keluarga mengetahui dunia luar dalam mengubah sikap dan perilaku. Serta komunikasi interpersonal yang efektif berguna bagi orang tua dalam upaya melakukan kontrol pemantauan dan dukungan anak (Lestari, 2012). Seperti halnya dalam perusahaan, komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan sangatlah penting. Salah satu cara mengetahui bagaimana kondisi komunikasi di dalam perusahaan yaitu dengan cara menganalisis kinerja karyawannya. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya (Mangkunegara dalam Ansory & Indrasari, 2018).

Proses analisis peran komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan mengetahui faktor penghambatnya dengan menggunakan teori komunikasi interpersonal menurut De Vito dalam Suranto AW (2010) dalam pendekatan humanistik ada lima sikap positif yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), rasa positif (*positiveness*), kesetaraan (*equality*). Dengan penggunaan teori tersebut diharapkan dapat memberi penekanan dan peningkatan kinerja karyawan dengan berbagai upaya yang dilakukan oleh pimpinan serta mengatasi masalah yang terjadi pada PT Asuransi Bangun Askrida

Cabang Lampung. Dari uraian di atas, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini dirangkum dalam gambar sebagai berikut :



Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir

Sumber : Data diolah, 2024

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau kuantifikasi lainnya. Penelitian ini untuk mengidentifikasi dan menganalisis Peranan Komunikasi Interpersonal Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dalam desain penelitian. Creswell (2012) menggambarkan penelitian kualitatif biasanya digunakan untuk menetapkan pentingnya ide sentral dan untuk mengeksplorasi masalah dan mengembangkan pemahaman individu kecil dalam masalah sosial.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menanyakan tentang sifat kejadian, atau distribusi variabel; itu melibatkan menggambarkan tetapi tidak memanipulasi variable. Penelitian deskriptif menyatakan sesuatu secara alamiah, sehingga dalam penelitian ini hanya mengukur apa yang sudah ada. Menurut Johnson dan Christensen, penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengandalkan pengumpulan data kualitatif. Kesimpulannya, pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk mengeksplorasi fenomena dalam rangka memahami praktik dan perilaku dalam situasi sosial nyata untuk masalah individu kecil.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian bermanfaat bagi pembatasan mengenai objek penelitian yang diangkat manfaat lainnya adalah agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang di peroleh di lapangan. Penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi perekonomian dan sosial ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan.

Menurut Sugiyono (2017), pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan.

Penelitian ini difokuskan meliputi:

Penelitian ini akan menitikberatkan pada dua aspek utama, yaitu:

1. Peranan Komunikasi Interpersonal Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan dengan menggunakan Pendekatan Humanistik dari De Vito dalam Komunikasi Interpersonal yakni Keterbukaan, Empati, Dukungan, Rasa Positif dan Kesetaraan : Aspek ini akan mengeksplorasi bagaimana interaksikomunikasi antara pimpinan dan karyawan dapat mempengaruhi kinerja, serta strategi- strategi komunikasi yang diterapkan untuk mencapai tujuan organisasi.
2. Faktor-Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal yang Efektif: Aspek ini akan mengidentifikasi berbagai kendala yang menghalangi tercapainya komunikasi interpersonal yang efektif antara pimpinan dan karyawan, termasuk faktor-faktor internal dan eksternal yang berkontribusi terhadap hambatan tersebut.

3.3 Sumber Data dan Informan

3.3.1 Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Creswell menyatakan bahwa peneliti kualitatif mengumpulkan data sendiri dengan cara menelaah dokumen, mengamati perilaku, dan mewawancarai informan. Sumber data yang diperlukan penulis sebagai pedoman adalah sebagai berikut :

- a. Data Primer, yaitu data yang didapatkan atau diperoleh wawancara dengan karyawan Pada PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang didapatkan atau diperoleh dengan cara mengumpulkan dari dokumentasi diperoleh dari jurnal dan penelitian terdahulu mengenai Peranan Komunikasi Interpersonal Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung.

3.3.2 Informan

Subjek penelitian atau informan merupakan sumber data yang dapat memberikan informasi terkait dengan permasalahan penelitian yang diteliti. Teknik pengambilan

subjek penelitian menggunakan teknik purposif sampling yakni dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2014). Adapun kriteria yang ditentukan oleh peneliti sebagai subjek penelitian adalah mereka yang terlibat pada kegiatan yang diteliti, mengetahui dan memahami informasi terkait penelitian. Berdasarkan hal tersebut, subjek dalam penelitian ini dipilih dengan kriteria sebagai berikut:

1. Karyawan yang menduduki jabatan Pimpinan
2. Karyawan yang menduduki jabatan Kasi
3. Karyawan biasa
4. Bersedia di wawancara

Pada penelitian ini terdapat satu pimpinan dan enam karyawan yang sesuai dengan kriteria di PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung. Jumlah sumber data penelitian yang berjumlah hanya tujuh karyawan dengan jabatan yang berbeda didasarkan kepada pertimbangan bahwa penelitian kualitatif lebih mementingkan informasi yang banyak daripada banyaknya jumlah informan. Oleh karena itu, penetapan subjek penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive atau sesuai dengan tujuan atau kriteria populasi penelitian.

Setelah mempertimbangkan beberapa hal, peneliti membagi dua macam jenis informan dari PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung yakni informan kunci dan informan pendukung. Penentuan informan penelitian ini terbagi atas informan kunci dan informan utama. Dalam menentukan informan kunci, peneliti memperoleh Kepala Cabang PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung sebagai informan kunci.

Tabel 4. 1 Informan Kunci

NO	NAMA	JABATAN	USIA	LAMA BEKERJA
1	Nur Widiyati	Kepala Cabang PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung	46 Tahun	7 Tahun

Adapun kriteria yang ditetapkan dalam pemilihan Informan Kunci Bagian Kepala Cabang PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung (Ibu Nur Widiyati), pada penelitian ini adalah :

1. Kepala Cabang merupakan pimpinan yang menjadi fokus penelitian mengenai Peran Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung.
2. Adanya keterlibatan Kepala Cabang dalam peningkatan kinerja karyawan PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung
3. Telah menjadi Kepala Cabang selama kurun waktu lebih dari dua tahun.

Selain Informan Kunci, guna memerjelas dan memperkaya data yang lebih baik dalam informasi yang diperoleh, maka penelitian ini juga akan menggunakan Informan utama.

Tabel 4. 2 Informan Utama

NO	NAMA	JABATAN	USIA	LAMA BEKERJA
1	Lazuardi Irawan Pandu	Kasi Teknik PT Asuransi Bangun ida Cabang Lampung	40 Tahun	3 Tahun
2	Hendra Panca	Kasi Keuangan PT Asuransi Bangun ida Cabang Lampung	35 Tahun	1 Tahun
3	Ria Arisandi	Kasir Keuangan PT Asuransi Bangun ida Cabang Lampung	31 Tahun	7 Tahun

4	Tono	Staff Keuangan PT Asuransi Bangun ida Cabang Lampung	55 Tahun	20 Tahun
5	Nabil Nabhan	Staff Underwriting PT Asuransi Bangun ida Cabang Lampung	30 Tahun	4 Tahun
6	Ardini Tyaswari	Staff Klaim PT Asuransi Bangun ida Cabang Lampung	26 Tahun	5 Tahun

Adapun yang ditetapkan dalam informan penelitian adalah seluruh karyawan pada PT Asuransi Bangun Askrida cabang Lampung yang akan membantu memberikan informasi Peran Komunikasi Interpersonal Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Bangun Askrida cabang Lampung.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data kualitatif sepenuhnya digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data sangat penting dalam melakukan penelitian karena penelitian kualitatif membutuhkan data sebagai sumber utama untuk mengetahui hasil penelitian. Peneliti menggunakan beberapa instrumen seperti pertanyaan wawancara, lembar observasi, dan dokumen untuk memperoleh data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Menurut Sujarweni observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan langsung berkunjung ke lokasi penelitian yaitu PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung untuk memperoleh data dan informasi pendukung. Adapun proses pengumpulan datanya peneliti melakukan observasi

untuk mengetahui Peranan Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung. Masa observasi pada penelitian ini berlangsung selama 4 bulan pada bulan September hingga Desember Tahun 2024.

2. Wawancara

Menurut Saptutyingsih and Setyaningrum wawancara merupakan kegiatan tanya jawab antara pewawancara dengan narasumber dengan tujuan untuk menggali informasi, keterangan maupun pendapat mengenai suatu permasalahan. Penulis akan mewawancarai informan. Wawancara yang dilakukan merupakan wawancara *in depth*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berupa foto selama di PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung dan saat wawancara serta rekaman wawancara.

3.5 Subjek dan Objek Penelitian

3.5.1 Subjek Penelitian

Menurut Arikunto, menyatakan bahwa subjek penelitian adalah membatasi subjek penelitian sebagai objek, benda, atau orang tempat data karena variabel penelitian bersifat inheren, dan dipermasalahkan. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung.

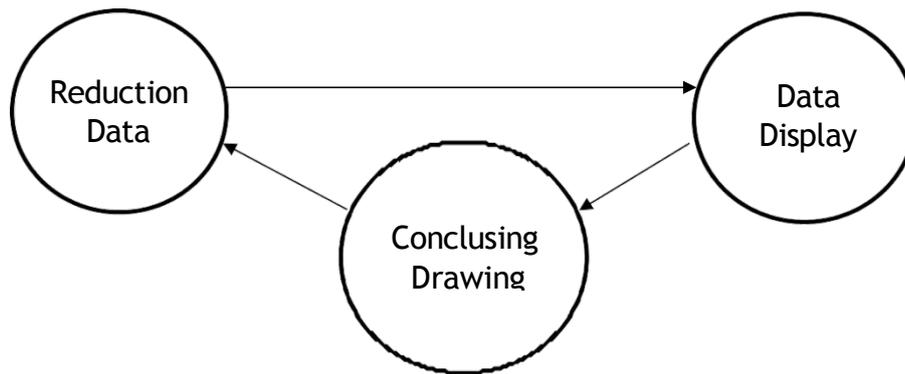
3.5.2 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono, “objek penelitian bersifat ilmiah” tujuan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan fungsi tertentu tentang sesuatu objektif, valid, dan reliabel mengenai variabel tertentu. Objek di dalam penelitian ini Peranan Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung.

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang telah didapat akan dianalisis menggunakan metode deskriptif, yaitu metode penelitian dengan cara mengumpulkan data, disusun agar dapat dianalisis berdasarkan teori-teori yang relevan yang berhubungan dengan masalah yang

dibahas untuk dapat disajikan dalam bentuk hasil penelitian. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan analisis matriks dari Miles dan Huberman yang menjelaskan analisis sebagai terdiri dari tiga arus aktivitas yang bersamaan: Reduksi Data, Tampilan Data, dan Kesimpulan, Menggambar dan Memverifikasi.



Gambar 3. 1 Analisis Data

Sumber : Miles dan Huberman, 2007

a. Reduction Data

Reduksi Data mengacu pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mengubah data yang muncul dalam catatan lapangan tertulis atau transkripsi. Reduksi data sering pilihan paksa tentang aspek mana dari data yang dikumpulkan harus ditekankan, diminimalkan, atau disisihkan sepenuhnya untuk kepentingan penelitian.

b. Display Data

Display Data adalah kumpulan informasi yang terorganisir dan terkompresi yang memungkinkan kesimpulan menggambar dan tindakan. Melihat tampilan membantu kita memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan sesuatu, baik menganalisis lebih lanjut atau mengambil tindakan, berdasarkan pemahaman.

c. Conclusion Drawing and Verification

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dari awal pengumpulan data, kualitatif, keteraturan, pola, penjelasan, kemungkinan konfigurasi, arus kasual, dan preposisi. Verifikasi mungkin sesingkat pemikiran kedua yang sekilas melintas pikiran pengidentifikasi selama menulis. Digunakan untuk menggambarkan semua

data yang akan dikumpulkan untuk dituliskan kesimpulan, yang mudah dipahami oleh peneliti lain.

3.7 Triangulasi Data

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid jika tidak ada perbedaan antara apa yang peneliti laporkan dengan kenyataan terjadi pada objek. Tapi, perlu diketahui bahwa kebenaran data realitas menurut penelitian kualitatif tidak tunggal, tetapi jamak dan tergantung pada konstruksi manusia yang terbentuk dalam diri seseorang sebagai proses mentalitas individu dengan berbagai latar belakang. Untuk mengukur keabsahan data yang digunakan selama di lapangan, peneliti melakukan uji kredibilitas yaitu triangulasi. Tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan kredibilitas dan validitas temuan. Lebih lanjut Denzin menyatakan bahwa ada empat teknik dalam triangulasi. Yaitu: (1) triangulasi sumber, (2) triangulasi penyidik, (3) triangulasi metodologi, (4) triangulasi teori.

1. Triangulasi Sumber

Dalam triangulasi sumber, peneliti menggunakan banyak sumber atau partisipan untuk mendapatkan keakuratan data.

2. Triangulasi Penyidik

Triangulasi penyidik berarti teknik yang menggunakan lebih dari satu peneliti dalam mengumpulkan dan menganalisis data. Dari beberapa pandangan peneliti dalam menafsirkan informasi dan mengumpulkan data, validitas data dapat ditingkatkan.

3. Triangulasi Metodologis

Triangulasi metodologis mengacu pada peneliti menggunakan lebih dari satu metode dalam penelitian. Cohen menjelaskan “Triangulasi metodologi adalah menggunakan metode yang sama pada kesempatan yang berbeda atau metode yang berbeda pada objek studi yang sama”. Dengan demikian, triangulasi metodologi adalah membuat metode yang berbeda untuk mendapatkan validitas data.

4. Triangulasi Teoretis

Triangulasi teori berarti peneliti membandingkan temuan data dengan teori perspektif yang relevan. Disini peneliti dituntut memiliki expert judgement untuk membandingkan temuan penelitian dengan teori tertentu.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan mengenai Peran Komunikasi Interpersonal Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pimpinan dan karyawan di PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung telah berkomunikasi secara terbuka, dapat dibuktikan dari komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan, baik di ruang lingkup pekerjaan, maupun di luar pekerjaan. Ketika ada informasi baru dari perusahaan, pimpinan selalu berupaya untuk menyampaikan informasi dengan jelas agar karyawan memahami setiap informasi. Meskipun pimpinan sudah berusaha menciptakan lingkungan kerja yang terbuka dan mendukung, karyawan masih enggan untuk terbuka dan jujur dalam menyampaikan perasaan atau keluhan mereka, baik yang terkait dengan pekerjaan maupun kondisi kerja lainnya. Ketidakcocokan antara observasi langsung dan wawancara menunjukkan bahwa karyawan masih merasa ragu atau takut akan konsekuensi, yang menghalangi mereka untuk berbicara secara terbuka. Hal ini mengindikasikan perlunya upaya lebih lanjut dari pimpinan untuk memperkuat komunikasi interpersonal dengan karyawan, menciptakan suasana yang lebih aman, serta membangun tingkat kepercayaan yang lebih tinggi agar karyawan merasa lebih leluasa untuk menyampaikan keluhan dan tantangan yang mereka hadapi.
2. Adanya hubungan yang baik antara pimpinan dengan karyawan ternyata menumbuhkan empati yang kuat antara pimpinan dengan karyawan. Dalam bekerja, pimpinan senantiasa bertanya kepada karyawan terkait hambatan yang dialami karyawan, pimpinan juga mengadakan diskusi untuk mencari solusi dari hambatan tersebut. Hal ini didukung juga dari sikap karyawan yang selalu jujur dan terbuka terkait hambatan yang dirasakannya. Empati yang kuat

membuat pimpinan dan karyawan mampu memecahkan segala hambatan yang ada demi kemajuan perusahaan.

3. Dengan dukungan dari pimpinan, karyawan mampu berkomitmen untuk lebih produktif terhadap pekerjaan mereka dan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Adanya dukungan dari pimpinan dan sesama karyawan membuat suasana kerja menjadi lebih semangat dalam mengejar target perusahaan. Pimpinan telah memberikan dukungan melalui insentif dan penghargaan, karyawan masih merasa kurang puas. Hal ini menunjukkan adanya masalah dalam komunikasi interpersonal yang efektif, di mana karyawan merasa apresiasi hanya diberikan berdasarkan pencapaian terukur, bukan usaha keseluruhan. Komunikasi yang lebih terbuka dan empatik antara pimpinan dan karyawan penting untuk memahami harapan dan keluhan karyawan, guna menciptakan suasana kerja yang harmonis dan meningkatkan motivasi serta kinerja karyawan.
4. Dalam menciptakan sikap positif di lingkungan pekerjaan, pimpinan selalu menekankan kepada karyawan untuk saling menghargai satu sama lain, baik antara pimpinan dan karyawan, maupun sesama karyawan. Saat berpendapat, pimpinan mengajarkan karyawan untuk menghargai setiap pendapat walaupun tidak sejalan dengan pendapat tersebut. Selain itu, untuk meningkatkan kedekatan antar karyawan, pimpinan sering mengajak semua karyawan untuk makan bersama dan *gathering*, hal ini penting untuk *refreshing* dari hiruk pikuk pekerjaan dan untuk mempererat hubungan antara pimpinan dan karyawan sehingga terbentuk lingkungan kerja yang positif. Namun, kegiatan *gathering* atau pertemuan bersama tim hanya dilaksanakan apabila perusahaan berhasil mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya. *Gathering* ini biasanya dilakukan sebagai bentuk apresiasi dan perayaan pencapaian yang telah diraih oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh karyawan dan tim terkait. Kegiatan tersebut tidak dilakukan secara rutin, melainkan hanya saat target bisnis atau tujuan organisasi tercapai, sehingga menjadi momen yang sangat berarti untuk meningkatkan motivasi, mempererat hubungan antar karyawan, serta merayakan kesuksesan bersama.

5. Untuk menciptakan kesetaraan antara pimpinan dan karyawan, pimpinan selalu terbuka terhadap kritik dan saran yang disampaikan karyawan. Pimpinan tidak pernah marah ataupun menolak kritik, melainkan menganggap kritik tersebut sebagai bahan evaluasi demi kemajuan perusahaan. Kemudian pimpinan juga menerapkan sistem musyawarah dan voting dalam menyikapi perbedaan pendapat pada karyawan. Dengan adanya sistem musyawarah dan voting, tentunya pengambilan keputusan lebih adil dan setiap karyawan merasa dihargai.
6. Faktor Penghambat di PT ASKRIDA Cabang Lampung adalah sarana pendukung yang menghambat dalam peningkatan kinerja karyawan yaitu teknologi dan perangkat kerja berupa sistem aplikasi berbasis website yang digunakan oleh karyawan untuk mengakses pekerjaan sering kali error dan lemot saat jam kerja. Faktor penghambat ini meresahkan bagi para karyawan karena target kerja harian tidak bisa tercapai menjadikan pekerjaan menumpuk.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka ada beberapa pandangan peneliti yang sekiranya dapat diangkat sebagai saran-saran sebagai berikut :

1. Saran Praktis

Diharapkan kepada pimpinan PT Asuransi Bangun Askrida Cabang Lampung untuk rutin melakukan *follow up* kepada tim pusat mengenai *website* perusahaan yang sering *error*, karena *website* tersebut merupakan alat utama yang digunakan karyawan dalam bekerja. Ketika sistem *website* perusahaan sudah prima, tentunya berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Selain itu pimpinan diharapkan dapat memberikan apresiasi yang lebih besar terhadap kinerja karyawan, baik secara formal seperti peningkatan gaji, maupun informal seperti rutin mengadakan *gathering*. Kemudian, pimpinan diharapkan untuk lebih meningkatkan saluran komunikasi yang terbuka dan jujur. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan menciptakan lingkungan yang lebih mendukung agar karyawan merasa nyaman dan aman untuk menyampaikan keluhan atau permasalahan yang mereka hadapi tanpa rasa takut akan dampak negatif. Dengan adanya komunikasi yang lebih terbuka, diharapkan karyawan dapat lebih jujur dalam mengungkapkan keluhan mereka, yang pada gilirannya akan membantu pimpinan untuk mengetahui isu yang sebenarnya dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang lebih efektif.

2. Saran Teoritis

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan metode penelitian *mixmethod* agar memperoleh hasil yang komprehensif. Kemudian, penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan, seperti, kecerdasan emosional, kompensasi, dan disiplin kerja. Selain itu, pengembangan teori perilaku organisasi yang lebih komprehensif dapat dilakukan untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja melalui komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- A., Anwar Prabu Mangkunegara. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Afriyadi, Ferry. 2015. Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan Karyawan PT. Borneo Enterprindo Samarinda. *eJournal Ilmu Komunikasi UNMUL*. 3(1): 362-376.
- Akib, H., & Salam, R. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Importance Performance Analysis (IPA) pada Kecamatan Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Scientific Pinisi*, 2(April 2016), 16–20.
- Ansory, Al Fadjar., Meithiana Indrasari. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 1, Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Arikunto, S. 2016. *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. 2017. *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Pustaka Pelajar
- Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia. 2023. AAJI.co.id. Diakses pada 11 September 2024, dari <https://aaji.or.id/Articles/kesadaran-masyarakat-akan-asuransi-meningkat-di-tahun-2023>
- Ashok Jain. 2010. *Principles of Marketing*. New Delhi: V.K India Enterprises.
- AW Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Berliana, V. and T. A. Arsanti. 2018. Analisis Pengaruh Self-Efficacy, Kapabilitas, dan Perilaku Kerja Inovatif Terhadap Kinerja. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 7(2), 149-161. Syariah. Tesis. Program Studi Ekonomi Syariah. Pascasarjana IAIN ParePare. ParePare.
- Cangara, Hafied. 2013. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison K., *Research methods in education*. Routledge, 2013.
- Communication statistics 2024. 2024. Project.co. Retrieved

February 13, 2024, from
<https://www.project.co/communication-statistics/>

- Creswell, John W. 2012. *Desain Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John W. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- De Jong, J., & Den Hartog, D. 2010. Measuring innovative work behaviour. *Creative and Innovation Management*. 19(1): 23-36.
- De Jong, J.P.J. & Den Hartog, D. 2008. "Innovative Work Behavior Measurement and Validation". EIM Research Report. Zoetermeer.
- DeVito JA. 2000. The Elements of Public Speaking. 7th ed. New York: Longman.
- Donald Ary, et, all. Introduction to Research in Education, Canada. *Wadsworth, Financial Economics*. Vol. 5, pg: 147-175.
- Djadjuli, D. (2018). Pelaksanaan pengawasan oleh pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(4), 565-573.
- Fadilla, S.N., & Wulansari, P. (2023). PENGARUH KOMPETENSI, DISIPLIN KERJA DAN PROSES KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BALQIS AUDI. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2).
- Febrianty, N. (2019) 'PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP SEMANGAT KERJA BURUH PADA PERUM BULOG BATANGASE', *EPustaka Universitas Muslim Maros*. Available at: [Http://epustaka.umma.ac.id:8123/lib/](http://epustaka.umma.ac.id:8123/lib/).
- Fihartini, Y. (2012). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH ASURANSI DI BANDAR LAMPUNG. proceeding OJK Harapan Baru Sistem Keuangan Indonesia. pp. 244-250.
- Fitriza, S. R. 2020. *Pengaruh Good Corporate Governance Dan Kinerja Keuangan Terhadap Manajemen Laba Dengan Financial Distress Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Umum Syariah Periode 2013-2019* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam).
- Habermas, Jurgen. 2006. *Teori Tindakan Komunikatif I Rasio dan Rasionalisasi Masyarakat*. Diterjemahkan Nurhadi dari

- judul asli Theorie des Kommunikativen Handelns, Band I: Handlungsrationalitat und gesellschaftliche Rationalisierung.*
Yogyakarta: Kreasi Wacana.
- Hadi, Syamsul. 2017. *Dinamika Kelompok (Sebuah Tinjauan Terhadap Perspektif Pembangunan Masyarakat Petani)*. Jember: LPPM – UM Jember Press.
- Hadiwijaya, D., & Mintarsih, E. 2021. PENGARUH PENILAIAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA KERTA RAHARJA KABUPATEN TANGERANG. *JMB : Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2).
- Handoko, T. Hani. 2002. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi II. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Haryanto, M. (2018). *Pendekatan Pragmatis dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia*. *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra*, 19(2), 127-134.
- Harwandi, Sugiyanto, M. D. 2019. Paraga Game As Traditional Sports For Bugis Makassar Tribal Communities In South Sulawesi , Indonesia. *European Journal of Physical Education and Sport Science*.
- Hassan, Zarei Matin., Golamreza, Jandaghi., Fateme, Haj Karimi., dan Ali Hamidizadeh. 2010. Relationship between Interpersonal Communication Skills and Organizational Commitment (Case Study: Jihad Keshavarzi and University of Qom, Iran). *European Journal of Social Sciences*. 13(3): 387-39.
- Herfinda, Resti. 2015. Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan Bawahan Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. *Jom Fisip*. Vol.2, No.2.
- Irwansyah, B., & Afif, Y. K. 2022. Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Bank SUMUT Syariah KCPStabat. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 1(2), 193-199.
- Iskandar, F.Z. 2023. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Dan Semangat Kerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Perkebunan Nusantara II Kebun Helvetia. *Jurnal Ekonomi Bisnis Digital*, 2(1).
- Janssen, O. 2000. “Job Demands, Perceptions of Effort–Reward Fairness and Innovative Work Behaviour”. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. Vol. 73: 287–302.
- Johnson, Robert Burke and Larry B. Christensen. 2007. *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*. London: Sage Publications.

- Katidjan, P. S., Pawirosumarto, S., & Isnaryadi, A. 2017. Pengaruh kompensasi, pengembangan karir dan komunikasi terhadap kinerja karyawan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(3), 224241.
- Keadaan Komunikasi Bisnis: Ancaman dan Peluang Baru. (21 Februari 2023). Grammarly. Diakses tanggal 13 Februari 2024, dari <https://www.grammarly.com/business/learn/state-of-business-communications-2023/>
- Kheng, Y. K., Mahmood, R., & Beris, S. J. H. 2013. A Conceptual Review of Innovative Work Behavior in Knowledge Intensive Business Services among Knowledge Workers in Malaysia Yeoh Khar Kheng. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 3(2), 91–99.
- Kurnia, Atdi Anto. 2015. The Mediating Role of organizational Commitment In Influence Relationships Between Interpersonal Communication and Emotional Intelligence Toward Employee Performance. *International Journal of Business, Economics and Law*. 7(2): 47-56.
- Lestari, Sri. 2012. *Psikologi Keluarga: Penanaman Nilai dan Penanganan Konflik. Dalam Keluarga*. Jakarta: Kencana.
- Loliyana, R. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Asuransi Jiwasraya Di Bandar Lampung. *Jurnal Perspektif Bisnis*, 3(2), 97- 105.
- Maguni, W. & Maupa, H., 2018. Teori Motivasi, Kinerja dan Prestasi Kerja dalam Al-Quran Serta Pleksibilitas Penerapannya pada Manajemen Perbankan Islam. *Li Falah: Journal of Islamic Economics and Business Studies*, 3(1).
- Malcolm R. Parks, M.R. 2008. "Ideology In Interpersonal Communication Off The Couch And Into The Word". <http://www.google.com/books?hl=id&id>.
- Manoela, Popescu. 2013. Interpersonal Communication Relevance to Professional Development, in Social Systems. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 3(4): 370-375.
- McKinsey & Company. (2020). *The importance of customer communication in the insurance industry*. <https://www.mckinsey.com>
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36*, Bandung : PT.Remaja Rosdakarya Offset

- Myers, Stewart C. 1977. Determinants of Corporate Borrowing. *Journal of Social Behavior*, 4, 15-30.
- Musfiroh, T., & Teoretis, A. 2014. Multiple Intelligences Dan Implikasinya Dalam Pendidikan. Pusdi PAUD. Lemlit UNY, [http://Multiple-Intelligence. Com](http://Multiple-Intelligence.Com) Diakses Tanggal, 15.
- Najih, A., Suspahariati, S., & Wardhani, E. P. 2023. Peran Komunikasi Interpersonal antara Pimpinan dan Karyawan Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Assyifa Farma Group Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(1), 41-47.
- Nuraini, T. (2014) Manajemen Sumber Daya Manusia, yayasan Aini Syam, Pekanbaru. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 6, No 5, 2014.
Available at: <https://www.ejournal.fekonunima.ac.id/index.php/JAK//view/2562>
- Nurindasari, L. (2017) Pengaruh insentif dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Dago Endah Bandung. Bandung.
- Pace, R.W. and Faules, D.F. 2005. *Komunikasi organisasi: strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Pamungkas, A., & Khotimah, K. 2022. Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Asn Bkpsdm Kabupaten Banyumas. *ARKANA: Jurnal Komunikasi dan Media*, 1(02), 103-114.
- Pangaribuan, Y. N. A. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung Dalam Hal Perusahaan Asuransi Jiwa Pailit Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2004 Tentang Kepailitan Dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang.
- Patton, Michael Quinn. 2009. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Payaman J. Simanjuntak. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Pribadi, U., Iqbal, M., & Aisyah, M. S. 2022. Factors Affecting the Innovative Behavior of Government Employees. *Journal of Local Government Issues*, 5(2), 97-113.
- Pontoh, W. P. (2013). Peranan Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Meningkatkan Pengetahuan Anak. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(1)

- Pusparani, M. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4), 534- 543.
- Ramadan, A., Wahyuning Tyas, Y.I., & Perwitasari, D.A. (2023). Pengaruh Penilaian Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perum Perhutani KPH Kota Probolinggo. *JUMAD : Journal Management, Accounting, & Digital Business*, 1(6).
- Ramadhani, Z.I., Haroen, Z.A., & Wijayaningsih, R. (2023). PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR SEKRETARIAT PENGELOLA GEDUNG ANEKA BHAKTI II BEKASI. *JURNAL ECONOMINA*, 2(10).
- Rianti, Fenia Indah. 2023. Pola Komunikasi Pimpinan dalam Membangun Motivasi Kerja Karyawan PT. Asuransi Bangun Askrida Cabang Pekanbaru. *Skripsi*. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. UIN Sultan Syarif Kasim. Riau.
- Sabila, F., & Firmansyah, F. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Dimasa Pandemi Terhadap Kinerja Karyawan Bank Muamalat Malang Raya. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 5(2), 377–386. [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(2\).9516](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(2).9516)
- Santosa, A.M. 2022. Pengaruh Penilaian Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil. *PARAMETER*, 6(2).
- Sari, Y.O. 2023. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Daima Hotel Padang. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 7(1).
- Sasono, H., & Paidi, W. S. (2024). Prospek Industri Asuransi di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia*, 2(1), 146-158.
- Siagian Sondang P., 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Saptutyningsih, E., & Setyaningrum, E. 2019. *Penelitian kuantitatif : metode dan alat analisis : dilengkapi dengan contoh proposal penelitian (1st ed.)*. Gosyen Publishing. (p. 103)
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. 1994. Determinant of Innovative Behavior: A Path Model of Individual Innovation in The Workplace. *Academy of Management Journal*, 37(3), 580–607.
- Sinaga, S. A., & Lubis, E. E. 2019. Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Grand Jatra Hotel Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(2), 1-15.

- Sirait, R., & Neliwati, N. 2022. Peranan Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Dalam Mewujudkan Iklim Kompetitif. *Geneologi PAI; Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 9(1), 18-31.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto, D. (2019). *Pendekatan Humanistik dalam Psikoterapi: Teori dan Praktik dalam Konteks Indonesia*. *Jurnal Psikologi*, 46(2), 101-113.
- Statistik komunikasi 2024. 2024. Proyek.co. Diakses pada 15 Juli 2024, dari <https://www.project.co/communicationstatistics>
- Usman, Husaini (2019). *Kepemimpinan Efektif : Teori, Penelitian, dan Praktik*. Jakarta Timur: Penerbit Bumi Aksara Veithzal
- Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- West, M.A. and Farr, J.L. 1989. *Innovation at Work: Psychological Perspectives*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.