

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN DENGAN
KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BRI SYARIAH
CABANG BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

OLEH :

YOLANDA
1416142297

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU, 2018 M/1439 H**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini menyatakan :

- Skripsi dengan judul: **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di BRI Syariah Cabang Bengkulu”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya,
- Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
- Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
- Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Mei 2018 M
Sya'ban-Ramadhan 1439
Mahasiswa yang menyatakan



YOLANDA
Nim.1416142297

SURAT PERNYATAAN

Nama : Yolanda

NIM : 1416142297

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dengan Karyawan
Terhadap Kinerja Di BRI Syariah Cabang Bengkulu

Telah dilakukan verifikasi plagiasi melalui <http://smallseotools.com/plagiarism-checker/> skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk penggunaan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeriuhan dalam verifikasi ini maka dilakukan tinjauan ulang kembali.

Bengkulu, Juli 2018
Mengetahui Tim Verifikasi



Andang Sunarto, Ph. D
NIP. 19761124200641002

Yang Membuat Pernyataan



Yolanda
NIM. 1416142297



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jln. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Fax : (0736) 51171 Bengkulu

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh: Yolanda, NIM. 1416142297 dengan judul:

“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dengan Karyawan Terhadap Kinerja Di BRI Syariah Cabang Bengkulu”, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing

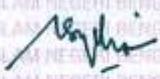
II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang

munaqasyah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Bengkulu, 29 Agustus 2018 M
Dzulhijjah 1439

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. M. Syakroni, M.Ag
NIP. 1957070619870031003


Khairiah Elwardah, M.Ag
NIP. 194808072005012008



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jln. Raden Fatah Pengar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Fax : (0736) 51171 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dengan Karyawan Terhadap Kinerja Di BRI Syariah Cabang Bengkulu", oleh:

Yolanda, NIM. 1416142297, Program Studi Perbankan Syariah telah diuji dan dipertahankan didepan tim sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu :

Hari : Rabu

Tanggal : 15 Agustus 2018 / 03 Dzulhijjah 1439 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat di terima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah, dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (SE).

**Bengkulu, 20 Agustus 2018 M
08 Dzulhijjah 1439 H**

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Andang Sunarto, Ph.D

NIP. 197611242006041002

Penguji I

Dr.H. Zaini Pa'un, M.M

NIP. 195405231976121001

Sekretaris

Khairiah Elwardah, M.Ag

NIP. 197808072005012008

Penguji II

Rini Elvira, SE, M.Si

NIP. 197708152011012007

Mengetahui,

Dekan

Dr. Asnaini, MA

NIP. 197312041998032003

MOTTO

Barang siapa yang bertawakal pada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya (QS. Ath-Thalaq:3)

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan dan sesungguhnya bersama kemudahan ada kesulitan (QS. Alam Nasyrah: 5)

Bersabar dalam berusaha, Berusaha dengan tekun dan pantang menyerah dan bersyukur atas apa yang telah diperoleh.

PERSEMBAHAN

Dengan penuh kerendahan hati, karya ini kupersembahkan kepada:

- Kedua orang tua terhebat Ayahanda Ulmisi dan Ibunda Azmi, terkuat, terkasih, tercinta, tersayang terimakasih berkatnya saya tumbuh menjadi anak yang tangguh, yang mampu menghadapi dunia dengan semua ceritanya dan berani berjalan sendiri mengitari dunia. Yang siang malam tak henti berjuang untuk kami, doa, keringat, semangat, materi dan semuanya, terima kasih tak terhingga ibunda ayahhanda....
- Kakakku tersayang Edwin Gete Ulaz, A.Md, dan adik Jevey Gete Ulaz terkasih terima kasih untuk motivasi dan semangat yang selalu kalian berikan untuk ku,
- Kedua pembimbing, yang selalu menyempatkan waktu untuk membimbing disela sela kesibukannya. Yang selalu memberikan masukan dan selalu bisa menenangkan disaat anak bimbingannya galau menghadapi sidang, yang tak pernah bosan menghadapi tingkah laku kami.
- Teman-teman seperjuangan terkhusus mahasiswa yang tidak dapat disebutkan satu per satu
- Almamater IAIN Bengkulu, semua dosen yang telah memberikan bimbingan dan ilmu sampai aku dapat menyelesaikan Sripsi ini.

.

ABSTRAK

Yolanda, NIM. 1416142297 yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dengan Karyawan Terhadap Kinerja di BRI Syariah Cabang Bengkulu

Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feed back* yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direfleksikan dalam kenaikan produktifitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh dan seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan terhadap kinerja BRI Syariah Cabang Bengkulu. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana proses penggalan informasi diwujudkan dalam bentuk angka-angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang diketahui. Populasi dalam penelitian ini yaitu 30 orang karyawan sedangkan pengambilan sampel menggunakan metode sampling jenuh yaitu karyawan yang berjumlah 30 orang, menurut Kuncoro untuk studi korelasional diperlukan minimal 30 sampel untuk menguji ada tidaknya hubungan. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BRI Syariah, pada $\alpha = 5\%$ atau CI = 95%, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis komunikasi interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan BRI Syariah adalah diterima. Uji koefisien determinasi diperoleh nilai 0.841 sama dengan 84.1%, artinya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan BRI Syariah. berpengaruh tinggi, dan sisanya 15.9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti misalnya loyalitas karyawan, disiplin karyawan dan beban kerja karyawan.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Kinerja Karyawan

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad Saw atas berkat perjuangan beliau dan para sahabatnya sehingga mengantarkan kita dari zaman jahiliyah menuju ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan teknologi seperti sekarang ini.

Dalam penulisan skripsi yang Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dengan Karyawan Terhadap Kinerja di BRI Syariah Cabang Bengkulu ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dari berbagai segi. Oleh karena itu kritik dan saran penulis harapkan guna perbaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan baik materil maupun spiritual, dalam proses penyelesaian karya ilmiah ini, terkhusus ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat :

- Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor Institit Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
- Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi dan bisnis Islam IAIN Bengkulu.
- Yosy Arisandy, MM selaku Kepala Prodi Perbankan Syariah IAIN Bengkulu
- Ahmad Mathori, S.Pd, MA, selaku pembimbing akademik yang selalu memotivasi saya agar giat belajar

- Drs. M. Syakroni, M.Ag, selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
- Khairiah Elwardah, M.Ag, selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu membimbing, memberikan semangat, motivasi serta dorongan yang kuat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Bapak dan ibu dosen IAIN Bengkulu yang telah memberikan banyak ilmu selama penulis kuliah.
- Karyawan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam dan staf Perpustakaan IAIN Bengkulu yang telah memberikan fasilitas baik itu berupa referensi ataupun literatur-literatur yang lainnya sehingga penulis dapat dengan leluasa menggunakannya.
- Pihak PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di PT. BRI Syariah Cabang Bengkulu Bengkulu
- Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi, oleh karena itu penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi penulisan kedepan

Bengkulu, _____ Mei 2018 M
Sya'ban-Ramadhan 1439

Yolanda
NIM. 1416142297

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x

BAB I PENDAHULUAN

• Latar Belakang Masalah	1
• Batasan Masalah	5
• Rumusan Masalah	6
• Tujuan Penelitian	6
• Kegunaan Penelitian	6
• Penelitian Terdahulu	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR

• Kajian Teori	10
• Komunikasi Interpersonal	10
• Pengertian Komunikasi Interpersonal	10
• Fungsi Komunikasi Interpersonal	12
• Unsur-unsur Komunikasi Interpersonal	12
• Indikator Komunikasi Interpersonal	13
• Pengertian Pimpinan	18
• Pengertian Karyawan	19
• Kinerja Karyawan	20
• Indikator Penilaian Kinerja	23
• Tujuan Penilaian Kinerja	24
• Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	26
• Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Karyawan	27

• Kerangka Berpikir	29
• Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

• Jenis Dan Pendekatan Penelitian	31
• Waktu dan Lokasi	31
• Populasi dan Sampel	32
• Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	32
• Definisi Oprasional Variabel	34
• Instrumen Penelitian	37
• Teknik Analisis Data.....	37

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

• Gambaran Umum Tentang Objek Penelitian.....	43
• Hasil Penelitian	50
• Pembahasan.....	58

BAB V PENUTUP

• Kesimpulan	61
• Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Dalam kehidupannya manusia sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal.¹

Aktivitas komunikasi di perkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai. sesama dalam kelompok dan masyarakat. Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi kedua antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Sisi ketiga adalah antara pegawai kepada atasan. Masing-masing komunikasi tersebut mempunyai polanya masing-masing. Sesuai dengan visi dari pengembangan perbankan syariah di Indonesia adalah terwujudnya sistem perbankan syariah yang kompetitif, efisien, dan memenuhi prinsip kehati-hatian serta mampu mendukung sektor *riil* secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis bagi hasil dan transaksi *riil* dalam kerangka keadilan, tolong menolong, dan menuju kebaikan guna mencapai kemaslahatan masyarakat.

¹ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2000), h. 39

Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Menurut Kohler ada dua model komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perkantoran ini. Pertama, komunikasi koordinatif, yaitu proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan bagian-bagian (subsistem) perkantoran. Kedua, komunikasi interaktif, ialah proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan, pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai sebagai dasar penyesuaian di antara sub-sub sistem dalam perkantoran, maupun antara perkantoran dengan mitra kerja. Frekuensi dan intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut².

Komunikasi merupakan sesuatu yang alamiah, dikatakan demikian karena sejak kita lahir sampai dewasa komunikasi itu terjadi pada setiap gerak langkah. Misalnya, ketika kita masih kecil walaupun belum bisa berbicara namun melalui bahasa tubuh, gerak, ekspresi wajah maupun kontak mata, proses komunikasi itu telah kita lakukan. Bentuk yang digunakan untuk dapat berhubungan dengan orang lain adalah melalui komunikasi baik secara verbal maupun non verbal.³

Dalam sebuah organisasi atau dunia kerja, Komunikasi memegang peranan penting. Dikatakan demikian karena keberhasilan berinteraksi dalam organisasi adalah melalui Komunikasi. Jika komunikasi dapat berjalan secara efektif, maka informasi dalam dinamika berorganisasi akan berjalan lancar

²Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*,, h. 43

³Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta : Gadjah mada University Press, 2007), h. 33

sehingga dapat mempercepat proses penyelesaian suatu pekerjaan. Sebaliknya, bila komunikasi terhambat, arus informasi pun tersendat, dan akibatnya tentu akan membuat suatu pekerjaan juga terlambat diselesaikan⁴.

Komunikasi Interpersonal antar semua unsur dalam suatu pekerjaan akan sangat berdampak pada kinerja semua unsur yang ada dilingkungan dunia kerja tersebut. Hubungan antara Pimpinan dan Pegawai lainnya dalam organisasi kadang mengalami kendala serta kadang timbul hal yang tidak harmonis dalam bekerja. Untuk itu dalam suatu organisasi perlu mempelajari dan memahami tentang komunikasi Interpersonal agar terhindar dari persoalan komunikasi.

Peningkatan kinerja pegawai secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feed back* yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direfleksikan dalam kenaikan produktifitas.

Tabel 1.3
Rekapitulasi Jumlah Keterlambatan Karyawan
BRI Syariah Cabang Bengkulu Periode Januari- Maret 2018

Tahun	Jumlah Karyawan	Terlambat		
		Jumlah Karyawan Terlambat	Jumlah hari kerja	% Absensi Karyawan
Januari	33	8	26	0,93%
Februari	33	11	26	1,28%
Maret	31	15	26	1,86%

Sumber : BRI Syariah Cabang Bengkulu

Tabel rekapitulasi diatas menunjukkan jumlah keterlambatan karyawan setiap bulannya selalu meningkat, dapat dilihat dari bulan Januari

⁴ Moekijat. *Manajemen Kepegawaian*. (Bandung : Alumni, 2003) h. 69

menunjukkan 0.93%, Februari menunjukkan 1,28%, dan tahun Maret semakin meningkat tingkat keterlambatan menjadi 1,86%. Menurut Bapak Mizu Riyadi SE, Karyawan BRI Syariah Cabang Bengkulu ini setiap bulannya selalu ada saja yang terlambat, keterlambatan ini dapat menyebabkan adanya kelambanan pekerjaan, tidak adanya disiplin waktu, pekerjaan yang sudah ditargetkan akan tertunda hal ini dapat berdampak pada kinerja BRI Syariah Cabang Bengkulu.⁵

Berdasarkan potensi SDM yang dimiliki, maka BRI Syariah Cabang Bengkulu membuat suatu kebijakan untuk menerapkan KPI (*key Performance Indicator*) terutama BRI Syariah Cabang Bengkulu hal ini diberlakukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan meningkatkan kinerja organisasi yang mampu bersaing. Sesuai dengan visinya yaitu menjadi Bank yang terbaik dalam pengelolaan suatu unit pelayanan untuk melayani nasabah, sehingga apabila BRI Syariah Cabang Bengkulu mampu meningkatkan kinerja karyawan pada nasabah yang dimulai dari karyawan seharusnya kinerja karyawan meningkat, namun pada kenyataannya kinerja karyawan malah menurun. Hal ini sebagaimana yang terlihat pada tabel 1.2 :

Tabel 1.4
Target dan Realisasi Kerja BRI Syariah Cabang Bengkulu

No	Indikator	Target (%)	Realisasi (%)
1	Kinerja	90	85
2	Kompetensi	95	90
3	Perilaku	90	85
4	Kehadiran	90	85

Sumber : BRI Syariah Cabang Bengkulu

⁵ Bapak Mizu Riyadi, SE, *General Affair* BRI Syariah Bengkulu, Wawancara pada tanggal 15 November 2017

Tabel 1.2 di atas, memperlihatkan bahwa setiap indikator tidak mampu mencapai target yang telah ditentukan. Ketiga indikator tersebut diatas (BSC, Ketaatan karyawan terhadap aturan, dan KPI) selama 2 tahun terakhir mengalami penurunan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Manajer HRD BRI Syariah Cabang Bengkulu, rendahnya kinerja karyawan pada BRI Syariah Cabang Bengkulu dikarenakan oleh faktor personal, faktor situasional, faktor posisional, yaitu : tidak seimbang antara pekerjaan yang sudah dilakukan karyawan dengan timbal balik atas pekerjaan, kesenjangan jabatan diantara rekan kerja, kurangnya kesempatan karyawan untuk maju dan berkembang, mengeluhnya karyawan terhadap pekerjaan yang diberikan oleh atasan.

Berdasarkan observasi awal melalui wawancara dengan Bapak Mizu Riyadi SE, karyawan sering merasa tidak percaya diri ketika berkomunikasi langsung dengan pimpinan. Hal ini disebabkan oleh karyawan cenderung sungkan dan segan untuk berkomunikasi langsung dengan pimpinan. Selanjutnya menurut Bapak Mizu, sering terjadi konflik antara manager dengan bagian marketing, menurut manager selaku pimpinan, kinerja bagian marketing dinilai selalu kurang, karena realisasi kerja marketing sering tidak sesuai dengan syarat target yang dibebankan, sedangkan pada bagian marketing sering mengeluhkan target nasabah yang ditetapkan manager atau atasan terlalu berat dan sering berubah-ubah. Adanya diskomunikasi itu terjadi

karena kurangnya komunikasi antara manager selaku pimpinan dan bagian marketing selaku karyawan⁶

Dari observasi awal di BRI Syariah Cabang Bengkulu, Komunikasi interpersonal karyawan dan pimpinan masih kurang, hal ini tercermin dari perilaku pimpinan, yang sering tidak bersedia berbincang-bincang diluar jam kerja. Di BRI Syariah Cabang Bengkulu sendiri, sering diadakan *briefing* atau rapat, bahkan dilaksanakan setiap hari, namun biasanya hanya untuk membahas kegiatan yang akan dilaksanakan pada sepanjang hari atau membahas laporan kegiatan yang sudah dilaksanakan, tanpa membahas atau dialog mengenai kinerja karyawan.

Dari uraian di atas maka penulis terdorong untuk mengetahui sejauh mana pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan dengan pegawai terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu penulis mengadakan penelitian dengan judul:

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dengan Karyawan Terhadap Kinerja Di BRI Syariah Cabang Bengkulu

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. Apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan terhadap kinerja BRI Syariah Cabang Bengkulu?

⁶ Bapak Mizu Riyadi, SE, *General Affair* BRI Syariah Bengkulu, Wawancara pada tanggal 15 November 2017

2. Seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan terhadap kinerja BRI Syariah Cabang Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan terhadap kinerja BRI Syariah Cabang Bengkulu
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan terhadap kinerja BRI Syariah Cabang Bengkulu

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Bagi penulis sendiri sebagai tambahan wawasan dan pengalaman mengenai pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan terhadap Kinerja BRI Syariah Cabang Bengkulu, melalui penerapan ilmu dan teori-teori yang diperoleh selama duduk dibangku perkuliahan.
 - b. Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya baik mengenai pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan terhadap Kinerja BRI Syariah Cabang Bengkulu.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Sebagai pemenuhan syarat untuk menyelesaikan program studi S1 Ekonomi Islam dan memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) di Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.

- b. Bagi almamater pada umumnya Institut Agama Islam Negeri (IAIN) pada khususnya sebagai sumbangan pengetahuan praktis mengenai pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan terhadap kinerja karyawan BRI Syariah Cabang Bengkulu
- c. Bagi BRI Syariah Cabang Bengkulu khususnya menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam menerapkan komunikasi interpersonal pimpinan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan BRI Syariah Cabang Bengkulu

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dalam penelitian adalah:

Fanny Eka Maretwin⁷, 2009 “Strategi Komunikasi Interpersonal guru dengan siswa dalam Proses Belajar Mengajar untuk menghadapi Ujian Nasional di SMA N 1 Tawang Sari di SMA N 1 Tawang Sari” Metode penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan wawancara sebagai alat pengumpulan data. Hasil penelitian ini menunjukkan komunikasi interpersonal menghadapi guru terhadap siswa sangat bermanfaat bagi siswa dalam menghadapi ujian nasional, karena melalui komunikasi interpersonal, baik guru maupun murid dapat saling memahami dan mengerti karakter masing-masing sehingga proses pendidikan dapat berlangsung dengan baik dan efektif.

⁷ Fanny Eka Maretwin, “*Strategi Komunikasi Interpersonal guru dengan siswa dalam Proses Belajar Mengajar untuk menghadapi Ujian Nasional di SMA N 1 Tawang Sari di SMA N 1 Tawang Sari* (Skripsi, Universitas Islam Tawang Sari, 2009)

David Andrew, dalam sikripsnya yang meneliti tentang “*Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Semen Gresik Padang*”. Metode Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan teknik data yaitu analisis linear sederhana untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Interpersonal yang meliputi kebutuhan Individu (X_1); Harapan Individu (X_2); Perlakuan Adil (X_3); dan Kejelasan Tujuan (X_4) terhadap Produktivitas (Y). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Motivasi yang meliputi kebutuhan individu, harapan individu, perlakuan adil serta kejelasan tujuan memiliki pengaruh terhadap produktivitas; dan (2) Motivasi melalui pemenuhan kebutuhan individu mempunyai pengaruh dan hubungan yang paling besar apabila dibandingkan dengan motivasi lainnya terhadap produktivitas.⁸

Kusumawarni, dalam E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 5, 2016: 3248 – 3273 ISSN : 2302-8912 dengan judul *Pengaruh Semangat Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kudus*. Teknik analisis data yang digunakan analisis linear berganda, Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan kantor PDAM yang berjumlah 92 karyawan. Karena penelitian ini merupakan penelitian populasi, maka dalam hal ini tidak memakai sampel penelitian. Variabel dalam penelitian ini yaitu variabel Komunikasi Interpersonal (X_1), kegairahan kerja dan disiplin kerja (X_2) sedangkan

⁸David Andrew, “*Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Semen Gresik Padang*” (Fakultas Syariah, IAIN Imam Bonjol Padang, 2012).

variabel produktifitas kerja (Y) terdiri dari sub variabel yaitu hasil kerja dan kualitas. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa $t_1 = 7,026$, dan $t_2 = 4,977$ sedangkan t_{tabel} dengan dk pembilang = 2 dan dk penyebut = 89 pada taraf signifikansi 5% = 1,99. Sehingga dapat diketahui bahwa t_1 dan $t_2 > t_{tabel}$ maka hipotesis diterima. Adapun besarnya koefisien determinasi (r^2) diperoleh 71,2 % sedangkan sisanya 28,8 % yang merupakan pengaruh dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.⁹

⁹ Kusumawarni, *Pengaruh Semangat Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kudus* (Fakultas Ekonomi, Universitas Muammadiyah Bojonegoro, Kudus, 2012).

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Teori

1. Komunikasi Interpersonal

a. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima pesan secara langsung pula .

Kata komunikasi atau *Communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis* yang berarti sama, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti membuat sama (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) adalah istilah yang paling sering disebut sebagai asal usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama. Akan tetapi definisi-definisi kontemporer menyarankan bahwa komunikasi merujuk pada acara berbagi hal-hal tersebut, seperti dalam kalimat “kita berbagi pikiran”, “Kita mendiskusikan makna”, dan “Kita mengirimkan pesan”¹⁰

¹⁰ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2000), h. 41-42

Menurut De Vito, komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera ¹¹

Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan. Berkumpul dengan orang-orang yang anda benci akan membuat anda tegang, resah, dan tidak enak. Anda akan menutup diri dan menghindari komunikasi.¹²

Terdapat definisi lain tentang komunikasi interpersonal, yaitu suatu proses komunikasi yang bersetting pada objek-objek sosial untuk mengetahui pemaknaan suatu stimulus (dalam hal ini: informasi/pesan).¹³

b. Indikator Komunikasi Interpersonal

Efektivitas Komunikasi Interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

1. Keterbukaan (*Openness*)

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator

¹¹ Moekijat, *Manajemen Kepegawaian*, (Bandung : Alumni, 2003), h. 69

¹² Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung : PT.Remaja Rosdakarya, 2005), h.118

¹³ Moekijat, *Manajemen Kepegawaian ...*, h. 71

interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut. Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Setiap orang ingin orang lain bereaksi secara terbuka terhadap apa yang diucapkan.

2. Empati (*empathy*)

Empati sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu.” bersimpati, dipihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada dikapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama.

Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Individu dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara nonverbal, dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepiantasnya.

3. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Seseorang memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap (1) deskriptif, bukan evaluatif, (2) spontan, bukan strategik, dan (3) profesional, bukan sangat yakin.

4. Sikap positif (*positiveness*)

Setiap individu mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif

mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan dari pada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidak setaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai, lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis dari pada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal.

Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidak-sependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada dari pada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain.

Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain, atau menurut istilah Carl Rogers, kesetaraan meminta seseorang untuk memberikan ”penghargaan positif tak bersyarat” kepada orang lain.

Dari teori di atas dapat disimpulkan, bahwa komunikasi interpersonal merupakan kegiatan sehari-hari yang paling banyak dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Sejak bangun tidur di pagi hari sampai tidur lagi di larut malam, sebagian besar dari waktu kita digunakan untuk berkomunikasi dengan manusia yang lain. Dengan demikian kemampuan berkomunikasi merupakan suatu kemampuan yang paling dasar. Akan tetapi dalam kehidupan sehari-hari kita sering mengalami perbedaan pendapat, ketidak nyamanan situasi atau bahkan terjadi konflik yang terbuka yang disebabkan adanya kesalah pahaman dalam berkomunikasi. Menghadapi situasi seperti ini, manusia baru akan menyadari bahwa diperlukan pengetahuan mengenai bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan efektif yang harus dimiliki seorang manusia.¹⁴

2. Pengertian Pimpinan

Pemimpin dan manajer merupakan faktor penentu dalam sukses atau gagalnya suatu organisasi dan usaha. Baik di dunia bisnis maupun di dunia

¹⁴ J Ravianto, *Orientasi Produktivitas dan Ekonomi*, Cetakan ke-2. (Jakarta: Universitas Indonesia: 2006), h. 16

pendidikan, kesehatan, perusahaan, religi, sosial, politik, pemerintahan negara, dan lainnya, kualitas pemimpin menentukan keberhasilan lembaga atau organisasinya. Istilah pemimpin/leader mempunyai macam-macam pengertian. Terdapat definisi pemimpin dari beberapa ahli, diantaranya:

Menurut Kartini Kartono pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan dan kelebihan di satu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu untuk pencapaian satu atau beberapa tujuan.¹⁵

Sejalan dengan pendapat tersebut Adair Jhon mengemukakan, Pemimpin dalam pengertian luas ialah seorang yang memimpin dengan jalan memprakarsai tingkah laku sosial dengan mengatur, mengarahkan, mengorganisir atau mengontrol usaha/upaya orang lain, atau melalui prestise, kekuasaan atau posisi. Dalam pengertian yang terbatas, pemimpin ialah seorang yang membimbing pemimpin dengan bantuan kualitas-kualitas persuasifnya, dan akseptansi/penerimaan secara sukarela oleh para pengikutnya.¹⁶

Dari beberapa definisi yang dikemukakan dapat ditarik kesimpulan bahwa pemimpin adalah pribadi yang memiliki kecakapan khusus, mampu mempengaruhi orang lain, mengatur dan mengorganisir para bawahannya

¹⁵Kartini Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2008), h. 21

¹⁶ John Adair, *Kepemimpinan yang memotivasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2008), h. 55

dengan kualitas yang dimiliki untuk bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan.

3. Pengertian Karyawan

Setiap perusahaan membutuhkan karyawan sebagai tenaga yang menjalankan setiap aktivitas yang ada dalam organisasi perusahaan. Karyawan merupakan aset terpenting yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap kesuksesan sebuah perusahaan. Tanpa mesin canggih, perusahaan dapat terus beroperasi secara manual, akan tetapi tanpa karyawan, perusahaan tidak akan dapat berjalan sama sekali.¹⁷

Menurut Kartini karyawan merupakan setiap penduduk yang masuk ke dalam usia kerja (berusia di rentang 15 hingga 64 tahun), atau jumlah total seluruh penduduk yang ada pada sebuah negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan akan tenaga yang mereka produksi, dan jika mereka mau berkecimpung / berpartisipasi dalam aktivitas itu.

Menurut Hasibuan, pengertian karyawan adalah setiap orang yang menyediakan jasa (baik dalam bentuk pikiran maupun dalam bentuk tenaga) dan mendapatkan balas jasa ataupun kompensasi yang besarnya telah ditentukan terlebih dahulu¹⁸.

Meskipun kata karyawan sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari, atau bahkan disandang sebagai gelar kebanggaan, akan tetapi

¹⁷Kartini Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan ...*, h. 53

¹⁸Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), h. 45

tidak sedikit diantara orang-orang yang tidak mengetahui definisi ataupun pengertian karyawan yang sebenarnya.

Jika diartikan secara sederhana, karyawan dapat diartikan sebagai setiap orang yang memberikan jasa kepada perusahaan ataupun organisasi yang membutuhkan jasa tenaga kerja, yang mana dari jasa tersebut, karyawan akan mendapatkan balas jasa berupa gaji dan kompensasi-kompensasi lainnya.

4. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut dengan *performance*. Kinerja disebut juga dengan unjuk kerja, prestasi kerja, atau hasil pelaksanaan kerja. Kinerja merupakan tingkatan dimana pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.¹⁹

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa kinerja berarti sesuatu yang dicapai, prestasi diperlihatkan tau kemampuan kerja. Dalam sebuah artikel yang dterbitkan oleh lembaga administrasi negara merumuskan kinerja merupakan terjemahan bebas dari istilah *Performance* yang artinya adalah prestsi kerja atau pelaksanaan kerja atau mencapai kerja atau hasil kerja atau hasil kerja.²⁰

¹⁹ Euis Karwati, *Kinerja dan Profesionalisme Kepala Sekolah Membangun Sekolah yang Bermutu*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 82

²⁰ Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pembina Bahasa Indonesia, 1990), h. 503

Kinerja merupakan prestasi nyata yang ditampilkan seseorang setelah yang bersangkutan menjalankan tugas dan perannya dalam organisasi. Kinerja produktif merupakan tingkatan prestasi yang menunjukkan hasil guna yang tinggi. Muchdarsyah Sinungan menegaskan bahwa ketercapaian kinerja produktif perlu ditunjang oleh: “kemajuan kerja yang tinggi, kemampuan kerja yang sesuai dengan isi kerja, lingkungan kerja yang nyaman, penghasilan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, jaminan sosial yang memadai, kondisi kerja yang manusiawi, dan hubungan kerja yang harmonis” Oleh karena itu, kinerja produktif pada akhirnya tumbuh dari inovasi cara kerja.²¹

Sebuah ciri manajemen kinerja adalah berkenaan dengan masukan dan proses (atribut dan kompetensi) selain juga *output* dan *outcome*. Hal tersebut yang lebih membedakan dari ciri-ciri merit rating dan cara penilaian kinerja tradisional yang memusatkan kepada masukan dan MBO lebih berorientasi kepada *output*. Perbedaan lainnya antara manajemen kinerja dan merit rating bahwa penilaian lebih ditekankan pada pekerjaan itu sendiri ketimbang kepribadiannya.²²

Ditinjau dari pandangan Islam, makna kinerja memiliki arti kesungguhan dan kemauan dalam melaksanakan tugas, dalam surat at-Taubah 105 dijelaskan :

²¹ Tjutju Yuniarsih, Dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan Isu Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 161

²² Surya Dharma, *Manajemen Kinerja*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), h. 101

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ
إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿٣٥﴾

Artinya : Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mu'min akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan"

Selanjutnya dalam surat al-maidah ayat 35 dijelaskan :

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَابْتَغُوا إِلَيْهِ الْوَسِيلَةَ وَجَاهِدُوا فِي
سَبِيلِهِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٣٦﴾

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan carilah jalan yang mendekatkan diri kepada-Nya, dan berjihadlah pada jalan-Nya, supaya kamu mendapat keberuntungan.

Islam memberikan rambu-rambu bagi ummatnya, bahwa ketika melaksanakan suatu pekerjaan yang baik, maka tuntutan untuk bersungguh-sungguh menjadi sesuatu yang mutlak. Kesungguhan ini dinilai sebagai sebuah jihad. Orang yang bersungguh-sungguh dalam bekerja, bukan manusia saja yang akan melihat pekerjaan yang ia lakukan, bahkan Allah memberikan penghargaan sebagai orang yang mulia atas prestasi kerja yang dilakukan dengan kemuliaan pula.

Makna yang terkandung dalam hadits di atas adalah, apapun bentuk aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang harus berdasarkan niat yang terdapat dalam hatinya. Bilamana benar-benar niat sudah tertanam dalam hatinya kegiatan apapun yang sudah direncanakan akan direalisasikan dengan sungguh-sungguh dari kesungguhan tersebut tentunya akan melahirkan hasil dari apa yang diharapkan sesuai dengan apa yang telah menjadi niat dalam hatinya. Artinya kinerja yang memiliki makna kesungguhan itu akan berkaitan erat dengan niat yang menjadi awal seseorang melakukan aktivitas.²³

b. Indikator Penilaian Kinerja

Indikator kinerja menurut Robert dan John, antara lain sebagai berikut.²⁴

1. Kuantitas dari hasil, yaitu jumlah pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan yang harus diselesaikan atau dicapai. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan
2. Kualitas dari hasil, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya), pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran tingkat kepuasan, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran
3. Ketepatan waktu dari hasil, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis

²³ Ayon Triyono, *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta Selatan: Oryza, 2012), h.95

²⁴ Slamet Saksono, *Administrasi Kepegawaian*, (Yogyakarta: Kanisius, 1997), h. 113

khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan

4. Kehadiran, yaitu ada tidaknya karyawan didalam kantor ketika memasuki jam-jam kerja
5. Kemampuan bekerja sama, yaitu kemampuan karyawan melakukan kegiatan bersama-sama dengan karyawan lain dalam suatu kegiatan yang tidak dapat dikerjakan oleh perorangan.²⁵

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja Merupakan kemampuan dan keberhasilan dalam melaksanakan tugas-tugas pembelajaran²⁶ Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, baik yang berasal dari dalam diri maupun yang berasal dari luar.

Ada 3 (tiga) macam faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang yaitu.

1. Faktor Individual

Yaitu faktor-faktor yang meliputi sikap, sifat-sifat kepribadian, sifat fisik, keinginan atau motivasinya, umur, jenis kelamin, pendidikan, pengalaman kerja, latar belakang budaya dan variabel-variabel lainnya.

²⁵ James A.F Stoner Charles Wankel, *Perencanaan dan Pengembalian Keputusan Dalam Manajemen*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2003), h. 318

²⁶ Supardi, *Kinerja*, (Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada. 2013), h. 79

2. Faktor Situasional

Faktor sosial dan organisasi, meliputi : kebijaksanaan organisasi, hubungan karyawan dengan pimpinan, hubungan antar karyawan, komunikasi interpersonal karyawan dengan pimpinan, komunikasi interpersonal antara karyawan, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial

3. Faktor fisik dan pekerjaan

Faktor fisik dan pekerjaan, meliputi : metode kerja, desain dan kondisi alat-alat kerja, penataan kerja dan lingkungan kerja (seperti penyinaran, kebisingan dan pentilasi).

5. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan

Meneliti pengaruh komunikasi yang efektif terhadap kinerja merupakan hal yang sangat penting dilakukan perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia. Apabila komunikasi efektif, ia dapat mendorong timbulnya prestasi lebih baik dan kepuasan kerja.

Kepemimpinan adalah unsur yang fundamental dalam menghadapi gaya dan perilaku seseorang. Hal itu merupakan potensi untuk mampu membuat orang lain (yang dipimpin) mengikuti apa yang dikehendaki pemimpinnya menjadi realita. Ia melibatkan unsur emosi yang pada kenyataannya dapat selalu berubah. Menerapkan kepemimpinan tidak selalu berjalan mulus. Boleh jadi karyawan yang dipimpin manajer merasa ragu-ragu akan kemampuan manajer, tidak jelas apa dan mengapa manajer

menginstruksikan sesuatu, apatis terhadap manajer atau bahkan bisa saja menunjukkan konflik dengan manajer.²⁷

Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja secara tidak langsung telah terlihat melalui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individual yang telah dikemukakan oleh Robert L. Mathis dan Jhon H. Jackson mereka menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja individu adalah kemampuan individual dalam melakukan pekerjaan yang terdiri dari bakat, minat dan faktor kepribadian. Dalam hal ini komunikasi interpersonal dapat digolongkan sebagai salah satu bentuk kemampuan yang dimiliki oleh individu.²⁸

Islam mengakui adanya perbedaan kompensasi di antara pekerja, di atas dasar kualitas kerja yang dilakukan, sebagaimana yang dikemukakan dalam Alquran surat al-Ahqaf 46: 19:

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا^ط وَلِيُؤْفِقَهُمْ^ط أَعْمَلَهُمْ^ط وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka, sedang mereka tiada merugi”

Di sisi lainnya, Alqur'an tidak membedakan perempuan dengan laki laki dalam tataran posisi yang sama untuk masalah kerja, dan juga

²⁷ Sjafrri Mangkuprawira, *Horison: Bisnis, Manajemen, dan Sumberdaya Manusia*, (Bogor: IPB Press, 2009), h. 118

²⁸ Sudarto, *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt Westfalia Indonesia*, Jurnal Keuangan dan Bisnis Vol. 1 No. 1, November 2009

untuk kompensasi yang akan mereka terima, sebagaimana yang terungkap dalam AlQur'an, surat Ali Imran : 195:

فَأَسْتَجَابَ لَهُمْ رَبُّهُمْ أَنِّي لَا أُضِيعُ عَمَلَ عَمَلٍ مِّنْكُمْ مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ ۖ^ط
بَعْضُكُمْ مِّنْ بَعْضٍ ۖ فَالَّذِينَ هَاجَرُوا وَأُخْرِجُوا مِنْ دِيَارِهِمْ وَأُوذُوا فِي
سَبِيلِي وَقَاتَلُوا وَقُتِلُوا لَأُكَفِّرَنَّ عَنْهُمْ سَيِّئَاتِهِمْ وَلَأُدْخِلَنَّهُمْ جَنَّاتٍ تَجْرِي
مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ ثَوَابًا مِّنْ عِنْدِ اللَّهِ ۗ وَاللَّهُ عِنْدَهُ حُسْنُ الثَّوَابِ ﴿١٩٥﴾

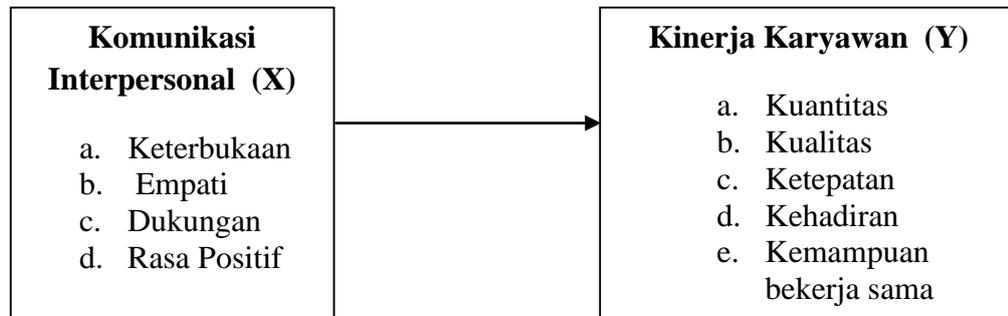
Maka Tuhan mereka memperkenankan permohonannya (dengan berfirman): "Sesungguhnya Aku tidak menyalahkan amal orang-orang yang beriman di antara kamu, baik laki-laki maupun perempuan, (karena) sebagian kamu adalah turunan dari sebagian yang lain..."

Islam juga menganjurkan kepada para pekerja, untuk melakukan tugas dan pekerjaan tanpa ada penyelewengan dan kelalaian, dan bekerja secara efisien. Ketekunan dan ketabahan dalam bekerja dianggap sebagai sesuatu yang terhormat. Suatu pekerjaan kecil yang dilakukan secara konstan dan profesional lebih baik dari suatu pekerjaan besar yang dilakukan dengan cara musiman dan tidak profesional. Hal ini sesuai dengan cara sabda Rasulullah SAW, "Sebaik-baiknya pekerjaan adalah yang dilakukan penuh ketekunan walaupun sedikit demi sedikit."²⁹

²⁹ Ika Yunia Fauzia, dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-Syari'ah*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 277-278

B. Kerangka Berpikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut



Keterangan

X : Komunikasi Interpersonal

Y : Kinerja Karyawan

—————> : Pengaruh

C. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, landasan teori dan kerangka pikir yang telah dikemukakan sebelumnya. Jawaban atas problem secara teoritis sering disebut dengan hipotesis, dan hipotesis itu merupakan jawaban sementara, yang masih perlu diuji kebenarannya melalui fakta-fakta. Pengujian hipotesis dengan menggunakan dasar fakta diperlukan suatu alat bantu, dan yang sering digunakan adalah analisis statistic. Pembicaraan dalam topic bahasan kali ini dititik beratkan pada pengujian hipotesis secara statistical.³⁰

maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis pada penelitian ini adalah diduga bahwa

³⁰ Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta Timur: Prenada media, 2004), h. 97

Ho : Ada Pengaruh signifikan antara Komunikasi Interpersonal pimpinan dengan kinerja karyawan BRI Syariah Cabang Bengkulu

Ha : Tidak Ada ada Pengaruh signifikan antara Komunikasi Interpersonal pimpinan dengan kinerja karyawan BRI Syariah Cabang Bengkulu

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis

Dalam proposal skripsi ini, penulis menggunakan penelitian kuantitatif dimana proses penggalian informasi diwujudkan dalam bentuk angka-angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang diketahui.³¹

2. Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan penelitian yang bersifat kuantitatif asosiatif, sebab dalam penelitian ini penulis ingin menggali lebih jauh ada atau tidaknya dan seberapa besar ditemukan adanya korelasi antara dua variabel atau lebih secara kuantitatif.³² Penulis ingin mengetahui apakah Komunikasi Interpersonal (X) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y)

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan Desember 2017 sampai dengan Februari 2018, dengan lokasi penelitian ini pada BRI Syariah Cabang Bengkulu yang berlokasi di Jl. S. Parman No. 51 A-b, Kebun Kenanga

³¹ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005), hal, 105

³² S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*,.....h. 105

Kecamatan Ratu Agung Kota Bengkulu. Alasan pemilihan tempat penelitian ini yaitu karena penulis menemukan ada permasalahan komunikasi interpersonal pimpinan dan Kinerja Karyawan di BRI Syariah Cabang Bengkulu.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan BRI Syariah Cabang Bengkulu yang berjumlah 30 orang karyawan karyawan tetap³³.

2. Sampel

Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *sampling jenuh* yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel³⁴

Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan yang berjumlah 30 orang, menurut Kuncoro untuk studi korelasional diperlukan minimal 30 sampel untuk menguji ada tidaknya hubungan.³⁵

³³ Data karyawan, BRI Syariah Cabang Bengkulu

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis, ...*, h. 189

³⁵ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2009),

D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

- a. Data primer, diperoleh langsung dari responden karyawan BRI Syariah Cabang Bengkulu. Dengan bentuk data primer berupa data yang berkaitan dengan variabel penelitian.
- b. Data sekunder, diperoleh secara tidak langsung dari literatur dokumen, data-data yang berkaitan dengan penelitian yang di dapat dari BRI Syariah Cabang Bengkulu. Serta buku-buku, media cetak atau media elektronik, jurnal-jurnal dan yang lainnya yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Survey

Penelitian survey menurut Bambang dan Lina yang dikutip Alif, merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur atau sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah dan dianalisis.³⁶

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan, Studi kepustakaan yang dilakukan oleh

³⁶ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan, ...*, h. 159

penulis adalah mengumpulkan data dari buku-buku sumber yang sudah ditentukan.

E. Definisi Operasional Variabel

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu komunikasi interpersonal pimpinan. Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatapmuka antardua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima pesan secara langsung pula, adapun indikator interpersonal dalam penelitian ini yaitu:

- a. Keterbukaan, yaitu komunikator dan komunikan saling mengungkapkan segala ide atau gagasan bahwa permasalahan secara bebas (tidak ditutupi) dan terbuka tanpa rasa takut atau malu, kedua-duanya saling mengerti dan memahami pribadi masing-masing.
- b. Empati, yaitu kemampuan seseorang untuk memproyeksikan dirinya kepada orang lain.
- c. Dukungan, yaitu setiap pendapat, ide atau gagasan yang disampaikan mendapat dukungan dari pihak-pihak yang berkomunikasi. Dengan demikian keinginan atau hasrat yang ada dimotivasi untuk mencapainya.
- d. Rasa positif, yaitu setiap pembicaraan yang disampaikan dapat tanggapan yang positif, rasa positif menghindarkan pihak-pihak yang berkomunikasi untuk tidak curiga atau berprasangka yang mengganggu jalinan interaksi

Sedangkan variabel independen yaitu kinerja karyawan, kinerja yaitu tingkatan dimana pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan syarat-

syarat yang telah ditentukan, adapun indikator kinerja dalam penelitian ini yaitu:

- a. Kuantitas dari hasil, yaitu jumlah pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan yang harus diselesaikan atau dicapai. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan
- b. Kualitas dari hasil, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya), pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran tingkat kepuasan, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran
- c. Ketepatan waktu dari hasil, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan
- d. Kehadiran, yaitu ada tidaknya karyawan didalam kantor ketika memasuki jam-jam kerja
- e. Kemampuan bekerja sama, yaitu kemampuan karyawan melakukan kegiatan bersama-sama dengan karyawan lain dalam suatu kegiatan yang tidak dapat dikerjakan oleh perorangan.³⁷

F. Instrumen Penelitian

1. Angket

Metode ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket yang berupa pertanyaan terstruktur, setiap pertanyaan sudah disiapkan 5

³⁷ James, A.F Stoner Charles Wankel, *Perencanaan dan Pengembalian Keputusan Dalam Manajemen*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2003), h. 318

alternatif jawaban yang dibagikan kepada responden untuk di isi sesuai dengan kondisi yang dialami oleh responden. Melalui angket ini dapat dikumpulkan data yang berupa jawaban tertulis dari responden atas sejumlah pertanyaan yang diajukan didalam angket tersebut. Adapun skor dari masing-masing jawaban adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Pengukuran Skala Kategori Responden

Kategori	Nilai
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat Tidak setuju	1

Sumber : Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta 2013)

2. Dokumentasi

Penggunaan teknik dokumentasi yaitu mengumpulkan data dalam hal ini struktur organisasi dan sejarah BRI Syariah Cabang Bengkulu. Dan sumber informasi lainnya yang bersifat data. Dalam hal ini sejarah BRI Syariah Cabang Bengkulu dan dokumentasi foto pada saat penelitian dilaksanakan.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Dalam penelitian menggunakan program SPSS sebagai untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu antara Komunikasi Interpersonal (X_1) dan

Kinerja Karyawan (Y). Sebelum dilakukan analisis data dengan regresi linier ganda, perlu terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan dengan menggunakan program SPSS, yaitu :

1. Uji Kualitas Data

Sebelum melakukan analisis data dengan kuantitatif korelasi menggunakan teknik analisis uji regresi sederhana, maka harus dilakukan beberapa uji prasyarat yakni:

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya butir-butir soal tes. Instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat digunakan dengan tepat mengukur apa yang hendak diukur.³⁸ Pengukuran validitas angket dilakukan dengan menggunakan *correlation person* yaitu mengkorelasikan skor item masing-masing nomor dengan total skor item,

Peneliti hanya akan menggunakan soal-soal yang terbukti valid dari hasil analisis instrumen. Hasil analisis perhitungan validitas butir soal (sig) dikonsultasikan dengan α (0.05), dengan taraf signifikan 5 %. Bila harga $\text{sig} < \alpha$ maka butir soal tersebut dikatakan valid. Sebaliknya bila harga $\text{sig} > \alpha$ maka butir soal tersebut dikatakan tidak valid.

³⁸Eko Putro Widoyoko, *Evaluasi Program Pembelajaran: Panduan Praktis Bagi Pendidik dan Calon Pendidik*, Cetakan I, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009) , h. 128

b. Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas, peneliti melanjutkan uji reliabilitas. Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu ³⁹

Untuk mengetahui reliabilitas angket, digunakan perhitungan dengan teknik Alpha Cronbach.⁴⁰

Perhitungan angket dilakukan dengan cara mengkonsultasikan koefisien reliabilitas hitung nilai kritik atau standar reliabilitas. Adapun nilai kritik untuk reliabilitas angket adalah 0,5. Artinya, apabila nilai kritik untuk reliabilitas lebih besar atau sama dengan 0,5 ($r_i \geq 0,5$), maka angket tersebut dikatakan reliabil.

c. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk mengetahui data tiap variabel yang diperoleh tersebut berdistribusi normal atau tidak. Teknik yang digunakan untuk pengujian normalitas data tiap variabel dalam penelitian ini adalah *Kolmogorov Smirnov*, dengan kriteria kenormalan sebagai berikut:

³⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan program IBM SPSS 21 Up Date PLS Regresi*, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001), h. 47

⁴⁰Widoyoko, *Evaluasi Program Pembelajaran, ...*, h.152

1. Signifikansi $\alpha = 0,05$
2. Jika $\text{sig} > \alpha$ maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal
3. Jika $\text{sig} < \alpha$ maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.⁴¹

d. Uji Homogenitas

Pengujian homogenitas dimaksudkan untuk melihat apakah sama atau tidak kedua variansi tersebut. Untuk mengetahui apakah kedua variansi tersebut homogen, maka dilakukan uji *levene*, yaitu tes uji *of homogeneity of variance*, untuk mengetahui homogenitas digunakan pedoman sebagai berikut

1. Signifikansi $\alpha = 0,05$
2. Jika $\text{sig} > \alpha$ maka variansi setiap sampel sama (homogen)
3. Jika $\text{sig} < \alpha$ maka variansi setiap sampel tidak sama (tidak homogen).⁴²

2. Uji Hipotesis Linear Sederhana

a. Model Regresi

Untuk mengetahui seberapa besar perubahan nilai variabel Y bila variabel X diubah-ubah atau dimanipulasi, maka digunakan perhitungan statistik dengan menggunakan analisis regresi sederhana. analisis regresi sederhana adalah suatu analisis untuk mengetahui

⁴¹Supardi, *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian: Konsep Statistika yang Lebih Komprehensif*, (Jakarta: Change Publication, 2014), h. 134

⁴²Supardi, *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian, ...*, h. 134

besarnya pengaruh antara independent variable dengan dependent variable secara serentak, dirumuskan sebagai berikut.⁴³

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + \mu_i$$

Keterangan:

Y = Komunikasi Personal

X = Kinerja Karyawan

β_0 = Nilai Konstanta

β_i = Koefesien Regresi

μ_i = Variabel Pengganggu

b. Uji -t

Teknik uji t ini digunakan untuk menguji dan mengetahui apakah variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel bebas yang lain tidak berubah

Bila hasil pengujian statistik menunjukkan $\text{sig} < \alpha 0,05$, maka H_0 ditolak, berarti variable independennya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya Jika hasil perhitungan menunjukkan bahwa $\text{sig} > \alpha 0,05$, maka H_0 ditolak

⁴³ Danang Sunyoto, *Praktik Riset Perilaku Konsumen Teori, Kuesioner, Alat, Dan Analisis data*, (Yogyakarta : CAPS, 2014), h.104

berarti variable independennya tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.⁴⁴

c. Koefisien Determinasi

Setelah diketahui pengujian hipotesis, tahap selanjutnya adalah mencari nilai koefisien determinasi. Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja. Dalam memberikan interpretasi secara sederhana terhadap angka indeks korelasi “r” pengaruh Stress kerja terhadap Kinerja (xy) pada umumnya digunakan sebagai berikut:⁴⁵

Tabel 3.2
Koefisien Determinasi

Besarnya “r”	Interpretasi
0,00-0,20	Sangat Lemah Atau Rendah
0,20-0,40	Lemah Atau Rendah
0,40-0,70	Cukup
0,70-0,90	Kuat Atau Tinggi
0,90-1,00	Sangat Kuat Atau Tinggi

Sumber : Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta 2013)

⁴⁴Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*,..., h. 265

⁴⁵ Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta 2013), h. 249.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum tentang Objek penelitian

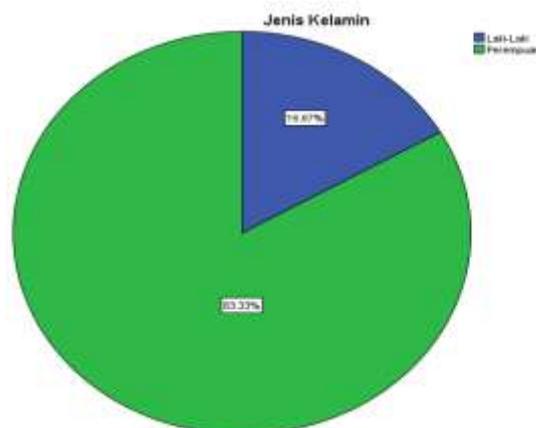
1. Deskripsi Responden

Untuk mendapatkan gambaran umum mengenai karyawan yang menjadi responden dalam penelitian, berikut dikelompokkan responden berdasarkan: jenis kelamin, usia, Pendidikan.

a. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin karyawan BRI Syariah.:

Gambar 4.1
Jenis Kelamin Responden



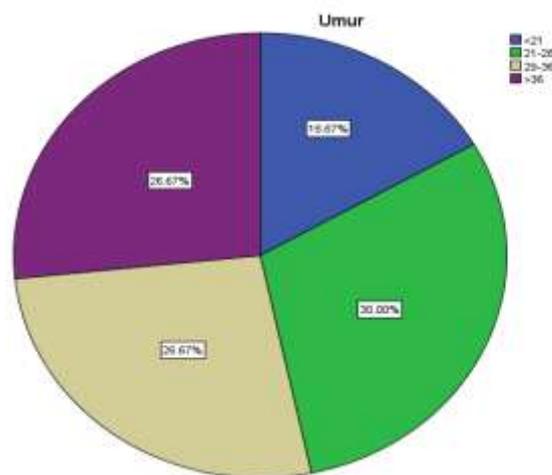
Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Gambar 4.1 menunjukkan persentase karyawan BRI Syariah. Berdasarkan kelompok gender, responden pria sebanyak 5 responden dengan persentase sebesar 16.7%, dan konsumen wanita

sebanyak 25 responden dengan persentase sebesar 83.3 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden wanita lebih banyak dibandingkan dengan responden pria sebesar 25 responden

b. Usia Responden

Gambar 4.2
Usia Responden



Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari gambar 4.2 menunjukkan karyawan berusia < 21 tahun sebanyak 5 responden dengan persentase sebesar 16.7%, 21-28 tahun sebanyak 9 responden dengan persentase sebesar 30%, berusia 29-36 tahun sebanyak 8 responden dengan persentase 26.7%, berusia >36 tahun sebanyak 8 responden dengan persentase 26.7%, Dengan demikian dapat diketahui bahwa yang menjadi responden terbanyak antara usia 21-28 tahun sebanyak 9 responden dengan persentase sebesar 30%.

c. Rekapitulasi Deskripsi Responden

Tabel 4.1
Rekapitulasi Deskripsi Responden

No	Deskripsi Responden	Indikator	Responden	Persentase%
1.	Jenis Kelamin	Pria	5	16.7%
		Wanita	25	83.3%
2.	Usia	<21	5	16.7%
		21-28 Tahun	9	30%
		29-36 Tahun	8	26.7%
		>36	8	26.7 %

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan kelompok gender atau jenis kelamin, responden pria lebih banyak dibandingkan dengan responden wanita sebesar 25 responden, berdasarkan usia, responden terbanyak antara usia 29-36 tahun sebanyak 9 responden dengan persentase sebesar 30%

2. Deskripsi Lokasi Penelitian

a. Sejarah Perusahaan/Institusi

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara

konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.⁴⁶

Memasuki tujuh tahun lebih BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah. Kehadiran BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern.

Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.. Aktivitas BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam BRI Syariah (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama BRI Syariah.⁴⁷

⁴⁶ Diakses dari <https://www.brisyariah.co.id/>, tanggal 1 April 2018, pukul 18.00 WIB

⁴⁷ Diakses dari <https://www.brisyariah.co.id/>, tanggal 1 April 2018, pukul 18.00 WIB

Saat ini BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

BRI Syariah Bengkulu berdiri pada tanggal 27 November 2011. Pimpinan Cabang BRI Syariah pertama sekali adalah bapak Rangga Lawe. BRI Syariah terdiri dari satu cabang yang terletak di Jl. S. Parman, No. 51 A-B kota Bengkulu dan 2 KCP yaitu KCP Panorama dan Pasar Minggu. Seiring berjalannya waktu unit bertambah unit dan satu KCP (Kantor Cabang Pembantu), unit tersebut antara lain outlet Kepahyang, outlet Argamakmur, outlet Pagar Dewa, outlet Seluma, pasar minggu, UMS Bengkulu dan Panorama 1, outlet panorama 2. Sedangkan KCP nya adalah KCP Panorama yang terletak di Jl. Salak no. 80 yang dipimpin oleh pimpinan cabang pembantu yaitu bapak Anton Budiono. BRI Syariah Bengkulu sudah tiga kali berganti pimpinan yaitu yang pertama

bapak Ranggalawe, yang kedua Bapak Yuliawan Andri Putra, dan saat ini adalah bapak Dede Saepudin⁴⁸.

b. Bentuk Usaha/Peran Institusi

Bank BRI Syariah pada awalnya bernama Bank Jasa Arta, yang kemudian pada tanggal 19 Desember 2007 diambil alih kepemilikan sahamnya oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Setelah diambil alih, kegiatan usaha bank tersebut berubah dari sebelumnya beroperasi secara konvensional menjadi perbankan syariah. Dalam perkembangan usahanya, BRI Syariah mampu membangun sebuah kegiatan usaha perbankan ritel modern dengan layanan finansial yang cukup kuat. Selain itu, Bank Syariah ini dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya tergolong prima, sehingga tidak mengherankan jika perkembangan dan pertumbuhannya sangat cepat. Setelah adanya pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. pada tahun 2008 yang kemudian melebur ke dalam BRI Syariah, maka aktivitas BRI Syariah semakin meningkat, sehingga keberadaannya semakin kokoh dan tumbuh menjadi Bank Syariah terbesar ketiga⁴⁹.

c. Visi dan misi BRI Syariah

1) Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

⁴⁸ Diakses dari <https://www.brisyariah.co.id/>, tanggal 1 April 2018, pukul 18.00 WIB

⁴⁹ Diakses dari <https://www.brisyariah.co.id/>, tanggal 1 April 2018, pukul 18.00 WIB

2) Misi

- a) Memahami keberagaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan financial nasabah.
- b) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
- d) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran⁵⁰.

d. Gambar dan arti lambang BRI Syariah

Setiap perusahaan senantiasa dilengkapi lambang perusahaan. Lambang mempunyai arti penting karena lambang merupakan identitas bagi setiap perusahaan. Lambang BRIS yariah yaitu;

Gambar. 1
Logo BRI Syariah



Untuk kombinasi warna yang digunakan adalah warna biru dan warna putih sebagai benang merah dengan *brand* bank BRI. Biru melambangkan kestabilan dan kepercayaan yang kokoh, sedangkan putih merefleksikan kemurnian sistem syariah yang melandasi

⁵⁰ Diakses dari <https://www.brisyariah.co.id/>, tanggal 1 April 2018, pukul 18.00 WIB

operasional BRI Syariah. *Stilasi* “pendar cahaya” identitas *brand* BRI Syariah merupakan simbolisasi navigasi “pelita” keinginan dan kebutuhan para nasabahnya. Dengan ini BRI Syariah selalu beorientasi dan berpandu selalu mengembangkan brandnya⁵¹.

e. Motto BRI Syariah

BRI Syariah mempunyai motto yang berbunyi “Bersama Wujudkan Harapan Bersama” sebagai perwujudan visi dan misi BRI Syariah sendiri yang mempunyai arti bahwa BRI Syariah ingin menjelaskan bahwa seluruh *stake holder* baik internal (karyawan) maupun eksternal (nasabah) merupakan instrumen penting dalam mewujudkan harapan *stake holder*⁵².

B. Hasil Penelitian

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas Data

Pengukuran validitas angket dilakukan dengan menggunakan *corelation person* yaitu mengkorelasikan skor item masing-masing nomor dengan total skor item,

Peneliti hanya akan menggunakan soal-soal yang terbukti valid dari hasil analisis instrumen. Hasil analisis perhitungan Bila Jika $\text{sig} < \alpha$ maka butir soal tersebut dikatakan valid. Sebaliknya bila $\text{sig} > \alpha$ maka butir soal tersebut dikatakan tidak valid.

⁵¹ Diakses dari <https://www.brisyariah.co.id/>, tanggal 1 April 2018, pukul 18.00 WIB

⁵² Diakses dari <https://www.brisyariah.co.id/>, tanggal 1 April 2018, pukul 18.00 WIB

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Data Variabel Komunikasi interpersonal

Pernyataan	Sig	Alpha	Keterangan
Pernyataan 1	.000	0.05	Valid
Pernyataan 2	.000	0.05	Valid
Pernyataan 3	.000	0.05	Valid
Pernyataan 4	.000	0.05	Valid
Pernyataan 5	.000	0.05	Valid
Pernyataan 6	.000	0.05	Valid
Pernyataan 7	.000	0.05	Valid
Pernyataan 8	.000	0.05	Valid
Pernyataan 9	.000	0.05	Valid
Pernyataan 10	.000	0.05	Valid
Pernyataan 11	.000	0.05	Valid

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan untuk mengukur variabel komunikasi interpersonal menghasilkan nilai sig sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 dan dinyatakan valid, dan artinya butir pertanyaan dapat mengukur variabel komunikasi interpersonal sehubungan daripada itu layak dilakukan pengujian selanjutnya.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Data Variabel
Kinerja Karyawan

Pernyataan	Sig	Alpha	Keterangan
Pernyataan 1	.003	0.05	Valid
Pernyataan 2	.001	0.05	Valid
Pernyataan 3	.000	0.05	Valid
Pernyataan 4	.031	0.05	Valid
Pernyataan 5	.037	0.05	Valid
Pernyataan 6	.004	0.05	Valid
Pernyataan 7	.001	0.05	Valid
Pernyataan 8	.000	0.05	Valid
Pernyataan 9	.000	0.05	Valid
Pernyataan 10	.000	0.05	Valid
Pernyataan 11	.000	0.05	Valid
Pernyataan 2	.000	0.05	Valid

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan untuk mengukur variabel kinerja karyawan menghasilkan nilai sig sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 dan dinyatakan valid, sehingga dapat dilanjutkan untuk uji kuisioner pada responden yang sesungguhnya.

b. Uji *Reliabilitas* Data

Metode yang digunakan untuk uji coba *reliabilitas* kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, dimana dikatakan *reliabel* jika *Alpha Cronbach* > 0,50. Hasil uji coba *reliabilitas* data dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut:

Komunikasi Interpersonal

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.987	11

Sumber : Data Lampiran 4

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa variabel komunikasi interpersonal memiliki nilai Alpha Cronbach yang lebih dari 0,50 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan *reliabel* dan dapat dilanjutkan untuk uji kuisioner pada responden yang sesungguhnya.

Kinerja Karyawan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	12

Sumber : Data Lampiran 4

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa variabel Kinerja Karyawan memiliki nilai Alpha Cronbach yang lebih dari 0,50 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan *reliabel*, artinya alat ukur yang digunakan konsisten.

c. Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas data dilakukan untuk mengetahui data tiap variabel yang diperoleh tersebut berdistribusi normal atau tidak. Teknik yang digunakan untuk pengujian normalitas data tiap variabel

dalam penelitian ini adalah *Kolmogorov Smirnov*, dengan kriteria kenormalan sebagai berikut:

1. Signifikansi $\alpha = 0,05$
2. Jika $\text{sig} > \alpha$ maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal
3. Jika $\text{sig} < \alpha$ maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.⁵³

Hasil pengujian normalitas data dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.6
Uji Normalitas Data

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
Komunikasi interpersonal	.228	30	.200*
Kinerja karyawan	.241	30	.200*

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai $\text{sig} > \alpha$. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian berdistribusi normal, artinya sampel yang diambil berasal dari populasi yang sama.

⁵³Supardi, *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian: Konsep Statistika yang Lebih Komprehensif*, (Jakarta: Change Publication, 2014), h. 134

d. Uji Homogenitas Data

Pengujian homogenitas menggunakan Levene Test dengan ketentuan Jika $Sig > \alpha$, maka variansi setiap sampel sama (homogen). Hasil pengujian homogenitas data dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Homogenitas Data

Variabel	Nilai Sig	alpha	Keterangan
Komunikasi interpersonal	.893	28	Homogen
Kinerja Karyawan	.816	28	Homogen

Sumber : Data Lampiran 8

Berdasarkan tabel 4.7 di atas hasil uji homogenitas dengan menggunakan levene test dapat diketahui bahwa nilai probabilitas signifikansi (sig) dari seluruh variabel dalam penelitian ini lebih besar dari 0,05 hal ini berarti bahwa seluruh variabel bersifat homogen artinya sampel yang diambil dari populasi yang sama dapat dianggap mewakili dari jumlah populasi yang ada.

2. Uji Hipotesis

a. Model Regresi

Penelitian ini menggunakan model regresi linear sederhana karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen dengan satu variabel dependen, dan juga untuk mendeskripsikan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami

kenaikan atau penurunan, serta untuk mengetahui arah hubungan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian uji t *Test* data dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
Constant	28.660	1.653
Komunikasi interpersonal	.487	.040

Berdasarkan tabel koefisien regresi yang diperoleh dari analisis regresi pada tabel 4.8 maka dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 28.660 + .487 X + e_i$$

Hasil perhitungan yang telah dilakukan menghasilkan persamaan menunjukkan besarnya nilai X merupakan regresi yang diestimasi sebagai berikut:

- 1) Nilai Konstanta 28.660, menunjukkan apabila variabel Komunikasi interpersonal tetap, maka akan tetap terjadi kenaikan kinerja sebesar 28.660 .
- 2) Nilai koefisien regresi sebesar 0.487 menunjukkan bahwa ; Komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kinerja peningkatan sebesar 0.487.

b. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dengan ketentuan apabila tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 4.9 Berikut :

Tabel 4.9
Hasil uji t

	Signifikansi (Sig)	$\alpha = 0,05$	Keterangan
Komunikasi interpersonal	0,000	0,05	Hipotesis diterima

Sumber : Data Lampiran 9

Berdasarkan hasil regresi yang terlihat pada tabel di atas, dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 ($\leq 0,05$) maka hipotesis diterima. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada BRI Syariah., diterima, pada $\alpha = 5\%$ atau pada CI = 95%

c. Koefisien Determinasi

Analisis Koefisien Determinasi (R^2) Analisis untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel komunikasi

interpersonal terhadap variabel kinerja karyawan konsumen. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10
Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.917 ^a	.841	.835	2.59958

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

Sumber : Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, dapat diketahui nilai R² (R Square) adalah 0.841 sama dengan 84.1%, artinya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan BRI Syariah berpengaruh tinggi, dan sisanya 15.9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti misalnya loyalitas karyawan, disiplin karyawan dan beban kerja karyawan.

C. Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja yaitu: Nilai koefisien regresi sebesar 0.487 yang signifikan pada level 0,05.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, variabel komunikasi interpersonal pemimpin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal pemimpin terhadap kinerja karyawan

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa faktor Komunikasi interpersonal pimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan koefisien variable dimana faktor Komunikasi interpersonal pimpinan bertanda positif, sedangkan faktor Komunikasi interpersonal pimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil perhitungan regresi berganda tersebut diperoleh nilai signifikansi faktor Komunikasi interpersonal pimpinan adalah sebesar 0.004 sedangkan nilai signifikansinya sebesar 0.000. nilai t digunakan untuk menguji apakah variabel independent berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependent yang akan dibahas pada bagian pengujian hipotesis adapun ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis dalam buku Sugiyono (2006) terjadi jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0.05 maka H_1 Berdasarkan signifikansinya yaitu X_1 diterima dan H_0 dengan signifikansi 0.004 maka komunikasi interpersonal pimpinan berpengaruh signifikan terhadap variabel Y

Nilai dari koefisien korelasi parsial antara komunikasi interpersonal pimpinan terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 0.498 yang berarti terdapat pengaruh yang sangat kuat dimana komunikasi interpersonal pimpinan mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 49.8% dengan asumsi variabel lain tetap. Dari hasil perhitungan diperoleh Nilai Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,248. Dengan kata lain hal ini menunjukkan bahwa besar persentase variasi Kinerja Karyawan yang bisa

dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel bebas yaitu Komunikasi interpersonal pimpinan sebesar 24.8% sedangkan sisanya sebesar 75.2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar variabel penelitian. Pengaruh dari masing-masing variabel komunikasi interpersonal pimpinan terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dari arah tanda dan tingkat signifikansi (probabilitas). Komunikasi interpersonal pimpinan mempunyai arah yang positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena nilai signifikan lebih $<0,05$.

Hasil pengujian uji t antara variabel komunikasi interpersonal pimpinan dengan variabel kinerja karyawan menunjukkan nilai t hitung $< t$ tabel. t hitung dengan jumlah 1.562 sedangkan t tabel sebesar 0.679, hal ini berarti hipotesis diterima yaitu komunikasi interpersonal pimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga hipotesis dapat diterima.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maya Suciani Sabrina Yang berjudul Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Air Minum Kemasan Di Kabupaten Bangkalan(Studi Pada PT. Madura Investama). Berdasarkan uji koefisien determinasi (adjusted R square) diperoleh sebesar 0,715 atau sebesar 71.5% menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel komunikasi interpersonal dan variabel motivasi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BRI Syariah, pada $\alpha = 5\%$ atau $CI = 95\%$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada pengaruh positif signifikan antara Komunikasi Interpersonal pimpinan dengan kinerja karyawan BRI Syariah Cabang Bengkulu komunikasi interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan BRI Syariah adalah diterima
2. Uji koefisien determinasi diperoleh nilai 0.841 sama dengan 84.1%, artinya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan BRI Syariah berpengaruh tinggi, dan sisanya 15.9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti misalnya loyalitas karyawan, disiplin karyawan dan beban kerja karyawan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang diperoleh, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi BRI Syariah. Agar lebih memperhatikan komunikasi interpersonal antar pimpinan dan karyawan agar kinerja karyawan bisa semakin ditingkatkan melalui komunikasi interpersonal pimpinan

2. Bagi peneliti selanjutnya dapat dimanfaatkan sebagai rujukan dalam melakukan penelitian berikutnya terutama mengenai pemasaran *personal selling* terhadap kinerja karyawan dengan mengembangkan variabel yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, Abdul Ghofur. *Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta : Gadjah mada University Press, 2007
- Andrew, David. “*Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Semen Gresik Padang* Fakultas Syariah, IAIN Imam Bonjol Padang, 2012
- A.F Stoner Charles Wankel, James. *Perencanaan dan Pengembalian Keputusan Dalam Manajemen*, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2003
- Dharma, Surya. *Manajemen Kinerja*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005
- Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pembina Bahasa Indonesia, 1990
- Eka Maretwin, Fanny. “*Strategi Komunikasi Interpersonal guru dengan siswa dalam Proses Belajar Mengajar untuk menghadapi Ujian Nasional di SMA N 1 Tawang Sari di SMA N 1 Tawang Sari*, 2009
- Fauzia, Yunia Ika dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-Syari’ah*, Jakarta: Kencana, 2014
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan program IBM SPSS 21 Up Date PLS Regresi*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001
- Irianto, Agus. *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta T media, 2004
- Karwati, Euis. *Kinerja dan Profesionalisme Kepala Sekolah membangun Sekolah yang Bermutu*. Bandung: Alfabeta, 2013
- Kartini, Kartono. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008
- Kusumawarni, meneliti tentang *Pengaruh Semangat Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kudus*. Fakultas Ekonomi, UMB Bojonegoro, Kudus , 2012
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2000
- Malayu, Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013

- Moekijat. *Manajemen Kepegawaian*. Bandung : Alumni, 2003
- Mangkuprawira, Sjafri. *Horison: Bisnis, Manajemen, dan Sumberdaya Manusia*, Bogor: IPB Press, 2009
- Ravianto, J. *Orientasi Produktivitas dan Ekonomi, Cetakan ke-2*. Jakarta: Universitas Indonesia, 2006
- Rakhmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*, Bandung : PT.Remaja Rosdakarya, 2005
- Saksono, Slamet. *Administrasi Kepegawaian*, Yogyakarta : Kanisius, 1997
- Supardi, *Kinerja*, Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada. 2013
- Supardi, *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian: Konsep Statistika yang Lebih Komprehensif*, Jakarta: Change Publication, 2014
- Sudarto, *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt Westfalia Indonesia*, Jurnal Keuangan dan Bisnis Vol. 1 No. 1, November 2009
- S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Alfabeta:2010
- Sunyoto, Danang. *Praktik Riset Perilaku Konsumen Teori, Kuesioner, Alat, Dan Analisis data*, Yogyakarta : CAPS, 2014
- Triyono, Ayon. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Selatan: Oryza, 2012
- Yuniarsih, Tjutju.. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan Isu Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2013.

L

A

M

P

I

R

A

N

LAMPIRAN 1 ANGKET

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK BRI SYARIAH CABANG BENGKULU

Assalammu'alaikum Wr Wb.

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang sedang berjalan, saya memerlukan beberapa informasi untuk mendukung dan menyusun penelitian yang terkait dengan judul diatas. Saya memohon kesediaan saudara/saudari untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuisisioner ini. Saya berharap semua jawaban yang saudara/saudari berikan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

Semua jawaban yang diberikan murni digunakan hanya untuk kepentingan peneliti, untuk itu, mohon semua pertanyaan dijawab, semua data identitas saudara/saudari akan dijamin kerahasiaannya atas kesungguhan, keikhlasan, dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Usia
1. <25 tahun
2. 26-39 tahun
2. 40-49 tahun
3. > 50 Tahun

3. Jenis kelamin
1. Pria
2. Wanita

Pernyataan pada bagian I merupakan pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Berikanlah tanda checklist (√) pada salah satu kolom yang sama dengan pilihan anda.

Komunikasi Interpersonal Pimpinan (X)						
No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Ragu Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

1	Komunikasi antar pribadi merupakan bentuk dialog yang sering dipakai antara pimpinan dengan karyawan Bank BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu					
2	Pimpinan pernah berdialog dengan karyawan Bank BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu					
3	Kredibilitas/kepercayaan pimpinan kepada karyawan Bank BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu terhadap arah dan pesan yang disampaikan					
4	Pimpinan pernah mengadakan rapat/briefing					
5	Pimpinan sangat sering terlibat dalam pertemuan yang dilaksanakan Bank BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu					
6	Saya sering terlibat dalam pertemuan dengan pimpinan					
7	Keluhan yang saya sampaikan kepada pimpinan mengenai permasalahan dalam pekerjaan anda Selalu diterima					
8	Saran yang anda sampaikan kepada pimpinan dalam mengatasi masalah yang berhubungan dengan pekerjaan Selalu diterima					
9	Selama bekerja di Bank BRI Syariah Cabang Kota Bengkulu perlakuan perusahaan terhadap saya sangat baik					
10	Pimpinan pernah memberikan bimbingan/conseling secara langsung kepada saya					
11	Pimpinan bersedia berbincang-bincang dengan karyawan diluar jam kerja dengan karyawan					
Kinerja Karyawan (Y)						
No	Pernyataan	Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Ragu Ragu (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)
1	Saya dapat menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya					

2	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan teliti dan tepat sesuai yang diharapkan					
3	Saya memiliki pengetahuan yang cukup tentang tugas/kewajibannya dan melakukannya sehingga mendekati standar perusahaan/instansi anda					
4	Saya memiliki kemampuan bekerja sama dengan orang lain dan sikap yang konstruktif dalam tim					
5	Saya memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas/pekerjaan					
6	Saya memiliki sikap kerja yang menyenangkan dan berusaha konsentrasi pada tugas					
7	Saya memiliki inisiatif dalam menjalankan tugas/pekerjaan yang relatif baru baginya					
8	Saya memiliki keterampilan teknis untuk menyelesaikan pekerjaan					
9	Saya memiliki kemampuan mengambil keputusan atau menyelesaikan masalah					
10	Saya memiliki kemampuan mengarahkan dan membimbing karyawan/pegawai lain untuk mencapai efisiensi dan efektivitas					
11	Saya memiliki kemampuan menyelesaikan tugas-tugas administratif					
12	Saya memiliki kreativitas untuk menyelesaikan pekerjaan untuk mencapai hasil yang lebih baik					

Sumber : Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap kinerja karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Produksi PT. Cahaya Kharisma Plasindo Cabang Grogol, Sukoharjo)

Bengkulu, Februari 2018 M
Jumadil Awal 1439 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. M. Syakroni, M.Ag
NIP. 1957070619870031003

Khairiah Elwardah, M.Ag
Nip. 198708072005012008

LAMPIRAN 2 TABULASI DATA

Tabulasi Data Komunikasi Interpersonal (X)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Total	X̄
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5,00
2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	24	2,21
3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	4	40	3,64
4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	53	4,79
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5,00
6	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	50	4,57
7	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	48	4,36
8	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	47	4,21
9	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	30	2,64
10	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	36	3,21
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3,00
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3,00
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3,00
14	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	50	4,57
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5,00
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,00
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1,00
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3,00
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2,00
20	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	40	3,64
21	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	33	3,00
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3,00
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5,00
24	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	51	4,71
25	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	40	3,64
26	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	15	1,36
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	3,00
28	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	37	3,36
29	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	53	4,86
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4,00
Σ	3,67	3,57	3,63	3,57	3,50	3,67	3,57	3,63	3,57	3,50	3,67	39,55	3,59

Tabulasi Data Kinerja Karyawan (Y)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total	X
1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	53	5,00
2	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	2	2	46	2,21
3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	53	3,64
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59	4,79
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5,00
6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	51	4,57
7	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	50	4,36
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49	4,21
9	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	2	41	2,64
10	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	44	3,21
11	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	46	3,00
12	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	46	3,00
13	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	46	3,00
14	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	53	4,57
15	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	54	5,00
16	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	48	4,00
17	5	3	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	36	1,00
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	43	3,00
19	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	38	2,00
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	46	3,64
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	43	3,00
22	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	43	3,00
23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	53	5,00
24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	57	4,71
25	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	47	3,64

26	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	1	35	1,36
27	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	44	3,00
28	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	46	3,36
29	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	58	4,86
30	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49	4,00
Σ	3,67	3,57	3,63	3,57	3,50	3,67	3,57	3,63	3,57	3,50	3,67	3,57	43,12	3,59

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reabilitas

Komunikasi Interpersonal

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	Komunikasi Interpersonal
X1 Pearson Correlation	1	.875**	.812**	.937**	.762**	1.000**	.875**	.812**	.937**	.762**	1.000**	.945**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2 Pearson Correlation	.875**	1	.840**	.883**	.812**	.875**	1.000*	.840**	.883**	.812**	.875**	.940**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3 Pearson Correlation	.812**	.840**	1	.873**	.931**	.812**	.840**	1.000**	.873**	.931**	.812**	.941**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4 Pearson Correlation	.937**	.883**	.873**	1	.810**	.937**	.883**	.873**	1.000**	.810**	.937**	.961**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5 Pearson Correlation	.762**	.812**	.931**	.810**	1	.762**	.812**	.931**	.810**	1.000*	.762**	.908**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6 Pearson Correlation	1.000*	.875**	.812**	.937**	.762**	1	.875**	.812**	.937**	.762**	1.000**	.945**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7 Pearson Correlation	.875**	1.000**	.840**	.883**	.812**	.875**	1	.840**	.883**	.812**	.875**	.940**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8 Pearson Correlation	.812**	.840**	1.000*	.873**	.931**	.812**	.840**	1	.873**	.931**	.812**	.941**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9 Pearson Correlation	.937**	.883**	.873**	1.000*	.810**	.937**	.883**	.873**	1	.810**	.937**	.961**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X10	Pearson Correlation	.762**	.812**	.931**	.810**	1.000*	.762**	.812**	.931**	.810**	1	.762**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	1.000*	.875**	.812**	.937**	.762**	1.000**	.875**	.812**	.937**	.762**	1	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Komunikasi Interpersonal	Pearson Correlation	.945**	.940**	.941**	.961**	.908**	.945**	.940**	.941**	.961**	.908**	.945**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.987	11

	Sig. (2-tailed)	.285	.070	.041	.832	.832	.353	.817		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y9	Pearson Correlation	-.043	.421*	.473**	.152	.087	-.079	.039	.873**	1	.810**	.937**	.883**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.820	.020	.008	.423	.648	.680	.837	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y10	Pearson Correlation	-.190	.208	.249	-.063	-.063	-.217	-.030	.931**	.810**	1	.762**	.812**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.315	.270	.184	.740	.740	.250	.875	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y11	Pearson Correlation	-.104	.393*	.436*	.083	.021	-.142	-.040	.812**	.937**	.762**	1	.875**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.585	.032	.016	.663	.913	.454	.836	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y12	Pearson Correlation	-.038	.372*	.418*	.134	.134	-.069	.089	.840**	.883**	.812**	.875**	1	.895**
	Sig. (2-tailed)	.841	.043	.022	.480	.480	.716	.639	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	.180	.575**	.613**	.393*	.382*	.155	.324	.857**	.911**	.785**	.859**	.895**	1
	Sig. (2-tailed)	.342	.001	.000	.031	.037	.413	.081	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kinerja Karyawan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	12

Lampiran 5 Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
Komunikasi interpersonal	.228	30	.200*
Kinerja karyawan	.241	30	.200*

Lampiran 6 Homogenitas

Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Komunikasi Interpersonal	Based on Mean	.007	1	28	.934
	Based on Median	.025	1	28	.875
	Based on Median and with adjusted df	.025	1	26.361	.875
	Based on trimmed mean	.019	1	28	.893
Kinerja	Based on Mean	.061	1	28	.807
	Based on Median	.216	1	28	.646
	Based on Median and with adjusted df	.216	1	27.861	.646

Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Komununikasi Interpersonal	Based on Mean	.007	1	28	.934
	Based on Median	.025	1	28	.875
	Based on Median and with adjusted df	.025	1	26.361	.875
	Based on trimmed mean	.019	1	28	.893
Kinerja	Based on Mean	.061	1	28	.807
	Based on Median	.216	1	28	.646
	Based on Median and with adjusted df	.216	1	27.861	.646
	Based on trimmed mean	.055	1	28	.816

Uji Hipotesis

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.917 ^a	.841	.835	2.59958

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	997.482	1	997.482	147.604	.000 ^a
	Residual	189.218	28	6.758		
	Total	1186.700	29			

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.660	1.653		17.336	.000
	Komunikasi Interpersonal	.487	.040	.917	12.149	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan