

**PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
DALAM PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DI  
PT. BANK SULUTGO KANTOR CABANG  
PEMBANTU PAAL DUA**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Lulusan  
Pada Program Studi D-III Administrasi Bisnis*

Oleh

**FRENCYA VALERI MARSHANDA MOROKI**

**NIM : 22051046**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI BISNIS  
2025**

FrencyValeriMarshandaMoroki, 2025 “**Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua**”. Di bawah bimbingan Dr. Jeaneta Josefin Rumerung, S.E., M.Si dan Dr. Selfy Manueke, S.E., MHR.Mgt&IR

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan komunikasi interpersonal dalam peningkatan kinerja pegawai di PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua, khususnya di bidang pemasar dana. Melalui observasi langsung selama praktek kerja lapangan, studi ini menyoroti pentingnya komunikasi efektif yang meliputi indikator keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan komunikasi interpersonal yang harmonis berpengaruh positif terhadap kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efisiensi biaya, dan kemampuan berinteraksi pegawai. Meskipun demikian, masih ditemukan hambatan seperti miskomunikasi, kurangnya keterbukaan dan rasa segan dari pegawai yang perlu diatasi untuk meningkatkan suasana kerja dan produktivitas. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas komunikasi internal sebagai langkah strategis dalam meningkatkan kinerja dan membangun hubungan kerja yang lebih harmonis di lingkungan bank.

***Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Kinerja Pegawai***

FrencyValeriMarshandaMoroki, 2025 ***"Implementation of Interpersonal Communication to Improve Employee Performance at PT. Bank SulutGo, Paal Dua Sub-Branch Office."*** Under the guidance of Dr. Jeaneta Josefin Rumerung, S.E., M.Si., and Dr. Selfy Manueke, S.E., MHR.Mgt&IR

### **ABSTRACT**

*This study aims to examine the application of interpersonal communication to improve employee performance at PT. Bank SulutGo, Paal Dua Sub-Branch Office, specifically in the field of fund marketing. Through direct observation during fieldwork, this study highlights the importance of effective communication, including indicators of openness, empathy, supportiveness, positivity, and equality. The results indicate that the implementation of harmonious interpersonal communication has a positive impact on the quality, quantity, timeliness, cost efficiency, and employee interaction skills. However, obstacles such as miscommunication, lack of openness, and employee reluctance remain, which need to be addressed to improve the work environment and productivity. This study recommends improving the quality of internal communication as a strategic step to improve performance and build more harmonious working relationships within the bank.*

***Keywords: Communication Interpersonal, Performance Employees***

## **MOTTO**

### ***In the name of Jesus Christ***

“Direndahkan di mata manusia, ditinggikan dimata Tuhan”

“Tidak ada jalan pintas menuju kesuksesan, tetapi setiap langkah kecil membawa kita lebih dekat”

“Aku ditolak dengan hebat sampai jatuh, tetapi Tuhan menolong aku”

(Mazmur 118:13)

“Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya pada Tuhan”

(Yeremia 17:7)

“Tuhan akan menyertai engkau, Ia tidak akan meninggalkan engkau”

(Ulangan 31:8)

“Jangan takut, percaya saja”

(Markus 5:36)

### **PENULIS PERSEMBAHKAN TUGAS AKHIR INI UNTUK**

“Tuhan Yesus yang senantiasa melindungi dan menopang setiap Langkah penulis.”

“Keluarga tercinta papa, mama, kakak dan adik, selalu memberikan doa, motivasi, dan dukungan untuk penulis.”

“Pihak yang selalu membantu dan mendukung penulis selama proses menempuh pendidikan.”

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Tugas Akhir oleh Frency Valeri Marshanda Moroki  
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, 28 Juli 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1



**Dr. Jeaneta Josefin Rumerung, S.E., M.Si**  
NIP. 196701311992032002

Dosen Pembimbing 2



**Dr. Selfy Manueke, S.E., MHR.Mgt&IR**  
NIP. 196308271989032003

Ketua Panitia



**Juliet P. T. Makinggung, S.E., M.Si**  
NIP. 197307222002122001

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

**PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM  
PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DI PT. BANK SULUTGO KANTOR  
CABANG PEMBANTU PAAL DUA**

Oleh

**Frency Valeri Marshanda Moroki**

**NIM. 22051046**

Telah dipertimbangkan di depan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md)

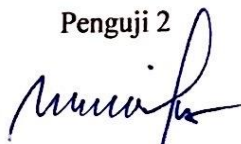
Pada tanggal 28 Juli 2025

Ketua Penguji 1



**Dr. Jeaneta Josefin Rumerung, S.E., M.Si**  
**NIP. 196701311992032002**

Penguji 2



**Willem Gilbert Pomantow, S.E., M.Si**  
**NIP. 196511191990031003**

Penguji 3



**Dr. Jufrina Mandulangi, S.E., M.Si**  
**NIP. 196701191993032002**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**Dina R. S. Maramis, S.E., M.Si**  
**NIP. 197209152002122001**



**SURAT PERNYATAAN  
KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Frency Valeri Marshanda Moroki  
NIM : 22051046  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis  
Judul Tugas Akhir : Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Tugas Akhir ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, 09 Agustus 2025

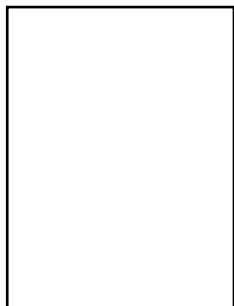
Yang membuat pernyataan,



**Frency Valeri Marshanda Moroki**  
NIM. 22051046

## BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Frency Valeri Marshanda Moroki  
NIM : 22051046  
Tempat, Tanggal Lahir : Lembean, 16 Februari 2004  
Alamat : Desa Lumpias, Kec. Dimembe  
Riwayat Pendidikan : SD Katolik St. Agustinus Lumpias  
SMP Negeri 1 Dimembe  
SMK Yadika Manado  
Nama Ayah : Dony Moroki  
Nama Ibu : Devi Tewuh  
Alamat Orang Tua : Desa Lumpias, Kec. Dimembe  
Daerah Asal : Minahasa Utara  
Judul Tugas Akhir : Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam  
Peningkatan Kinerja Pegawai Di PT. Bank SulutGo  
Kantor Cabang Pembantu Paal Dua  
Dosen Pembimbing : 1. Dr. Jeaneta Josefin Rumerung, S.E., M.Si  
2. Dr. Selfy Manueke, S.E., MHR.Mgt&IR  
Dosen Penguji : 1. Dr. Jeaneta Josefin Rumerung, S.E., M.Si  
2. Willem Gilbert Pomantow, S.E., M.Si  
3. Dr. Jufrina Mandulangi, S.E., M.Si  
Waktu Pelaksanaan Ujian : 28 Juli 2025



Manado, 28 Juli 2025

Mahasiswa

**Frency Valeri Marshanda Moroki**  
**NIM : 22051046**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya dalam kehidupan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan Tugas Akhir dengan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi D-III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis, di Politeknik Negeri Manado.

Dalam Tugas Akhir ini dengan judul “Penerapan Komunikasi Interpesonal Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua”. Dengan selesainya Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dukungan dan motivasi. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Maryke Alelo, MBA, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH., M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Selvie R. Kalele, S.E., M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum.
4. Rudolf E. G. Mait, ST., MT, selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni.
5. Juliet P. T. Makinggung, S.E., M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan, Kerja Sana dan Ketua Panitia Tugas Akhir.
6. Diana R. S. Maramis, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Arifmanuel Kolondam, S.E., MM, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.

8. Willem G. Pomantow, S.E., M.Si, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis.
9. Vekky Supit, S.E., M.Si, selaku Sekretaris Panitia Tugas Akhir.
10. Dr. Jeaneta Josefin Rumerung, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing 1 Tugas Akhir.
11. Dr. Selfy Manueke, S.E., MHR.Mgt&IR, selaku dosen pembimbing 2 Tugas Akhir.
12. Seluruh Dosen Pengajar dan staf Jurusan Administrasi Bisnis.
13. Papa, mama, kakak, dan adik yang sangat membantu dalam doa dan materi serta selalu memberikan dukungan dan motivasi.
14. Eyen, Iren, Sky, dan Olif yang selalu memberikan dukungan dan bantuan selama proses perkuliahan, selama praktek kerja lapangan, dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah yaitu Tugas Akhir.
15. Teman-teman kelas AB 2 yang selalu membantu, kompak dan memberikan dukungan.

Penulis sangat menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan. Penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak agar Tugas Akhir ini menjadi lebih baik. Semoga Tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Manado, 28 Juli 2025

Penulis,

**Frency Valeri Marshanda Moroki**  
**NIM : 22051046**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	vii
<b>BIODATA MAHASISWA</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Perumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Tujuan.....	6
1.4.2 Manfaat .....	6
<b>BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS</b> .....	7
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Konsep Komunikasi .....	7
2.1.2 Konsep Komunikasi Interpersonal.....	9
2.1.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	11
2.1.4 Komponen Komunikasi Interpersonal .....	13
2.1.5 Indikator Komunikasi Interpersonal .....	15
2.1.6 Konsep Kinerja.....	17
2.1.7 Tujuan Kinerja.....	19
2.1.8 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	20
2.1.9 Indikator Kinerja .....	21
2.2 Hasil Penelitian Relevan .....	22

<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	26
3.1.1 Sejarah PT. Bank SulutGo.....	26
3.1.2 Logo PT. Bank SulutGo .....	28
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	29
3.1.4 Bidang Usaha .....	29
3.1.5 Sumber Daya .....	30
3.1.6 Organisasi Perusahaan .....	32
3.2. Gambaran Permasalahan Penerapan Komunikasi Interpersonal.....	32
3.3 Pembahasan.....	34
3.3.1 Penerapan Komunikasi Antar Pegawai Pada Bagian Pemasar Dana ...	34
3.3.2 Penerapan Komunikasi Interpersonal Yang Berdampak Positif Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Pemasar Dana.....	37
3.3.3 Komunikasi Interpersonal Memberikan Dampak Pada Peningkatan Kinerja.....	39
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>43</b>
4.1 Kesimpulan .....	43
4.2 Saran.....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>46</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel</b>	<b>Teks</b>	<b>Hal</b>
2.1	Hasil Penelitian Yang Relevan .....	22
3.1	Jumlah Pegawai PT. Bank SulutGo KCP Paal Dua .....	30
3.2	Jumlah Peralatan Kantor Di PT. Bank SulutGo KCP Paal Dua.....	31

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Teks</b>	<b>Hal</b>
3.1	Logo PT. Bank SulutGo .....	28
3.2	Struktur Organisasi.....	32

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi memegang peranan penting dalam rutinitas keseharian, karena setiap kegiatan memerlukan adanya proses komunikasi sebagai sarana untuk mengkomunikasikan informasi, membangun hubungan yang baik, dan saling memberikan dukungan serta motivasi. Melalui komunikasi, setiap orang dapat mengkomunikasikan informasi, pikiran, dan perasaan. Tanpa komunikasi, setiap orang tidak dapat menjalani kehidupan sosial secara efektif karena komunikasi adalah dasar untuk membentuk hubungan yang baik. Menurut Samovar, Porter dan McDeniel (2010) mendefinisikan komunikasi merupakan suatu proses yang bersifat dinamis, di mana individu berusaha menyampaikan berbagai persoalan kepada orang lain. Di era globalisasi saat ini, proses komunikasi menjadi semakin kompleks karena melibatkan beragam kepentingan, budaya, dan bahasa.

Dalam dunia kerja, komunikasi merupakan instrumen yang paling penting untuk menyampaikan maksud dan tujuan, menyatukan pemahaman, menyelesaikan konflik, dan melaksanakan kegiatan kerja dengan baik. Organisasi, sebagai suatu kerangka kerja yang terdiri dari bagian atau unit kerja yang sangat bergantung pada komunikasi untuk memfasilitasi kegiatan dan mencapai tujuan bersama. Baik organisasi pemerintah, perusahaan swasta, lembaga pendidikan, maupun organisasi lainnya membutuhkan komunikasi yang baik agar semua bagian di dalamnya dapat bekerja dengan baik dan efektif.

Komunikasi akan dikatakan berhasil jika komunikan dapat mengerti apa yang diberitahukan oleh komunikator. Adapun hambatan komunikasi menurut Locker (2000) kondisi emosional seperti rasa marah, kecewa, maupun rasa takut dapat menghambat seseorang dalam menyusun dan menyampaikan pesan. Emosi tersebut bisa membuat sulit berpikir objektif. Demikian dengan lawan bicara, jika lawan bicara berada dalam kondisi emosional, ia cenderung tidak bisa menangkap pesan secara tepat atau bahkan bisa mengabaikannya. Meskipun komunikasi tetap berlangsung dalam situasi emosional, pentingnya untuk menyadari bahwa keterlibatan emosi dapat berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, sehingga diperlukan pengendalian diri dalam menyampaikan maupun menerima pesan.

Salah satu komunikasi organisasi adalah komunikasi interpersonal, yaitu komunikasi yang terjadi antara pegawai atau kelompok-kelompok di dalam organisasi itu sendiri. Komunikasi interpersonal mencakup pertukaran informasi, gagasan, asumsi, dan kritik yang terjadi secara vertikal dari atasan kepada bawahan dan sebaliknya, secara horizontal pada tingkat yang sama antara pegawai. Komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran arus informasi, memperluas kolaborasi antar pegawai, menghindari asumsi yang salah, dan menciptakan organisasi yang berkualitas.

Dalam dunia kerja perbankan, komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan meliputi pemberian informasi pekerjaan, penyampaian rencana atau strategi, hasil laporan pekerjaan, dan penilaian pelaksanaan. Atasan harus mampu mengkomunikasikan arahan dengan cara yang mudah dipahami dan terbuka terhadap pertanyaan atau masukan dari bawahannya. Sebaliknya, bawahan juga

harus memiliki keberanian dan keterbukaan untuk mengkomunikasikan kesimpulan, hambatan pekerjaan, atau ide perubahan kepada atasan. Komunikasi ini akan menciptakan hubungan kerja yang efisien dan harmonis, serta membantu menghindari kesalahan dalam melaksanakan tugas.

Selain komunikasi vertikal, komunikasi horizontal antar pegawai juga sangat penting, terutama dalam kelompok kerja di kantor cabang pembantu atau unit layanan seperti Teller, Customer Service, bagian Kredit maupun bagian dana. Komunikasi ini mencakup koordinasi antar pegawai untuk menjamin kelancaran alur kerja, pembagian tugas yang jelas, dan dukungan antar pegawai dalam menghadapi target dan tantangan sehari-hari.

PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua merupakan salah satu bank pembangunan daerah. Kinerja kantor cabang pembantu pada umumnya ditentukan oleh kelancaran internal, baik dari segi kerangka kerja, tata kelola, maupun kualitas sumber daya manusia. Setiap posisi pekerjaan memiliki tugas yang saling terkait dan memerlukan koordinasi yang erat. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal dapat menjadi kunci yang tidak dapat diabaikan.

Dalam lingkungan kerja, komunikasi interpersonal memegang peranan yang sangat penting dalam keberhasilan bank karena dapat memajukan kinerja pegawai. Di PT. Bank SulutGo Paal Dua Kantor Cabang Pembantu Paal Dua, komunikasi interpersonal meliputi pertukaran informasi, instruksi kerja, diskusi kerja, penanganan masalah operasional, dan penyampaian informasi dari kantor pusat kepada unit kerja. Dalam melaksanakan tugas, pegawai dapat bekerja sama dalam kelompok maupun bekerja secara mandiri, saling mendukung, menjalin hubungan

baik dengan pegawai lain dan mampu berkomunikasi dengan baik agar dapat menjaga kelancaran operasional. Dalam berkomunikasi yang baik antara pegawai dan atasan maupun sebaliknya dan sesama pegawai dapat dengan mudah menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan tersebut, karena motivasi kerja bisa dengan cara berkomunikasi yang baik dan efektif. Tetapi jika dalam pekerjaan tidak terjalin komunikasi yang baik maka dapat menimbulkan permasalahan dalam organisasi atau bank yang dapat menghambat proses kerja.

Di lingkungan kerja PT. Bank SulutGo Paal Dua Kantor Cabang Pembantu Paal Dua pada kenyataannya masih terdapat masalah dalam penerapan komunikasi interpersonal. Beberapa masalah yang muncul berdasarkan observasi selama praktek kerja lapangan antara lain pegawai kurang berdiskusi dan tidak saling bekerja sama secara aktif, sehingga sering terjadi miskomunikasi. Serta pada saat pimpinan menyampaikan tugas atau instruksi secara jelas dan rinci, sering kali terdapat pegawai yang belum sepenuhnya memahami instruksi tersebut. Namun, karena adanya rasa enggan atau kekhawatiran dianggap kurang kompeten, pegawai tersebut tidak mengajukan pertanyaan untuk memperjelas informasi yang diterima. Akibatnya, pegawai memberikan umpan balik seolah-olah telah memahami instruksi, meskipun pada kenyataannya masih terdapat kebingungan dalam melaksanakan tugas. Kondisi ini berdampak tugas tidak terselesaikan tepat waktu, kinerja tim menjadi tidak optimal, terjadi miskomunikasi yang menghambat efektivitas kerja, menurunnya produktivitas kerja pegawai, meningkatnya potensi konflik akibat kesalahpahaman, menurunnya motivasi dan loyalitas pegawai terhadap organisasi.

Berdasarkan masalah tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua”. Penelitian ini dilakukan untuk melihat efektivitas komunikasi interpersonal, pentingnya komunikasi di lingkungan kerja dan dampak untuk kinerja pegawai. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membangun untuk PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua dalam meningkatkan komunikasi interpersonal yang efektif.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah, dapat diidentifikasi masalah yang terjadi dalam komunikasi interpersonal yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi antar pegawai yang kurang baik.
2. Pesan yang disampaikan pimpinan kurang dipahami/dimengerti tetapi tidak dikonfirmasi dengan baik.
3. Kinerja pegawai yang kurang optimal.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan komunikasi interpersonal antar pegawai pada bidang pemasaran?
2. Bagaimana penerapan komunikasi interpersonal yang berdampak pada peningkatan kinerja pegawai pada bidang pemasaran?
3. Bagaimana penerapan komunikasi interpersonal memberikan peningkatan kinerja pegawai pada bidang pemasaran?

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan**

1. Untuk dapat mendeskripsikan pelaksanaan komunikasi interpersonal antar pegawai pada bidang pemasaran.
2. Untuk dapat mendeskripsikan penerapan komunikasi interpersonal yang berdampak positif pada peningkatan kinerja pegawai pada bidang pemasaran.
3. Untuk mengetahui penerapan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai pada bidang pemasaran, serta mengidentifikasi sejauh mana efektivitas komunikasi interpersonal berkontribusi terhadap pencapaian kinerja yang optimal.

### **1.4.2 Manfaat**

1. Bagi Perusahaan  
Sebagai masukan untuk menjadi bahan evaluasi dalam memperbaiki masalah berkomunikasi yang termasuk pada kinerja pegawai di PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Paal Dua.
2. Bagi Politeknik Negeri Manado  
Penelitian ini bisa dijadikan sarana untuk menambah pengetahuan dan referensi tentang Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Di PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua
3. Bagi Penulis  
Dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai penerapan komunikasi interpersonal serta peningkatan kinerja pegawai dalam dunia kerja.

## **BAB II**

### **KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Konsep Komunikasi**

Komunikasi berasal dari kata "*common*" dalam bahasa Inggris atau "*communis*" dalam bahasa Latin, yang keduanya mengandung makna "bersama" atau "kesamaan". Komunikasi merupakan suatu aktivitas yang melibatkan interaksi antar individu untuk saling berbagi informasi, gagasan, maupun keputusan. Dalam proses komunikasi, terdapat tiga unsur utama yang saling berkaitan, yaitu komunikator (pengirim pesan), pesan itu sendiri, dan komunikan (penerima pesan). Secara umum, komunikasi dapat dipahami sebagai proses penyampaian dari penerimaan pesan, baik secara verbal maupun nonverbal, yang disertai dengan pemaknaan terhadap pesan yang disampaikan.

Menurut KBBI komunikasi adalah proses menyampaikan pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi antara dua pihak atau lebih, dengan tujuan agar pesan yang disampaikan dapat dipahami.

Definisi komunikasi banyak dikemukakan oleh banyak para ahli, antara lain adalah definisi dari Bovee (2003) komunikasi merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan yang akan dianggap efektif apabila pesan tersebut dapat dipahami serta mampu mendorong pihak penerima untuk bertindak sesuai dengan isi pesan. Komunikasi berlangsung antara pikiran pengirim dan penerima pesan. Oleh karena itu, komunikator memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan pesan secara jelas, sementara komunikan berkewajiban apabila tidak memahami

pesan tersebut maka komunikasikan wajib bertanya dan meminta penjelasan atas pesan tersebut.

Menurut Davis (1957) komunikasi yang efektif akan berdampak positif terhadap pelaksanaan pekerjaan. Ia menekankan bahwa hasil kerja yang optimal dapat dicapai melalui perpaduan antara keterampilan dan kemauan bekerja yang didukung oleh komunikasi yang baik. Menurut Robbins (2003) komunikasi sebagai suatu proses pemindahan informasi yang disertai dengan pemahaman terhadap makna yang dimaksud dalam pesan tersebut.

Menurut Effendy (2008) komunikasi merupakan sebuah proses penyampaian pesan dari satu pihak ke pihak yang lain dengan tujuan untuk memberikan informasi, sikap, pendapat, dan perilaku. Proses ini berlangsung secara langsung melalui komunikasi lisan, maupun tidak langsung melalui media.

Menurut Wursanto (1994) komunikasi adalah suatu proses yang digunakan oleh individu untuk menyampaikan gagasan atau pemikiran kepada orang lain, sehingga maksud isi dari pesan tersebut dapat dipahami.

Berdasarkan berbagai pendapat, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan yang menerima pesan. Komunikasi dikatakan terjadi apabila terdapat proses penyampaian pesan yang menghasilkan tanggapan atau *respons* dari penerima, baik dalam bentuk sikap maupun tindakan yang sesuai dengan isi pesan yang disampaikan. Pesan tersebut dapat berupa informasi, ide, gagasan, dan pemikiran yang disampaikan secara langsung tatap muka maupun tidak langsung dengan melalui media atau teknologi komunikasi.

### 2.1.2 Konsep Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi merupakan bentuk komunikasi manusia (*human communication*), dimana prosesnya terjadi secara transaksional yang artinya dua arah atau kedua belah pihak berperan secara aktif sebagai pengirim dan penerima pesan atau disebut umpan balik (*feedback*). Adapun definisi yang dikemukakan oleh para ahli, yaitu menurut Devito (2007) menjelaskan bahwa “komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi antara dua individu yang memiliki hubungan yang sudah terjalin, di mana keduanya saling terhubung dalam berbagai aspek”. Selain itu menurut Richard West dan Lynn H. Turner (2006) menyatakan bahwa “komunikasi interpersonal sebagai proses pertukaran pesan antara individu untuk membangun dan menjaga makna yang sama”.

Menurut Mulyana (2009) menyatakan “komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi merupakan bentuk interaksi langsung yang terjadi secara tatap muka antara individu, yang memungkinkan masing-masing pihak untuk secara langsung mengamati dan merespon reaksi satu sama lain. Komunikasi yang melibatkan dua orang, seperti antara rekan sejawat, sahabat dekat, atau dalam hubungan personal yang bersifat dua arah”.

Uraian oleh para ahli diatas mendefinisikan bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi hanya terbatas pada dua orang, sedangkan menurut Agus M. Hardjana (2003), komunikasi interpersonal adalah bentuk interaksi langsung di antara dua orang atau lebih, dimana pengirim bisa mengirimkan pesan secara langsung. Pendapat serupa juga disampaikan oleh

Effendi (2005) yang menyatakan bahwa “komunikasi interpersonal merupakan proses interaksi langsung antara dua orang atau lebih yang berlangsung secara dua arah”. Interaksi secara langsung memungkinkan setiap pihak memberikan tanggapan selama komunikasi berlangsung. Sifat dua arah ini mencerminkan adanya timbal balik, dimana setiap individu berperan sebagai pengirim sekaligus penerima pesan.

Menurut Manning (2020) komunikasi interpersonal terjadi ketika dua orang atau lebih saling berinteraksi dalam hubungan yang biasanya berlangsung secara langsung dan memiliki tujuan tertentu dalam jalinan hubungan tersebut. Sementara itu, menurut Devito (2013) menjelaskan bahwa “komunikasi interpersonal merupakan bentuk pertukaran pesan secara verbal maupun nonverbal yang berlangsung antara dua individu atau terkadang lebih yang memiliki keterkaitan dan saling mempengaruhi satu sama lain dalam proses interaksi.

Berdasarkan pandangan dari berbagai para ahli, dapat disimpulkan bahwa konsep komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi merupakan proses pertukaran pesan yang berlangsung secara langsung antara dua orang atau lebih, dimana masing-masing individu terlibat aktif sebagai pengirim sekaligus penerima pesan. Proses ini bersifat dua arah dan memungkinkan terjadinya umpan balik (*feedback*), baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun hubungan yang bermakna, mempertahankan hubungan sosial, serta menciptakan pemahaman bersama antara individu yang terlibat.

### 2.1.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Menurut Liliweri (2015) terdapat empat tujuan komunikasi interpersonal sebagai berikut:

a. Untuk dipahami (*to be understood*)

Agar individu lain dapat memahami isi pikiran dan perasaan kita, maka kedua hal tersebut perlu dikomunikasikan secara verbal maupun nonverbal. Dalam konteks komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi, setiap individu memiliki kebutuhan untuk dipahami, baik dari segi emosi, pemikiran, pandangan, maupun perilaku yang ditampilkannya. Oleh karena itu, seseorang cenderung membangun hubungan yang positif dengan pihak lain yang mampu memahami dirinya secara utuh. Sebaliknya, hubungan antarpribadi berpotensi mengalami konflik atau berakhir dengan buruk apabila salah satu atau kedua pihak tidak mampu saling memahami atau memperlakukan satu sama lain dengan semestinya.

b. Untuk memahami orang lain (*to understand others*)

Dalam konteks komunikasi interpersonal, pemahaman bukan hanya dituntut dari pihak lain terhadap diri kita, tetapi juga kita terhadap orang lain yang terlibat dalam interaksi tersebut. Kemampuan untuk saling memahami ini menjadi indikator penting dari kualitas komunikasi interpersonal yang efektif. Ketika proses komunikasi berlangsung secara timbal balik dan saling menghargai, maka setiap individu yang terlibat akan merasa diakui keberadaannya. Selain itu, melalui upaya untuk memahami orang lain, individu juga membangun identitas dan citra diri yang positif di mata lingkungan

sosialnya. Dengan demikian, individu dapat menghindari hal negatif seperti egois, tidak mau mengalah, atau cenderung memaksakan kehendak.

c. Untuk diterima (*to be accepted*)

Kebutuhan sosial merupakan dorongan individu untuk memperoleh rasa diterima dan dicintai oleh orang lain serta konteks hubungan personal maupun kelompok. Pemenuhan kebutuhan ini menuntut individu untuk membangun dan memelihara hubungan interpersonal, yang pengelolaannya dilakukan melalui proses komunikasi interpersonal yang efektif.

d. Untuk menyelesaikan sesuatu (*to get something done*)

Tujuan keempat ini menjadi salah satu aspek penting dalam komunikasi interpersonal. Tujuan ini menggambarkan bagaimana dua individu dapat menemukan hal-hal yang perlu diselesaikan bersama. Melalui proses komunikasi, mereka saling berdiskusi untuk menentukan siapa yang bertanggung jawab atas tugas tertentu dan bagaimana cara menyelesaikannya, yang semuanya didasarkan pada kesepakatan bersama.

Tujuan komunikasi interpersonal (Dalam buku komunikasi bisnis metode dan implementasi) terdapat lima tujuan komunikasi interpersonal sebagai berikut:

a. Memberikan informasi

Dalam situasi ini, seorang komunikator menyampaikan pesan kepada lawan bicaranya, baik secara lisan maupun tulisan dan sering kali didukung oleh isyarat atau nonverbal seperti gestur atau ekspresi wajah.

b. Berbagi pengalaman

Komunikasi interpersonal atau antarpribadi tidak hanya terbatas pada urusan pekerjaan dalam lingkungan organisasi atau Perusahaan. Komunikasi ini juga bisa menjadi sarana untuk membagikan cerita atau pengalaman pribadi dari satu individu kepada individu lainnya.

c. Membangun simpati

Komunikasi interpersonal atau antarpribadi biasanya hal-hal yang bersifat personal. Saat seseorang menyampaikan cerita, baik yang bahagia maupun sedih, hal tersebut dapat menumbuhkan rasa simpati dari orang yang mendengarnya karena keterbukaan yang tercipta dalam interaksi tersebut.

d. Melakukan Kerjasama

Komunikasi interpersonal juga berperan untuk berkomunikasi yang bersifat ajakan untuk menjalin kerjasama antara komunikator yang menyampaikan pesan dan komunikan yang menerima pesan.

e. Menumbuhkan motivasi

Dalam beberapa situasi, seperti dalam kepemimpinan, komunikasi digunakan untuk mendorong semangat kerja dengan menyampaikan pesan-pesan motivasi agar individu bekerja lebih giat dan cerdas.

#### **2.1.4 Komponen Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi dapat berlangsung dengan baik apabila terdapat seorang pengirim atau komunikator yang menyampaikan informasi kepada penerima atau komunikan, baik berupa verbal maupun nonverbal. Proses penyampaian ini dilakukan dengan menggunakan media seperti suara atau tulisan. Dalam

komunikasi interpersonal, proses ini melibatkan beberapa komponen utama yang saling berinteraksi satu sama lain. Adapun komponen-komponen tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Sumber/komunikator

Sumber merupakan individu yang memiliki dorongan atau kebutuhan untuk berkomunikasi. Komunikator adalah pihak yang menyampaikan pesan, baik berupa informasi maupun emosi kepada orang lain.

b. Encoding

Encoding merupakan proses yang dilakukan oleh komunikator untuk mengubah ide atau pesan kedalam simbol-simbol, baik verbal maupun nonverbal. Proses ini disusun sesuai dengan tata bahasa dan mempertimbangkan karakteristik penerima pesan agar pesan dapat dipahami dengan baik.

c. Pesan

Pesan adalah hasil dari proses encoding, yaitu kumpulan simbol yang digunakan komunikator untuk mewakili pikiran, perasaan, atau informasi yang ingin disampaikan kepada komunikan.

d. Saluran

Saluran merupakan media fisik yang digunakan untuk mengirim pesan dari pengirim ke penerima. Dalam komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi, peran penerima atau komunikan bersifat aktif, tidak hanya menerima pesan, tetapi juga memberikan umpan balik.

e. Decoding

Decoding merupakan proses penerjemahan pesan oleh komunikan. Dengan menggunakan pancaindra dan pengalaman yang dimilikinya, komunikan mengubah simbol-simbol yang diterima menjadi makna yang bisa dipahami.

f. Respon

Respon adalah reaksi atau tanggapan yang diberikan oleh penerima setelah memahami pesan. Respon ini menjadi bentuk nyata dari keterlibatan komunikan dalam proses komunikasi.

g. Gangguan (*noise*)

Gangguan (*noise*) adalah segala sesuatu yang menghambat proses penyampaian atau penerimaan pesan. Gangguan dapat bersifat fisik misalnya suara bising dan gangguan psikologis seperti perbedaan persepsi, emosi, nilai, atau status sosial antar individu. Gangguan dapat terjadi pada setiap komponen dalam sistem komunikasi.

h. Konteks Komunikasi

Konteks komunikasi mencakup tiga aspek, yaitu ruang yang menjadi lingkungan fisik tempat berlangsungnya komunikasi, waktu atau momen saat komunikasi berlangsung, nilai sebagai latar belakang sosial dan budaya yang mempengaruhi proses dan makna komunikasi.

### 2.1.5 Indikator Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal yang efektif tidak hanya tercipta dari sekedar pertukaran pesan, tetapi juga ditentukan oleh kualitas hubungan antar individu yang

terlibat. Terdapat beberapa indikator komunikasi interpersonal menurut Kumar (2005) dan Devito (2013) sebagai berikut:

a. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan merujuk pada sikap saling menerima dan tidak menutup diri saat menerima atau menyampaikan informasi. Keterbukaan ditunjukkan melalui kejujuran, kemauan untuk berbagi pikiran dan perasaan, serta kesediaan untuk mendengarkan secara aktif. Ketika individu bersikap terbuka dalam berinteraksi, maka akan tercipta ruang komunikasi yang jujur, hangat, dan saling percaya, sehingga pesan yang disampaikan lebih mudah dipahami dan diterima.

b. Empati (*empathy*)

Empati merupakan kemampuan untuk merasakan dan memahami apa yang sedang dialami oleh orang lain. Dalam komunikasi interpersonal, empati tidak hanya ditunjukkan dengan kata-kata, tetapi juga melalui ekspresi wajah, nada suara, dan bahasa tubuh. Seseorang yang memiliki empati mampu menempatkan diri dalam posisi lawan bicaranya, sehingga ia bisa memberikan respon yang tepat dan penuh kepedulian. Empati sangat penting untuk membangun hubungan emosional yang mendalam dan menciptakan komunikasi yang lebih baik.

c. Sikap Mendukung (*supportiveness*)

Sikap mendukung adalah bentuk komunikasi interpersonal yang menciptakan rasa aman dan nyaman bagi lawan bicara. Ketika seseorang memberikan

dukungan dalam komunikasi, maka interaksi akan berjalan lebih efektif karena terbentuk rasa saling percaya dan saling menghargai.

d. Sikap Positif (*positiveness*)

Sikap positif merupakan perasaan optimis dan antusias dalam berinteraksi yang dapat mempengaruhi suasana komunikasi secara keseluruhan. Dengan membawa energi positif, seseorang bisa mendorong lawan bicara untuk lebih aktif, terbuka, serta merasa dihargai dalam proses komunikasi.

e. Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal tercermin dari adanya pengakuan bahwa setiap individu memiliki nilai dan martabat yang sama. Kedua pihak saling menghargai pendapat serta perasaan masing-masing, tanpa memandang status atau perbedaan latar belakang.

### 2.1.6 Konsep Kinerja

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011) kinerja pegawai dapat dipahami sebagai kemampuan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan sesuai keahliannya. Pentingnya kinerja pegawai untuk menilai sejauh mana individu mampu menyelesaikan tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Oleh karena itu, dibutuhkan kriteria penilaian yang jelas, terukur dan disepakati sebagai acuan menilai hasil kerja tersebut. Secara etimologis, istilah kinerja berasal dari kata *performance*, yang dalam bahasa Inggris berasal dari kata kerja “*to perform*”. Menurut Haynes (1986) dan Veithzal Rivai, Akhmad Fawzi Mohd Basri (2005) istilah ini memiliki beberapa makna diantaranya melaksanakan tugas, memenuhi kewajiban, menampilkan karakter dalam suatu peran, hingga menyempurnakan

tanggungjawab. Namun, tidak semua makna tersebut relevan dalam konteks kinerja pegawai. Yang paling sesuai adalah makna yang berkaitan dengan pelaksanaan tanggungjawab, menjalankan kewajiban, dan pencapaian hasil sesuai dengan harapan. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kinerja mencerminkan proses pelaksanaan suatu pekerjaan yang disertai penyempurnaan secara terus-menerus agar hasil akhirnya dapat maksimal dan sesuai target yang ditetapkan.

Menurut Robbins (1996) mengemukakan bahwa “kinerja sebagai hasil evaluasi atas pekerjaan seseorang berdasarkan kriteria tertentu yang telah disepakati. Pandangan ini menekankan bahwa penilaian kinerja sangat penting untuk mengetahui kemampuan individu dalam menyelesaikan tugasnya. Untuk itu, diperlukan tolak ukur yang jelas agar hasil kerjanya dapat diukur secara objektif”. Sementara itu, menurut Prawirosentono (1999) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab yang dimiliki. Kinerja tersebut harus dicapai secara sah, tanpa melanggar aturan hukum dan tetap mengacu pada norma serta etika yang berlaku. Pernyataan ini menekankan bahwa kinerja tidak hanya dinilai dari hasilnya, tetapi juga dari cara mencapainya, apakah sesuai dengan nilai-nilai organisasi atau tidak.

Dalam rangka mencapai kinerja yang optimal, organisasi perlu menetapkan ukuran yang jelas agar dapat dijadikan pedoman seluruh pegawai. Kinerja akan terwujud dengan baik apabila setiap individu mampu menjalankan tanggungjawabnya secara profesional dan konsisten. Menurut Veithzal Rivai dan Basri (2005) menyampaikan bahwa “kinerja adalah hasil kerja atau tingkat

pencapaian seseorang dalam kurun waktu tertentu, yang dibandingkan dengan standar, target, atau kriteria yang telah ditentukan sebelumnya”. Hal ini menunjukkan pentingnya adanya standar kerja sebagai acuan. Sejalan dengan itu, menurut Withmore (1997) mengungkapkan bahwa “kinerja merupakan bentuk nyata dari potensi seseorang dalam menjalankan tanggungjawabnya dengan mengacu pada standar tertentu”.

### **2.1.7 Tujuan Kinerja**

Menurut Robbins (2002) kinerja mempunyai beberapa tujuan dalam organisasi sebagai berikut:

- a. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan terkait prestasi, pemberhentian, dan besarnya balas jasa, penilaian kinerja digunakan sebagai bahan pertimbangan utama dalam menentukan berbagai keputusan penting, seperti siapa yang layak mendapatkan penghargaan atas prestasinya, siapa yang perlu diberhentikan karena tidak memenuhi standar, serta besar kompensasi atau imbalan yang pantas diberikan berdasarkan hasil kerja masing-masing pegawai.
- b. Untuk mengukur sejauh mana seorang pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya.
- c. Sebagai alat untuk menilai keefektifan pelatihan, jadwal kerja, metode kerja, struktur kerja, dan sistem pengawasan.
- d. Sebagai sarana untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai agar mencapai kinerja yang optimal.

### 2.1.8 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Menurut Simanjuntak (2007) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam bekerja sebagai berikut:

- a. Kualitas dan kemampuan pegawai yang mencakup aspek pendidikan dan pelatihan, semangat kerja, motivasi, serta kondisi fisik pegawai. Semua hal tersebut sangat berperan dalam menentukan seberapa baik seseorang menjalankan tugasnya.
- b. Fasilitas pendukung yang berkaitan dengan lingkungan kerja, meliputi aspek keselamatan dan kesehatan kerja, peralatan dan teknologi yang digunakan dalam bekerja, serta hal-hal yang menunjang kesejahteraan pegawai seperti gaji, jaminan sosial, dan rasa aman dalam bekerja.

Pendapat lain menurut Mangkunegara (2011) terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain:

- a. Faktor Kemampuan (*ability*)

Kemampuan yang dimaksud adalah mencakup dua aspek, yaitu kemampuan potensial dan kemampuan realita. Kemampuan potensial berkaitan dengan tingkat kecerdasan (IQ), sementara kemampuan realita berkaitan dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh pegawai. Karena itu, penting bagi organisasi untuk menempatkan pegawai sesuai dengan bidang keahlian dan kemampuan mereka, agar mereka bisa bekerja secara maksimal.

- b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seseorang dalam merespon kondisi dan lingkungan kerja. Sikap ini akan menentukan seberapa besar dorongan dalam

diri pegawai untuk bekerja dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, motivasi menjadi kekuatan dari dalam diri yang mendorong pegawai untuk bekerja secara terarah demi mencapai target organisasi.

### **2.1.9 Indikator Kinerja**

Indikator kinerja merupakan tolak ukur untuk menilai sejauh mana pegawai berhasil menjalankan tugas dan tanggungjawab. Menurut Bernardin dan Russel (1995) indikator kinerja pegawai sebagai berikut:

a. Kualitas (*quality*)

Kualitas merujuk pada seberapa baik hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai. Ini mencakup ketepatan, kerapian, serta sejauh mana pekerjaan dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Semakin tinggi kualitas pekerjaan, semakin baik kinerja pegawai tersebut.

b. Kuantitas (*quantity*)

Kuantitas berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh seorang pegawai dalam jangka waktu tertentu. Indikator ini menunjukkan produktivitas seseorang dalam memenuhi target atau volume pekerjaan yang dibebankan.

c. Ketepatan Waktu (*timeliness*)

Ketepatan waktu menilai apakah pekerjaan diselesaikan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Pegawai yang memiliki kinerja baik adalah mereka yang dapat menyelesaikan tugasnya secara tepat waktu tanpa mengorbankan kualitas hasil kerja.

d. Efisiensi Biaya

Indikator ini mengukur kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan penggunaan sumber daya manusia yang efisien. Artinya, pegawai mampu mencapai hasil kerja yang maksimal dengan meminimalkan biaya atau pemborosan, baik dari segi waktu, tenaga, maupun dana.

e. Kebutuhan akan Pengawasan (*need for supervision*)

Menunjukkan sejauh mana seorang pegawai mampu bekerja secara mandiri tanpa harus diawasi terus-menerus.

f. Kemampuan Berinteraksi (*interpersonal impact*)

Seorang pegawai mampu membangun hubungan kerja yang baik dengan orang lain, termasuk rekan kerja, atasan, maupun pihak eksternal. Kemampuan berkomunikasi, bekerja sama, dan menciptakan suasana kerja yang positif.

## 2.2 Hasil Penelitian Relevan

Penelitian ini merujuk pada sejumlah hasil penelitian terdahulu yang membahas komunikasi interpersonal, dibawah ini hasil penelitian relevan sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
Hasil Penelitian Yang Relevan

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Jodi D. Lesmana, Sungkono & Maman Karnama (2024)	Analisis Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	Hasil penelitian mengenai analisis komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kinerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karawang adalah mempunyai komunikasi interpersonal yang baik, komunikasi yang efektif. Dengan mempertahankan elemen-elemen keterbukaan,

- |    |  |   |
|----|--|---|
|    | Kabupaten Karawang                             | empati, keterampilan komunikasi, sehingga organisasi dapat mendukung pencapaian tujuan secara efektif. Serta menunjukkan kinerja yang sangat tinggi.  |
| 2. | Anggit Pamungkas & Khusnul Khotimah (2022)     | Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja ASN BKPSDM Kabupaten Banyumas<br>Hasil penelitian menunjukkan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh ASN di BKPSDM Kabupaten Banyumas menciptakan hubungan yang baik antara pegawai BKPSDM yang satu dengan lainnya. Komunikasi interpersonal yang dilakukan menjadi pola komunikasi praktis yang berguna dalam menjalin hubungan dengan mitra kerja, pimpinan, dan sesama pegawai.  |
| 3. | Bambang Irwansyah & Yaumul K. Afif (2022)      | Komunikasi Internal Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Bank SUMUT Syahriah KCP Stabat<br>Hasil penelitian menunjukkan pimpinan dan pegawai Bank Sumut Syariah Stabat menjalankan komunikasi dan menggunakan pola komunikasi dua arah atau timbal balik. Pimpinan mempunyai tujuan tertentu melalui proses komunikasi tersebut, prosesnya dialogis, serta umpan balik terjadi secara langsung.   |
| 4. | Hilda R. Nasution & Silvia V. Syahfitri (2024) | Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kinerja Tim Kerja<br>Hasil penelitian yaitu komunikasi interpersonal antar pegawai atau tim kerja memenuhi karakteristik komunikasi interpersonal terdapat sikap empati, sikap keterbukaan yang merupakan sikap utama dalam melakukan komunikasi. Jika pegawai saling mendukung pekerjaan pegawai lain, maka akan membangun kinerja yang baik. Sikap positif yaitu peduli terhadap rekan kerja, tidak egois, disiplin terhadap aturan, dan jujur. |

- |    |  |   |  |
|----|--|---|--|
| 5. | Nurasiah & Zulkhairi (2021)                          | Efektivitas Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru   | Berdasarkan hasil penelitian efektivitas komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja guru di SMPN 2 Lhokseumawe bahwa sudah berjalan dengan baik.  |
| 6. | Aizun Najih, Suspahariati & Emili P. Wardhani (2023) | Peran Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan Dan Karyawan Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Assyifa Farma Group Indonesia | Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan pada Assyifa Farma Group Indonesia belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan masih terdapat sejumlah aspek dalam komunikasi interpersonal yang perlu ditingkatkan agar kinerja karyawan dapat tercapai sesuai dengan target yang diharapkan. |
| 7. | Saraswati Diah Musirin & Irwansyah (2019)            | Komunikasi Interpersonal Dan Budaya Kerja Pada Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pemerintah  | Hasil penelitian ditemukan bahwa komunikasi interpersonal dan budaya kerja pada kinerja pegawai pada biro hukum berjalan dengan baik.  |
| 8. | I Ketut Gunarsa (2020)                               | Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Pola Komunikasi Pimpinan Rumah Produksi CV. Primetime Bali)    | Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi kerja karyawan menciptakan peningkatan kinerja dan pola komunikasi ini menimbulkan dampak positif seperti rasa kebersamaan dan menciptakan suasana seperti keluarga yang tentunya membuat suasana kerja yang harmonis dan kinerja yang terus meningkat.   |
| 9. | Ahmad Ramadhan, Nasrul S. C & Muhammad Fifa (2021)   | Implementasi Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Kinerja Guru Di SMK Swasta Binsa taruna 2 Medan            | Hasil penelitian menunjukan bahwa implementasi komunikasi interpersonal kepada sekolah dalam peningkatan kinerja guru yaitu menyampaikan informasi kepada wakil kepala sekolah dan guru baik itu secara tatap muka (lisan) seperti memberikan arahan, sehingga dapat melatih   |

10. Nurul Hidayah (2024) Peningkatan Kinerja Tenaga Pendidik Dan Kependidikan Melalui Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah Pada Lembaga Pendidikan Di Kabupaten Ponorogo
- kecakapan dalam berkomunikasi umpan balik.
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Komunikasi interpersonal kepada madrasah terhadap kinerja tenaga pendidik dan kependidikan diterapkan melalui aspek keterbukaan, dukungan, empati, sikap ekspresif, dan kesetaraan.
- 2) pesan dirancang dengan baik dan mudah dipahami.

---

Sumber: Google Scholar, 2025

## **BAB III**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah PT. Bank SulutGo**

PT. Bank SulutGo, yang sebelumnya dikenal sebagai PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara, pertama kali didirikan dengan nama Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Tengah. Pendirian ini dilaksanakan melalui Akta No. 88 pada tanggal 17 Maret 1961 oleh Raden Hadiwido, notaris pengganti dari Raden Kadiman di Jakarta. Akta tersebut kemudian disempurnakan melalui perubahan Anggaran Dasar pada Akta No. 46 tanggal 10 Oktober 1961, dan telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Penetapan No. J.A.5/109/6 tanggal 13 Oktober 1961.

Sesuai dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 1962 mengenai ketentuan dasar Bank Pembangunan Daerah, dan Undang-Undang No. 13 Tahun 1964 yang mengatur pembentukan Provinsi Sulawesi Utara, maka nama dan bentuk hukum bank ini berubah menjadi Perusahaan Daerah Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara berdasarkan Peraturan Daerah tertanggal 2 Juni 1964. Selanjutnya, bentuk badan hukumnya diubah menjadi Perseroan Terbatas (PT) berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara No. 1 Tahun 1999.

Sebagai Perseroan Terbatas, pendirian Bank Sulut dikukuhkan melalui Akta No. 7 tanggal 14 April 1999 oleh Notaris Joanes Tommy Lasut, SH, dan disahkan oleh Menteri Kehakiman RI melalui Keputusan No. C-8296.HT.01.01.TH'99 pada 14 Mei 1999. Pengesahan ini diumumkan secara resmi dalam Berita Negara

Republik Indonesia No. 63 tanggal 6 Agustus 1999. Modal dasar bank ditetapkan sebesar Rp100 miliar, dengan komposisi kepemilikan saham Seri A maksimal 55% oleh pemerintah daerah (provinsi/kabupaten/kota) dan saham Seri B maksimal 45% dimiliki bersama pihak ketiga, termasuk koperasi.

Perubahan status hukum Bank Sulut menjadi PT dilakukan agar bank dapat mengikuti program rekapitalisasi perbankan, karena saat itu bank menghadapi tantangan dalam memenuhi kewajiban modal minimum (KPPM) di bawah 8%. Berdasarkan Peraturan Daerah No. 84 Tahun 1998, serta Keputusan Bersama Menteri Keuangan dan Gubernur Bank Indonesia tanggal 9 April 1999, Bank Sulut secara resmi menandatangani Perjanjian Rekapitalisasi. Pada tahun 2004, seluruh saham negara di Bank Sulut dijual kembali kepada pemegang saham melalui perjanjian jual beli dan pelunasan obligasi negara yang ditandatangani pada 10 Juni 2004.

Setelah menyelesaikan program rekapitalisasi, Bank Sulut mengalami beberapa kali perubahan anggaran dasar, terutama menyangkut kepemilikan saham dan peningkatan modal. Salah satunya adalah peningkatan modal dasar dari Rp100 miliar menjadi Rp300 miliar yang disetujui Menteri Hukum dan HAM RI melalui Keputusan No. C-24640 HT.01.04.TH.2006 pada 23 Agustus 2006.

Terakhir, berdasarkan hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa pada 8 Mei 2015, serta Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI No. AHU-0935695.AH.01.02.TAHUN2015 dan Keputusan OJK No. 17/KDK.03/2015, maka nama resmi bank ini diubah menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Gorontalo (Bank SulutGo).

### 3.1.2 Logo PT. Bank SulutGo

Identitas dari suatu perusahaan, yaitu logo yang dimana memegang peranan penting dalam mencerminkan citra, nilai-nilai, dan jati diri suatu perusahaan. Logo PT. Bank SulutGo dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



**Gambar 3.1**

**Logo PT. Bank SulutGo**

Sumber: PT. Bank SulutGo Manado 2025

1. Empat helai daun menggambarkan 4 etnis Sulawesi Utara yaitu BOHUSAMI (Bolaang Mongondow, Hulonthalo, Sangihe dan Minahasa).
2. Pelepah helai daun kelapa melambangkan hasil utama yang menjadi andalan perekonomian Sulawesi Utara dan Gorontalo.
3. Makna dari 4 helai daun kelapa juga melambangkan 4 pilar utama BSG yaitu, Integrity, Excellence, Team Work dan Customer Focus.
4. Terdiri dari 3 warna utama, yaitu warna merah menjadi cerminan spirit BSG yang selalu optimis, berani dalam menghadapi tantangan perusahaan, juga sebagai bentuk perubahan dan awal yang baru, warna hitam pada huruf mengesankan kekuatan, kehormatan, kharisma dan loyalitas bertujuan untuk meningkatkan pengenalan akan logo baru BSG, warna putih menggambarkan integritas dan kualitas sebagai cerminan dalam melayani kebutuhan customer.

### **3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **3.1.3.1 Visi**

Menjadi Bank inovatif, berdaya saing tinggi dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

#### **3.1.3.2 Misi**

1. Berkontribusi dalam pembangunan daerah yang berdiri dan berkeadilan.
2. Terus berinovasi menciptakan model bisnis, layanan dan produk yang terbaik serta bernilai tambah kepada nasabah.
3. Menciptakan Human Capital sebagai pilar penting dalam pencapaian visi perusahaan.
4. Melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten.

### **3.1.4 Bidang Usaha**

PT Bank SulutGo merupakan salah satu bank pembangunan daerah (BPD) yang berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi. Sebagai lembaga keuangan perbankan, Bank SulutGo menyelenggarakan kegiatan usaha di bidang jasa keuangan, baik dalam bentuk penghimpunan dana masyarakat maupun penyaluran dana kepada masyarakat. Bidang usaha yang dijalankan oleh PT Bank SulutGo sebagai berikut:

1. Penghimpunan Dana dari Masyarakat

Bank SulutGo menyediakan berbagai produk simpanan, seperti tabungan, giro, dan deposito. Produk-produk ini ditujukan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat, pelaku usaha, dan institusi pemerintah dalam menyimpan dana secara aman dan terpercaya.

## 2. Penyaluran Kredit

Bank SulutGo menyalurkan dana dalam bentuk kredit kepada usaha kecil dan menengah, pegawai negeri, dan sebagainya.

## 3. Pelayanan Jasa Perbankan

Selain produk simpanan dan kredit, Bank SulutGo juga menyediakan berbagai layanan jasa keuangan lainnya, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, layanan ATM, mobile banking.

### 3.1.5 Sumber Daya

Pada PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua memiliki sumber daya yang mendukung kelancaran operasional perusahaan. Sumber daya tersebut terdiri dari sumber daya manusia, peralatan dan perlengkapan kantor yang menunjang kegiatan kerja. Adapun sumber daya manusia di bawah ini:

**Tabel 3.1**  
Jumlah Pegawai PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua

No.	Jabatan	Jumlah (Orang)
1.	Sub Branch Manager	1
2.	Asisten Manager Operasional	1
3.	Asisten Manager Bisnis	1
4.	Asisten Operasional SDMU	1
5.	Asisten Operasional Administrasi	2
6.	Asisten Operasional Akuntansi	2
7.	Teller	2
8.	Customer Service	2
9.	Relationship Officer	1
10.	Pemasar Dana (Relationship Officer)	1
11.	AO Konsumer	1
12.	AO Komersil	1
13.	Security	3
14.	Pelayan	3
15.	Sopir	2
Jumlah		24

Sumber: PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua 2025

Berdasarkan data yang di atas untuk jabatan atau posisi yang ada di PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua, yaitu pegawai berjumlah 24 orang pada bidang masing-masing. Peralatan dan Perlengkapan kantor yang ada di PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

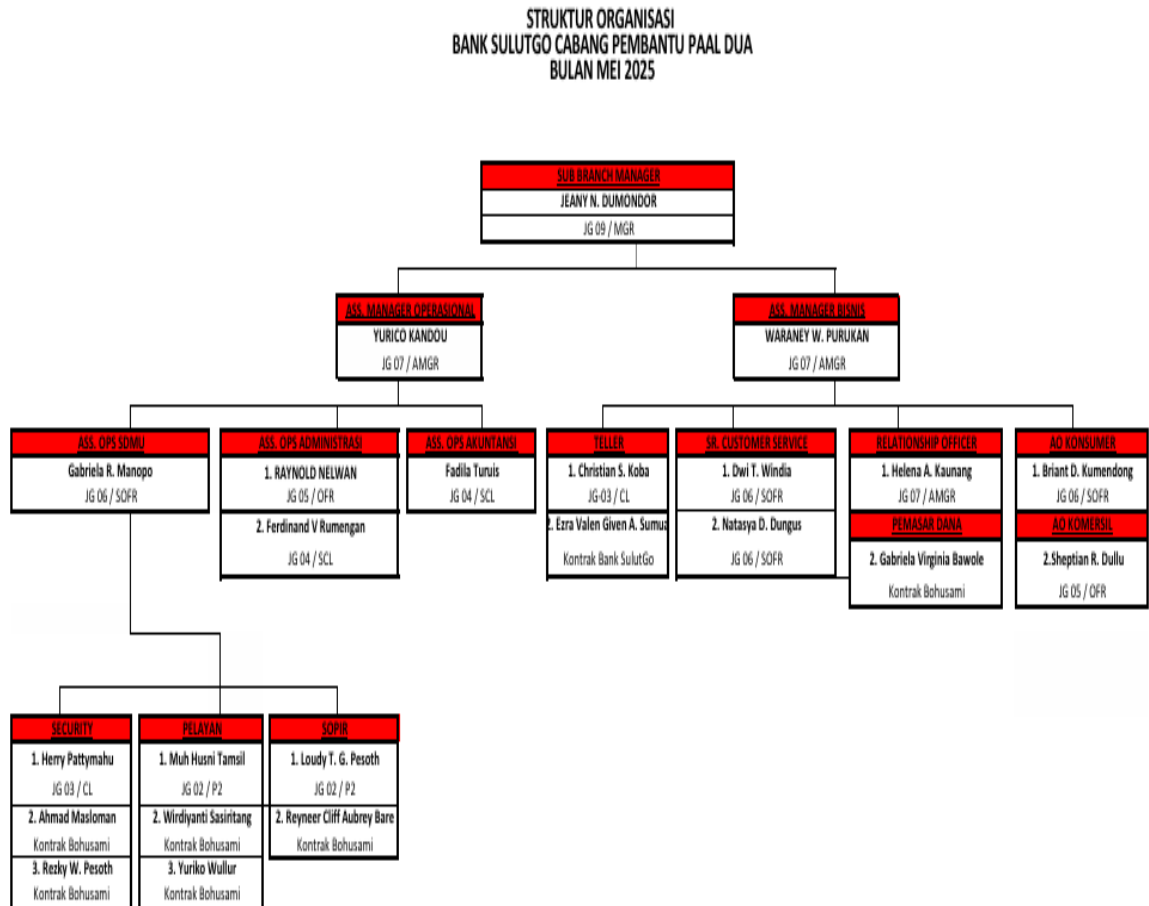
**Tabel 3.2**  
Jumlah Peralatan Kantor di PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua

<b>No.</b>	<b>Nama Peralatan dan Perlengkapan</b>	<b>Jumlah (Unit)</b>
1.	Komputer	16
2.	Laptop	4
3.	Printer & Fotocopy	12
4.	Kursi Kerja	16
5.	Meja Kerja	15
6.	Lemari Arsip	1
7.	Telepon Kantor	7

Sumber: PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua 2025

### 3.1.6 Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua pada gambar dibawah ini:



**Gambar 3.2  
Struktur Organisasi**

Sumber: PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua 2025

### 3.2. Gambaran Permasalahan Penerapan Komunikasi Interpersonal

Dalam lingkungan kerja perbankan seperti PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua, komunikasi interpersonal memegang peranan penting dalam membangun hubungan kerja yang efektif antar pegawai maupun antara atasan dan bawahan. Komunikasi yang baik tidak hanya mendukung kelancaran

pelaksanaan tugas, tetapi juga berpengaruh terhadap motivasi, koordinasi, dan pencapaian kinerja pegawai secara keseluruhan. Namun, pada kenyataannya, penerapan komunikasi interpersonal di lingkungan kerja belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Permasalahan tersebut sebagai berikut:

1. Komunikasi antar pegawai yang kurang baik.

Permasalahan ini terjadi karena interaksi dan pertukaran informasi antar pegawai belum berjalan secara efektif. Komunikasi yang seharusnya menjadi alat utama untuk membangun kerjasama dan koordinasi dalam menyelesaikan tugas. Namun, dalam kenyataannya komunikasi antar anggota tim masih lemah. Pegawai kurang berdiskusi dan tidak saling bekerja sama secara aktif, sehingga sering terjadi miskomunikasi. Ketika ada tugas yang harus dikerjakan secara tim, anggota tim justru saling mengandalkan satu sama lain. Tidak ada yang mengambil inisiatif untuk membagi tugas atau mengarahkan pekerjaan.

2. Pesan yang disampaikan pimpinan kurang dipahami/dimengerti tetapi tidak dikonfirmasi dengan baik.

Instruksi atau arahan yang disampaikan oleh pimpinan terkadang tidak sepenuhnya dipahami oleh pegawai. Namun, sebagian pegawai cenderung tidak memberikan umpan balik atau tidak mengajukan pertanyaan untuk meminta penjelasan lebih lanjut. Sikap pasif ini mengindikasikan kurangnya budaya komunikasi dua arah, dimana bawahan enggan untuk mengonfirmasi hal-hal yang belum jelas.

3. Kinerja pegawai kurang optimal karena pekerjaan menjadi tidak jelas siapa yang harus mengerjakan bagian tertentu, dan tanggungjawab menjadi tidak

terbagi dengan baik dan terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas, penyimpangan dari prosedur yang telah ditetapkan, serta menurunnya kualitas output pekerjaan. Hal ini tentu berdampak pada keterlambatan penyelesaian tugas dan menunjukkan bahwa pemahaman pesan yang tidak diimbangi dengan komunikasi klarifikasi dapat menjadi hambatan dalam pencapaian tujuan organisasi.

Situasi ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang tidak berjalan secara efektif dapat menghambat upaya peningkatan kinerja pegawai. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana komunikasi interpersonal diterapkan di lingkungan kerja PT Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua pada bagian pemasar dana, serta bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja pegawai agar tercipta hubungan kerja yang harmonis dan produktivitas yang lebih optimal.

### **3.3 Pembahasan**

#### **3.3.1 Penerapan Komunikasi Interpersonal Antar Pegawai Pada Bagian Pemasar Dana**

Komunikasi interpersonal merupakan landasan penting dalam menciptakan kerja sama yang harmonis dan produktif di lingkungan organisasi. Di bagian Pemasar Dana PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua, komunikasi interpersonal antar pegawai menjadi bagian yang paling berpengaruh langsung terhadap kelancaran tugas dan pencapaian target penghimpunan dana. Melalui interaksi yang efektif, para pegawai dapat saling berbagi informasi, memberikan dukungan, serta membangun hubungan kerja yang kondusif.

Penerapan komunikasi interpersonal di bagian ini dapat dilihat dari lima indikator utama. Kelima indikator tersebut menjadi tolak ukur sejauh mana interaksi antar pegawai berlangsung dengan baik, yaitu sebagai berikut:

1. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan dalam komunikasi terlihat dari kemampuan pegawai untuk menyampaikan informasi, pendapat, maupun ide secara jujur dan langsung. Dalam praktiknya, pegawai bagian pemasar dana, masih ditemukan hambatan dalam hal keterbukaan antar pegawai. Permasalahan ini terlihat dari kurangnya diskusi dan inisiatif kerja dalam penyelesaian tugas-tugas tim. Ketika ada pekerjaan yang menuntut untuk kolaborasi, anggota tim justru cenderung saling mengandalkan tanpa adanya komunikasi yang terbuka untuk membagi tanggung jawab secara jelas. Salah satu bentuk lemahnya keterbukaan juga terdapat pada saat pimpinan memberikan pesan maupun instruksi kepada pegawai, tetapi pegawai tidak sepenuhnya memahami instruksi yang diberikan, namun tidak ada upaya untuk meminta penjelasan lebih lanjut. Hal ini pegawai belum sepenuhnya terbuka dalam menyampaikan pertanyaan maupun pendapat terhadap instruksi yang diberikan.

2. Empati (*empathy*)

Empati tercermin dari kepedulian antar pegawai dalam memahami kondisi rekan kerja, baik dari segi beban kerja maupun kondisi emosional. Ketika salah satu anggota tim mengalami kesulitan dalam pencapaian target, rekan lainnya berinisiatif untuk membantu memberikan saran atau dukungan emosional. Misalnya, ketika pegawai menghadapi penolakan dari calon nasabah, rekan

kerjanya tidak hanya memberikan motivasi, tetapi juga berbagi pengalaman dan pendekatan yang lebih efektif. Bentuk kepedulian ini memperkuat solidaritas tim dan menciptakan suasana kerja yang lebih bersahabat.

### 3. Sikap Mendukung (*supportiveness*)

Dukungan antar pegawai menjadi kunci dalam menjaga stabilitas kerja tim. Sikap mendukung tidak hanya datang dari sesama rekan kerja, tetapi juga dari atasan yang senantiasa memberikan arahan dengan pendekatan yang membangun. Pimpinan tidak hanya fokus pada evaluasi kinerja, tetapi juga sering memberikan semangat dan penghargaan atas pencapaian yang telah diraih. Bentuk dukungan ini membuat pegawai merasa dihargai dan termotivasi untuk bekerja lebih baik. Selain itu, sikap saling menguatkan di antara pegawai juga membantu menciptakan iklim kerja yang positif, khususnya saat menghadapi tantangan di lapangan.

### 4. Sikap Positif (*positiveness*)

Sikap positif tercermin dalam cara pegawai berinteraksi satu sama lain dengan bahasa yang santun, ekspresi ramah, serta semangat kerja yang tinggi. Pegawai bagian pemasaran menunjukkan antusias saat berdiskusi mengenai strategi pemasaran maupun saat melayani nasabah. Komunikasi yang dibangun lebih banyak mengandung nada optimis dan membangun, meskipun dalam situasi tekanan kerja. Sikap positif ini berdampak langsung terhadap suasana kerja yang lebih ringan, serta mendorong kerjasama yang lebih kuat dalam tim.

#### 5. Kesetaraan (*equality*)

Dalam komunikasi antar pegawai, prinsip kesetaraan juga tampak mulai diterapkan. Meskipun terdapat perbedaan jabatan, setiap pegawai diberi kesempatan yang sama untuk berbicara dan berpendapat, baik dalam rapat maupun dalam komunikasi sehari-hari. Atasan juga menunjukkan sikap terbuka terhadap kritik dan masukan dari bawahan. Namun, dalam praktiknya masih ada beberapa pegawai yang merasa segan untuk menyampaikan gagasan secara langsung kepada atasan atau pimpinan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya menciptakan komunikasi yang setara telah dilakukan, tetapi masih perlu dibina melalui pendekatan yang lebih humanis dan kolaboratif.

#### **3.3.2 Penerapan Komunikasi Interpersonal Yang Berdampak Positif Untuk Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Pemasar Dana**

Komunikasi interpersonal yang efektif tidak hanya membangun hubungan yang harmonis antar pegawai, tetapi juga berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja pegawai, khususnya dalam lingkungan kerja bagian pemasar dana di PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua. Berdasarkan hasil pengamatan, komunikasi interpersonal yang tidak berjalan secara efektif dapat mempengaruhi terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat dilihat melalui indikator kinerja, yaitu:

##### 1. Kualitas (*quality*)

Pada bagian pemasar dana PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua masih terdapat hambatan yang berdampak pada kualitas kerja. Hambatan

tersebut diantaranya adalah kurangnya komunikasi terbuka antar pegawai dan belum optimalnya pemahaman terhadap instruksi kerja dari pimpinan.

2. Kuantitas (*quantity*)

Kuantitas kerja pegawai PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua masih tergolong kurang optimal. Karena tidak ada diskusi yang jelas mengenai pembagian tugas dalam tim. Akibatnya, beberapa pekerjaan tertunda.

3. Ketepatan Waktu (*timeliness*)

Ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai deadline yang ditentukan. Komunikasi yang tidak efektif menyebabkan keterlambatan dalam penugasan. Contohnya membuat laporan pencapaian target dana, tetapi dalam tim tersebut saling mengandalkan untuk membuat laporan pencapaian target, sehingga pada saat waktu deadline laporan tersebut belum selesai dibuat.

4. Efisiensi Biaya (*cost effectiveness*)

Komunikasi interpersonal turut mempengaruhi efisiensi dalam penggunaan sumber daya, termasuk biaya operasional. Dengan komunikasi yang terkoordinasi, kesalahan kerja yang berpotensi menyebabkan pemborosan dapat diminimalisasi. Misalnya, kegiatan promosi yang dilakukan secara kolektif dan terjadwal dengan baik dapat menekan biaya yang seharusnya dikeluarkan secara individu. Selain itu, penyesuaian strategi kerja berdasarkan umpan balik internal membuat kegiatan pemasaran menjadi lebih tepat sasaran dan efisien.

5. Kebutuhan akan pengawasan (*need for supervision*)

Pegawai yang terlibat dalam komunikasi yang sehat cenderung memiliki rasa tanggungjawab yang lebih tinggi terhadap tugasnya. Mereka bekerja dengan kesadaran penuh akan peran masing-masing, sehingga tidak memerlukan pengawasan yang terlalu ketat dari atasan. Interaksi yang positif mendorong adanya kontrol diri dan kedisiplinan, yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berperan penting dalam membentuk budaya kerja yang mandiri dan profesional.

6. Kemampuan Berinteraksi (*interpersonal impact*)

Indikator ini paling erat kaitannya dengan kualitas komunikasi interpersonal. Di bagian pemasar dana, kemampuan pegawai untuk menjalin interaksi yang baik, baik dengan sesama rekan kerja maupun dengan nasabah, menjadi faktor kunci dalam keberhasilan kerja mereka. Pegawai yang mampu menampilkan sikap ramah, komunikatif, dan kooperatif terbukti lebih mudah dalam membangun kepercayaan nasabah, serta menciptakan hubungan kerja yang harmonis dalam tim. Kemampuan ini tidak hanya mendukung pencapaian target pribadi, tetapi juga memperkuat performa tim secara keseluruhan.

### **3.3.3 Komunikasi Interpersonal Memberikan Dampak Pada Peningkatan Kinerja Pegawai**

Komunikasi interpersonal antar pegawai menjadi hal utama yang menopang tercapainya kinerja yang optimal baik secara individu maupun dengan tim. Adapun komunikasi interpersonal memberikan dampak terhadap peningkatan kinerja pegawai sebagai berikut:

1. Keterbukaan sebagai kunci dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja.  
Komunikasi yang terbuka memberikan ruang bagi pegawai untuk menyampaikan informasi, saran, maupun kendala yang dihadapi secara jujur dan langsung. Hal ini membantu menghindari kesalahpahaman serta mempercepat penyelesaian tugas. Selain itu, keterbukaan memungkinkan pembagian tanggungjawab yang lebih merata dan transparan, sehingga hasil kerja dapat meningkat baik dari segi kualitas maupun kuantitas.
2. Empati mendorong efisiensi kerja dan mengurangi pada pengawasan kerja.  
Ketika pegawai menunjukkan empati terhadap rekan kerja, khususnya saat menghadapi tekanan atau tantangan dalam pekerjaan, hal ini menumbuhkan rasa kebersamaan dan kepedulian. Akibatnya, muncul inisiatif untuk saling membantu tanpa harus menunggu arahan dari atasan. Kerja tim menjadi lebih efisien dan pengawasan yang terlalu ketat tidak lagi diperlukan karena masing-masing pegawai sudah memiliki kesadaran kolektif.
3. Sikap mendukung membentuk etos kerja yang mandiri dan disiplin.  
Sikap saling mendukung dari atasan maupun sesama rekan kerja membuat pegawai merasa dihargai, yang pada akhirnya meningkatkan motivasi untuk bekerja secara maksimal. Rasa dihargai tersebut mendorong munculnya kedisiplinan dan rasa tanggungjawab yang lebih besar terhadap tugas. Pegawai menjadi lebih mandiri dalam menjalankan pekerjaannya tanpa harus terus-menerus diawasi.

4. Sikap positif mempengaruhi ketepatan waktu dan semangat kerja.

Lingkungan kerja yang dibangun di atas dasar komunikasi yang positif menciptakan suasana yang nyaman, menyenangkan, dan minim konflik. Hal ini mendorong pegawai untuk bekerja dengan lebih antusias dan menyelesaikan tugas-tugas secara tepat waktu, karena mereka merasa lebih semangat dan termotivasi dalam menjalani rutinitas kerja.

5. Kesetaraan menumbuhkan kepercayaan diri dan kerjasama yang efektif.

Ketika setiap pegawai merasa bahwa pendapatnya dihargai dan diberi kesempatan yang sama untuk menyampaikan ide atau masukan, maka kepercayaan diri mereka akan meningkat. Hal ini akan memperkuat kerjasama tim dan kemampuan berinteraksi, baik dengan rekan kerja maupun dengan nasabah.

Secara keseluruhan, komunikasi interpersonal yang baik adalah alat strategis yang mampu mendorong pencapaian kinerja pegawai kearah yang lebih positif. Apabila komunikasi interpersonal diterapkan secara konsisten dan menyeluruh, maka tidak hanya meningkatkan produktivitas kerja, tetapi juga membentuk budaya kerja yang sehat dan profesional.

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan komunikasi interpersonal pada bagian pemasar dana di PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua, ditemukan bahwa penerapan komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam mempengaruhi kinerja pegawai dan komunikasi interpersonal belum berjalan secara efektif. Permasalahan utama dalam komunikasi masih adanya miskomunikasi, kurangnya keterbukaan diskusi dalam tim,

kurangnya pemahaman dalam penerimaan instruksi pimpinan. Hal ini berdampak langsung terhadap indikator komunikasi interpersonal dan indikator kinerja pegawai.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aizun Najih, Suspahariati, dan Emili Putri Wardhani pada tahun 2023, jurnal dengan judul *Peran Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan Dan Karyawan Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Assyifa Farma Group Indonesia*, yang menyatakan bahwa bahwa komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan di Assyifa Farma Group Indonesia sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Namun, ini mengungkapkan bahwa komunikasi ini belum dioptimalkan, yang menyebabkan kebingungan dan miskomunikasi. Akibatnya, karyawan berjuang untuk menghargai umpan balik, saran, atau keluhan. Penelitian ini menekankan perlunya strategi komunikasi yang efektif untuk meningkatkan pemahaman dan kolaborasi, yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan dalam organisasi.

Dengan demikian, komunikasi interpersonal diharapkan mampu mendorong kerja tim yang lebih kompak, sehingga mendukung tercapainya tujuan organisasi secara optimal.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penerapan komunikasi interpersonal di PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua diukur melalui lima indikator utama, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Meskipun beberapa aspek telah diterapkan dengan baik, tetapi masih ditemukan hambatan dalam keterbukaan dan kesetaraan, seperti kurangnya diskusi tim, miskomunikasi, kurangnya pemahaman instruksi pimpinan, dan rasa segan. Komunikasi interpersonal belum sepenuhnya optimal.
2. Komunikasi interpersonal pada bagian pemasar dana di PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua, menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal belum berjalan secara optimal. Hal ini berdampak langsung terhadap berbagai aspek kinerja pegawai. Berdasarkan enam indikator kinerja, ditemukan hambatan dalam komunikasi yang mempengaruhi kualitas kerja, kuantitas, dan ketepatan waktu.
3. Komunikasi interpersonal yang efektif antar pegawai secara langsung memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja, dengan menciptakan lingkungan kerja yang terbuka, saling mendukung sesama rekan

kerja, loyal terhadap pekerjaan, dan lain-lain. Dengan adanya komunikasi interpersonal antar pegawai yang efektif, maka semakin tinggi potensi pencapaian kinerja secara optimal yang diraih oleh bagian pemasar dana di PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Di PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat diterima yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas komunikasi antar pegawai pada PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua bagian pemasar dana penerapan komunikasi interpersonal sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai.
2. Penerapan komunikasi interpersonal jika dilakukan oleh pegawai, maka berdampak positif dan tercipta kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu kerja, efisiensi, dan berinteraksi antar pegawai.
3. Untuk mendorong peningkatan kinerja secara optimal, setiap pegawai perlu terus mengembangkan komunikasi interpersonal yang efektif, dengan cara menciptakan suasana kerja yang terbuka, menjalin hubungan kerja yang saling mendukung, serta meningkatkan rasa loyalitas terhadap tugas dan tanggungjawab.
4. Bagi pihak PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Pembantu Paal Dua untuk menyediakan wadah diskusi rutin, pelatihan komunikasi, dan budaya kerja

kolaboratif agar komunikasi antar pegawai semakin berkualitas dan mampu mendorong pencapaian target kerja secara maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anditha A (2017). *Komunikasi Antarpribadi: Komponen Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bernardin & Russel (1995). *Kinerja Pegawai: Indikator Kinerja Pegawai*. Malang: Media Nusa Creative.
- Bovee (2003). *Administrasi Perkantoran*. Transmedia Pustaka.
- Davis (1957). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Devito (2007). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: CAPS.
- Devito (2013). *Komunikasi Bisnis Metode dan Implementasi. Indikator Komunikasi Interpersonal*. Purwokerto: UM Purwokerto Press.
- Devito (2013). *Komunikasi Interpersonal*. Jakarta Timur: PT. Bumi Aksara.
- Effendi (2005). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: CAPS.
- Effendy (2008). *Pengaruh Komunikasi Internal Dalam Membangun Budaya Organisasi*. Jurnal Komunikasi Pembangunan. Vol. 16 No. 1.
- Gavinov I. T (2016). *Manajemen Perkantoran I*. Parama Publishing.
- Gunarsa I. K (2020). *Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*.
- Hardjana A. M (2003). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: CAPS.
- Haryanto T, dkk (2021). *Komunikasi Bisnis Tujuan Komunikasi Interpersonal*. Purwokerto: UM Purwokerto Press.
- Haynes (1986). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Irwansyah B & Afif Y. K (2022). *Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Bank SUMUT Syahriah KCP Stabat*. Jurnal Akuntansi dan Manajemen. Vol. 1 No. 2.
- Kholiq A & Hidayah N (2024). *Peningkatan Kinerja Tenaga Pendidik Dan Kependidikan Melalui Komunikasi Interpersonal Kepala Madrasah Pada Lembaga Pendidikan Di Kabupaten Ponorogo*. *Journal of Islamic Education Management*. Vol. 5 No. 1.

- Kumar (2005). *Komunikasi Bisnis Metode dan Implementasi. Indikator Komunikasi Interpersonal*. Purwokerto: UM Purwokerto Press.
- Lesmana J. D, dkk (2024). *Analisis Komunikasi untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang*. Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol. 5 No. 11.
- Liliweri (2015). *Komunikasi Interpersonal*. Pustaka Rumah Cinta.
- Locker (2000). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Erlangga.
- Mangkunegara (2011). *Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja Pegawai*. Malang: Selaras Media Kreasindo.
- Manning (2020). *Komunikasi Interpersonal*. Jakarta Timur: PT. Bumi Aksara.
- Mulyana (2009). *Komunikasi antar Pribadi Teori dan Praktik*. Yogyakarta: AR-RUZZ Media.
- Musirin S & Irwansyah (2019). *Komunikasi Interpersonal Dan Budaya Kerja Pada Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pemerintah*. Jurnal Komunikasi. Vol. 4 No. 2.
- Najih A, dkk (2023). *Peran Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan Dan Karyawan Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Assyifah Farma Group Indonesia*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol. 12 No. 1.
- Nasution H. R & Syahfitri (2024). *Peran Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Tim Kerja*. Jurnal Management. Vol. 3 No. 3.
- Nurasiah & Zulkhairi (2021). *Efektivitas Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru*. Jurnal Media Kajian Pendidikan Agama Islam. Vol. 11 No. 4.
- Pamungkas A & Khotimah K (2022). *Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja ASN BKPSDM Kabupaten Banyumas*. Jurnal Komunikasi dan Media. Vol. 1 No. 2.
- Poerwanto & Sukirno Z. L (2022). *Komunikasi Bisnis Perspektif Konseptual dan Kultural: Definisi Komunikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Prawirosentono (1999). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Ramadhan A, dkk (2021). *Implementasi Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Kinerja Guru SMK Swasta Bina Taruna 2 Medan*. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam & Umum. Vol. 1 No. 4.
- Rivai V & Basri A. F. M (2005). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins (1996). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins (2002). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins (2003). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Erlangga.
- Samovar, dkk (2010). *Komunikasi Bisnis Perspektif Konseptual Dan Kultural*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Simanjuntak (2007). *Optimalisasi Motivasi dan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.
- Sinambela L. P (2011). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwanto H (2023). *Komunikasi Interpersonal*. Jakarta Timur: PT. Bumi Aksara.
- West R dan Turner L. H (2006). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: CAPS.
- Withmore (1997). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wursanto (1994). *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Fisip Untirta Press.
- Yuliana, S.E., M.M, dkk (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia II*. CV Askara Sastra Media.