



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO : 468/SK/BAN-PT/Akred/s/XII/2014

**Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pada Bank Negara
Indonesia KCU Tasikmalaya**

Skripsi

Oleh

Dewi Fitriany Fortuna

2013310027

Bandung

2017



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO : 468/SK/BAN-PT/Akred/s/XII/2014

**Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pada Bank Negara
Indonesia KCU Tasikmalaya**

Skripsi

Oleh

Dewi Fitriany Fortuna

2013310027

Pembimbing

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Dewi Fitriany Fortuna
Nomor Pokok : 2013310027
Judul : Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pada Bank Negara Indonesia
KCU Tasikmalaya

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 12 Januari 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

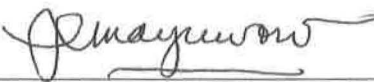
Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Dr. Indraswari

: 

Sekretaris

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si.

: 

Anggota

Dr. Ulber Silalahi

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN



Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dewi Fitriany Fortuna

NPM : 2013310027

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pada Bank

Negara Indonesia KCU Tasikmalaya

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 6 Januari 2017



Dewi Fitriany Fortuna

ABSTRAK

Nama : Dewi Fitriany Fortuna

NPM : 2013310027

Judul : Efektivitas Komunikasi Interpersonal pada Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi antara atasan dan bawahan di Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya. Efektivitas komunikasi interpersonal digunakan untuk membahas bagaimana tingkat efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi antara atasan dan bawahan Bank Negara Indonesia khususnya di Kantor Cabang Utama Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas komunikasi (Schermerhorn, Hunt, & Osborn, 1988) dan efektivitas komunikasi interpersonal (Joseph A. Devito, 2013) untuk mengukur apakah komunikasi yang berlangsung di Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya telah berjalan dengan efektif atau tidak berjalan dengan efektif.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan terhadap seluruh karyawan Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya, yang berjumlah 123 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan wawancara. Analisis data yang digunakan adalah dengan cara analisis data statistic deskriptif.

Hasil penelitian yang didapatkan adalah efektivitas komunikasi interpersonal di Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya sudah berjalan dengan efektif. Aspek-aspek dari efektivitas komunikasi interpersonal telah dilakukan oleh atasan ketika berkomunikasi dengan karyawan. Akan tetapi masih ada atasan yang kurang menunjukkan sikap dari aspek kedekatan kepada karyawan dengan prestasi kerja yang baik maupun prestasi kerja yang kurang baik. Adapun saran yang diberikan penulis kepada Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya adalah agar mempertahankan dan meningkatkan proses penyampaian pesan dari atasan kepada karyawan sehingga komunikasi dapat terus berlangsung secara efektif, dan mendorong atasan untuk menunjukkan sikap dari aspek kedekatan yang lebih baik lagi kepada karyawan. Penulis menyarankan agar ketika berkomunikasi, atasan dapat lebih menunjukkan sikap suka kepada karyawan dengan prestasi kerja yang baik supaya dapat mendorong karyawan lain yang berprestasi kerja kurang baik agar bekerja dengan lebih giat lagi. Dengan kata lain, atasan dapat memberikan reward bagi karyawan berprestasi dan punishment bagi karyawan yang memiliki prestasi kerja buruk. Sehingga karyawan dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik guna mencapai tujuan organisasi.

ABSTRACT

Name : Dewi Fitriany Fortuna

NPM : 2013310027

Title : *Effectiveness Interpersonal Communication at Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya*

This research aims to describe the level of effectiveness of interpersonal communication that occurs between superiors and subordinates in Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya. The effectiveness of interpersonal communication is used to discuss how the effectiveness of interpersonal communication that occurs between superiors and subordinates Bank Negara Indonesia, especially in the Main Branch Office Tasikmalaya. This research uses the theory of communication effectiveness (Schermmerhorn, Hunt, & Osborn, 1988) and the effectiveness of interpersonal communication (Joseph A. DeVito, 2013) to measure whether the communication that took place in Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya has been working effectively or not operating effectively.

The method used is descriptive quantitative method. This research was conducted on all employees of Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya, totaling 123 people. Data collection techniques used are questionnaires and interviews. Analysis of the data used is by means of descriptive statistical data analysis.

The research result obtained is the effectiveness of interpersonal communication in Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya has been running effectively. Aspects of interpersonal communications effectiveness have been conducted by the manager when communicating with employees. But still there is a managers who showed less attitude from the aspect of immediacy to employees with good performance or bad performance. The advice given to the authors of Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya is in order to retain and enhance the process of delivering a message from the employer to the employee so that communication can continue effectively, and encourage employers to show the attitude of the aspects of a better proximity to employees. The author suggest that when communicating, employers can better show the attitude of appreciate to employees with good performance in order to encourage other employees who perform work less well in order to work even harder. In other words, employers can provide rewards for top performers and punishment for employees who have a weak performance. So that employees can improve better performance in order to achieve organizational goals.

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang karena berkat rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA BANK NEGARA INDONESIA KCU TASIKMALAYA”**.

Adapun penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi persyaratan guna mencapai gelar sarjana Strata-1 (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.

Dalam menyusun skripsi ini tentunya penulis tidak lepas dari bantuan, saran dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Ibu Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan meluangkan waktu bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Tutik Rachmawati, S.IP., MA., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan banyak

ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan di Universitas Katolik Parahyangan.

5. Seluruh Staff Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan pelayanan administratif dengan baik.
6. Bapak Erry Hermawan selaku Penyelia Administrasi Umum Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya yang telah memberikan arahan dan pengetahuan kepada penulis.
7. Abah dan Mamah yang selalu mendoakan, menyemangati, menyayangi, memberikan perhatian dan dukungan baik secara moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
8. Kakak-kakak yang selalu mendoakan, menyemangati, menasehati dan mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat tersayang Stephanie Novi Karisa, Ni Made Eti Widhiari, Natasya Abilla, dan Afni Fadillah yang sama-sama berjuang, saling mendoakan dan menyemangati selama berkuliah dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat yang saling mendukung dari jarak jauh, Rindu, Rahmi, Tiara, Ghea, Uyung dan Fani.
11. Sahabat-sahabat yang dicintai dan dikasihi.
12. Teman-teman Ilmu Administrasi Publik dan FISIP Unpar Angkatan 2013.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Akan tetapi penulis berharap bahwa skripsi ini kedepannya dapat berguna dan bermanfaat bagi banyak pihak.

Bandung, 6 Januari 2017

Penulis

(Dewi Fitriany Fortuna)

DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
Abstract.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Komunikasi.....	11
2.2 Proses Komunikasi.....	14
2.3 Elemen-elemen Komunikasi.....	15
2.4 Jenis-jeni Komunikasi.....	17
2.5 Hambatan-hambatan dalam Komunikasi.....	20
2.6 Definisi Komunikasi Interpersonal.....	24
2.7 Definisi Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	27
2.8 Aspek-aspek dalam Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	35
3.2 Populasi.....	35
3.3 Pengukuran Variabel.....	36
3.3.1 Operasionalisasi Variabel.....	36
3.3.1.1 Variabel Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	36
3.3.2 Skala Pengukuran.....	40

3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.4.1 Uji Validitas	42
3.4.2 Uji Reliabilitas	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6 Analisis Data.....	48
BAB IV PROFIL PERUSAHAAN DAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Profil Perusahaan	50
4.1.1 Sejarah Bank Negara Indonesia.....	50
4.1.2 Visi dan Misi Bank Negara Indonesia	52
4.1.3 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya.....	54
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	55
4.2 Hasil Penelitian.....	58
4.2.1 Karakteristik Responden.....	58
4.2.2 Variabel Efektivitas Komunikasi Interpesonal.....	63
BAB V ANALISIS DATA DAN INTERPRETASI HASIL PENELITIAN	
5.1 Efektivitas Komunikasi Interpersonal pada Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya.....	111
5.1.1 Empati.....	111
5.1.2 Kesetaraan.....	115
5.1.3 Ekspresif	118
5.1.4 Kerjasama	125
5.1.5 Kedekatan	129
5.2 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan Berdasarkan Ciri-ciri Biografis Karyawan Laki-laki dan Karyawan Perempuan di Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya.....	135
5.3 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan Berdasarkan Lama Kerja Karyawan di Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya.....	138
5.3.1 Karyawan dengan Lama Kerja Kurang Dari 5 Tahun	138
5.3.2 Karyawan dengan Lama Kerja Antara 5 Tahun hingga 10 Tahun	140
5.3.3 Karyawan dengan Lama Kerja Antara 11 Tahun hingga 15 Tahun ...	141

5.3.4 Karyawan dengan Lama Kerja Antara 16 Tahun hingga 20 Tahun ...	143
5.3.5 Karyawan dengan Lama Kerja Lebih Dari 20 Tahun.....	145
5.4 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Bagian Unit Pekerjaan .	147
5.4.1 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan di Unit Kerja Pembinaan Pelayanan	147
5.4.2 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan di Unit Kerja Operasional	149
5.4.3 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan di Unit Kerja Pemasaran Bisnis	150

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	153
6.2 Saran	156

DAFTAR PUSTAKA	158
----------------------	-----

LAMPIRAN	160
----------------	-----

RIWAYAT HIDUP	168
---------------------	-----

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Responden Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	41
Table 3.2 Hasil Uji Validitas	43
Table 3.3 Pedoman Menentukan Tingkat Keandalan Instrumen dari Cronbach... ..	45
Table 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	46
Table 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	59
Table 4.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	59
Table 4.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden	60
Table 4.4 Distribusi Frekuensi Lama Kerja Responden	61
Table 4.5 Distribusi Frekuensi Jabatan Responden	62
Table 4.6 Distribusi Frekuensi Bagian Kerja Responden.....	63
Table 4.7 Dimensi Empati Pertanyaan nomor 1	64
Table 4.8 Dimensi Empati Pertanyaan nomor 2	65
Table 4.9 Dimensi Kesetaraan Pertanyaan nomor 3.....	66
Table 4.10 Dimensi Ekspresif Pertanyaan nomor 4	67
Table 4.11 Dimensi Ekspresif Pertanyaan nomor 5	68
Table 4.12 Dimensi Ekspresif Pertanyaan nomor 6	69
Table 4.13 Dimensi Ekspresif Pertanyaan nomor 7	70
Table 4.14 Dimensi Kerjasama Pertanyaan nomor 8	71
Table 4.15 Dimensi Kerjasama Pertanyaan nomor 9	72
Table 4.16 Dimensi Kedekatan Pertanyaan nomor 10	73
Table 4.17 Dimensi Kedekatan Pertanyaan nomor 11	74
Table 4.18 Dimensi Kedekatan Pertanyaan nomor 12	75
Tabel 4.19 Dimensi Kedekatan Pertanyaan nomor 13	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kinerja BNI vs. Industri Tahun 2015	7
Gambar 2.1 Proses Komunikasi	15
Gambar 2.2 Metode Penelitian Efektivitas Komunikasi Interpersonal	34
Gambar 4.1 Gambaran Mengenai Efektivitas Komunikasi Interpersonal	77
Gambar 4.2 Garis Kontinum Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	79
Gambar 4.3 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan Laki-laki	80
Gambar 4.4 Garis Kontinum Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan Laki-laki	82
Gambar 4.5 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan Perempuan	83
Gambar 4.6 Garis Kontinum Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan Perempuan.....	85
Gambar 4.7 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan dengan Lama Kerja Kurang dari 5 Tahun.....	86
Gambar 4.8 Garis Kontinum Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan dengan Lama Kerja Kurang dari 5 Tahun.....	88
Gambar 4.9 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan dengan Lama Kerja Antara 5 Tahun hingga 10 Tahun	89
Gambar 4.10 Garis Kontinum Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan dengan Lama Kerja Antara 5 Tahun hingga 10 Tahun	91
Gambar 4.11 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan dengan Lama Kerja Antara 11 Tahun hingga 15 Tahun.....	92
Gambar 4.12 Garis Kontinum Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan dengan Lama Kerja Antara 11 Tahun hingga 15 Tahun	94
Gambar 4.13 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan dengan Lama Kerja Antara 16 Tahun hingga 20 Tahun.....	95
Gambar 4.14 Garis Kontinum Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan dengan Lama Kerja Antara 16 Tahun hingga 20 Tahun	97

Gambar 4.15 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan dengan Lama Kerja Lebih Dari 20 Tahun	98
Gambar 4.16 Garis Kontinum Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan dengan Lama Kerja Lebih Dari 20 Tahun.....	100
Gambar 4.17 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan di Unit Kerja Pembinaan Pelayanan	101
Gambar 4.18 Garis Kontinum Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan di Unit Kerja Pembinaan Pelayanan.....	103
Gambar 4.19 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan di Unit Kerja Operasional	104
Gambar 4.20 Garis Kontinum Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan di Unit Kerja Operasional.....	106
Gambar 4.21 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan di Unit Kerja Pemasaran Bisnis	107
Gambar 4.22 Garis Kontinum Efektivitas Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Karyawan di Unit Kerja Pemasaran Bisnis.....	109
Gambar 5.1 Distribusi Frekuensi Pertanyaan Nomor 1	112
Gambar 5.2 Distribusi Frekuensi Pertanyaan Nomor 2	114
Gambar 5.3 Distribusi Frekuensi Pertanyaan Nomor 3	116
Gambar 5.4 Distribusi Frekuensi Pertanyaan Nomor 4	119
Gambar 5.5 Distribusi Frekuensi Pertanyaan Nomor 5	120
Gambar 5.6 Distribusi Frekuensi Pertanyaan Nomor 6	121
Gambar 5.7 Distribusi Frekuensi Pertanyaan Nomor 7	123
Gambar 5.8 Distribusi Frekuensi Pertanyaan Nomor 8	126
Gambar 5.9 Distribusi Frekuensi Pertanyaan Nomor 9	127
Gambar 5.10 Distribusi Frekuensi Pertanyaan Nomor 10	130
Gambar 5.11 Distribusi Frekuensi Pertanyaan Nomor 11	131
Gambar 5.12 Distribusi Frekuensi Pertanyaan Nomor 12	132
Gambar 5.13 Distribusi Frekuensi Pertanyaan Nomor 13	133

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	161
Lampiran 2 Tabel Induk	165
Lampiran 3 Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabilitas	166
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian	167

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan hal yang sering ditemukan di dalam kehidupan sehari-hari baik dalam lingkup kecil antara dua orang atau lebih, dalam keluarga, organisasi, ruang terbuka, dan lain sebagainya. Komunikasi menurut Robbins & Judge, merupakan proses untuk mengirim dan memahami suatu makna dari pesan tertentu.¹ Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari satu pihak sebagai pengirim pesan (komunikator) kepada pihak lain sebagai penerima pesan (komunikan) untuk suatu tujuan tertentu. Komunikasi merupakan cara seseorang untuk mencapai orang lain dengan ide-ide, fakta, pikiran, perasaan, dan nilai-nilai. Hal ini merupakan jembatan makna antara orang-orang sehingga mereka dapat berbagi apa yang mereka rasakan dan mereka tahu antara satu sama lain.

Komunikasi dapat dikatakan pula sebagai media atau alat yang digunakan untuk mempermudah kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Namun komunikasi juga sering kali mengalami hambatan yaitu timbulnya kesalahpahaman akibat perbedaan persepsi diantara dua orang atau lebih sehingga mengakibatkan permasalahan, pesan informasi yang salah, informasi yang berlebihan, hambatan dalam perbedaan bahasa, emosi, dsb. Kendala-kendala dalam komunikasi akan menyebabkan proses komunikasi tersebut menjadi tidak efektif. Ketidakefektifan komunikasi pada akhirnya menyebabkan pesan yang hendak disampaikan oleh

¹ S. P. Robbins, dan T. A. Judge, *Organizational Behavior* (New Jersey: Pearson Education, Inc., 2013), 336.

komunikator tidak dapat diterima secara utuh dan sama oleh komunikan. Komunikasi yang efektif menurut Schermerhorn, Hunt, & Osborn, terjadi ketika makna yang dimaksud dari sumber dan makna yang dirasakan penerima adalah satu dan sama.² Maka dari itu perlu kita ketahui bahwa komunikasi harus berjalan secara efektif agar pesan yang hendak disampaikan dapat diterima oleh komunikan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh komunikator.

Khususnya didalam sebuah organisasi, komunikasi merupakan hal penting yang sangat berpengaruh terhadap hasil pekerjaan. Komunikasi digunakan sebagai media untuk mempermudah melakukan suatu pekerjaan agar mencapai hasil yang sesuai dengan kehendak yang ingin dicapai. Pengkomunikasian menurut Ulber Silalahi, merupakan salah satu fungsi manajer yang bertujuan agar orang, baik secara individual maupun kelompok, melalui siapa manajer mencapai tujuan mengetahui dan memahami apa yang harus dilakukan.³ Melalui organisasi, manajer juga mendapatkan berbagai informasi tentang kinerja mereka yang bermanfaat atau kurang bermanfaat untuk mencapai tujuan-tujuan organisasional secara efektif dan efisien.⁴ Maka dari itu diperlukan komunikasi yang efektif agar dalam mencapai tujuan organisasi dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

Keahlian berkomunikasi secara interpersonal di dalam organisasi juga dibutuhkan, agar pesan yang berisi tugas dapat disampaikan dengan tujuan dan maksud yang tepat dari atasan ke karyawan. Komunikasi interpersonal menurut Devito, ialah interaksi verbal dan nonverbal antara dua (atau kadang-kadang lebih

² John R. Schermerhorn, James G. Hunt, Richard N. Osborn. "Managing Organizational Behavior". Third Edition. (Canada: John Wiley & Sons, Inc., 1988), p. 414

³ Dr. Ulber Silalahi, M.A., "Asas-asas Manajemen". (Bandung: PT. Refika Aditama, 2013), hal. 270.

⁴ Ibid., hal. 270.

dari dua) orang saling bergantung.⁵ Sedangkan interaksi verbal merupakan interaksi dalam proses komunikasi secara tertulis atau lisan yang menekankan pada tata bahasa dan proses penyampaian dan interaksi non-verbal merupakan interaksi dalam proses komunikasi melalui gerakan tubuh, penekanan nada bicara, gerak tubuh, visualisasi, dsb. Komunikasi interpersonal secara langsung mendorong pesan yang hendak disampaikan dari atasan ke karyawan dengan lebih jelas dan mudah dimengerti.

Komunikasi interpersonal yang efektif di dalam organisasi merupakan hal penting, dimana seorang manajer atau atasan harus berkomunikasi secara interpersonal dengan efektif kepada karyawan agar tugas yang hendak diberikan kepada karyawan dapat dengan jelas diterima dan dipahami secara utuh dan sama oleh karyawan guna mencapai tujuan organisasional. Keefektifan dari komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh aspek-aspek seperti *emphaty*, *equality*, *expressiveness*, *cooperation*, dan *immediacy*.⁶ Kelima hal tersebut dapat menunjukkan bahwa sebuah komunikasi interpersonal yang dilakukan berjalan secara efektif atau tidak berjalan secara efektif. Apabila komunikasi interpersonal antara atasan dan karyawan berjalan dengan efektif, maka tentunya memenuhi kelima aspek tersebut.

Bank Negara Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara pertama yang dimiliki oleh Indonesia sejak tahun 1946. Sebagai Bank nasional yang hingga saat ini sukses dan berkemampuan global, tidak dipungkiri Bank Negara Indonesia

⁵ J. A. Devito, *The Interpersonal Communication Book* (New Jersey: Pearson Education Inc., 2013), p.5

⁶ *Ibid.*, p. 334-348

sudah memiliki sumber daya manusia yang unggul dan teknologi yang handal dalam mencapai kesuksesannya. Dengan didorong oleh sumber daya manusia yang unggul, tentunya Bank Negara Indonesia memiliki program kerja yang perlu dicapai. Dalam menjalankan program kerja tersebut tentu saja dibutuhkan kiat-kiat atau cara dalam proses berkomunikasi untuk mencapai tujuan program kerja tersebut. Salah satu yang penting dan menarik adalah bagaimana cara karyawan Bank Negara Indonesia berkomunikasi dengan karyawan lainnya sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan mencapai tujuan Bank Negara Indonesia, yaitu “Menjadi Lembaga Keuangan yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja”. Dengan tercapainya tujuan Bank Negara Indonesia maka akan menunjukkan bahwa sumber daya manusia di Bank Negara Indonesia adalah sumber daya yang unggul. Sesuai dengan sejarah Bank Negara Indonesia “Dengan sejarah yang kaya, kondisi financial yang kuat, sumber daya manusia yang unggul dan teknologi yang andal, Bank Negara Indonesia yakin telah berada di jalur yang tepat untuk menjadi bank nasional yang berkemampuan global”.

Keefektifan komunikasi interpersonal yang telah dilakukan oleh seluruh karyawan Bank Negara Indonesia dapat ditunjukkan melalui beberapa keberhasilan yang telah dicapai, diantaranya adalah penghargaan sebagai berikut:

1. Bank Berpredikat Sangat Bagus atas Kinerja Keuangan Tahun 2014 dari Infobank diterima di Jakarta , 14 Agustus 2015.
2. The Best Performance Walk in Channel sekaligus mempertahankan Best Overall Performance Ranking Kedua berdasarkan survey Banking Service

Excellent Monitor (BSEM) dari Marketing Research Indonesia (MRI) dan Majalah Infobank, Jakarta (4 Juni 2015).

3. The Most Favourite Leadership dari Indonesia Property and Bank Award (IPBA) 2015 dari Majalah Property & Bank di Jakarta, 21 Mei 2015
4. Peringkat Atas Annual Report Award (ARA) 2014 bagi BNI sebagai BUMN Keuangan Listed dan Dana Pensiun Lembaga Keuangan BNI untuk kategori Dana Pensiun, Jakarta, 16 Oktober 2014.
5. The Best Local Cash Management Service Bank in Indonesia, The Best Overall Domestic Cash Management Service menurut polling, dan The Best Overall Cross Border Management Service dari Majalah Asia Money di Hong Kong, Kamis (25 September 2014).
6. Memperoleh Sertifikat Akreditasi A atau ISTIMEWA dari Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI), Jakarta, 5 Mei 2014. BNI menjadi bank pertama yang mendapatkan akreditasi tersebut.
7. The Best Trade Finance Bank in Indonesia & The Leading Counterparty Bank in Indonesia dari The Asian Banker Transaction Banking Awards tahun 2013 dan 2014, Kuala Lumpur, 21 Mei 2014.
8. The Best Remittances Provider of The Year in Southeast Asia lima tahun berturut-turut dan Best Cash Management Solution of The Year in Southeast Asia tiga tahun berturut-turut dari Alpha Southeast Asia Magazine, di Kuala Lumpur 23 Januari 2014.
9. Pioneer in Green Finance in Indonesia dalam SBA Award dari PricewaterhouseCoopers (PwC) dan Kadin Indonesia dan IBCSD

(Indonesia Business Council for Sustainable Development), Jakarta, 25 Februari 2015.

10. Dan lain sebagainya.

Keberhasilan yang menunjukkan bahwa komunikasi sudah berjalan dengan efektif di Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya diantaranya ialah :

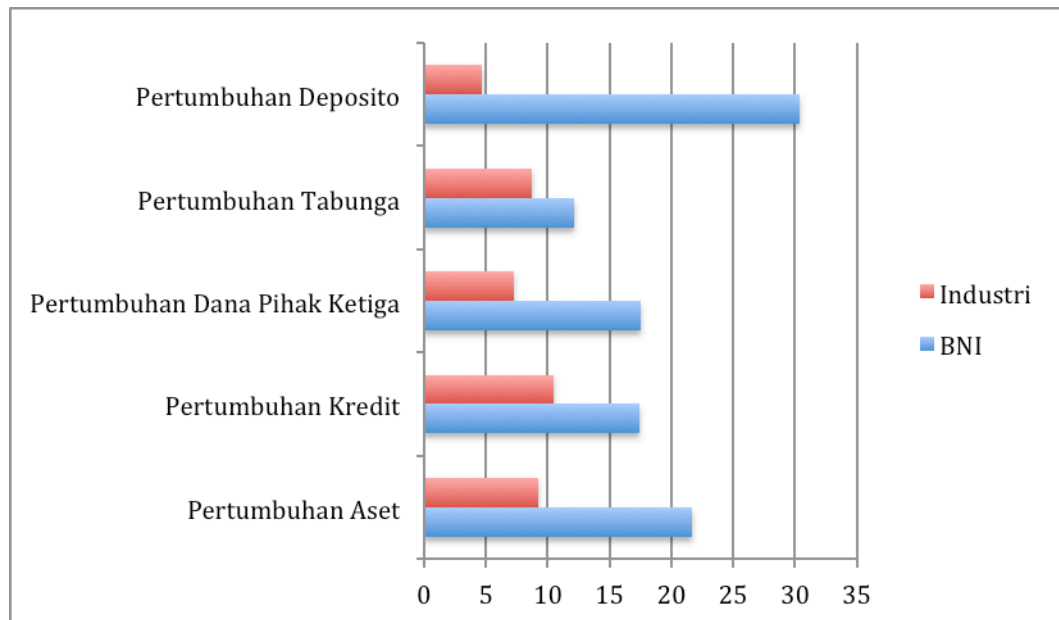
1. The Best Internal Mystery Shopping 2016 dengan Score 100 point se-Jawa Barat dari Kantor Wilayah Bandung, di Bandung, 12 Januari 2017.
2. Peringkat Ke-2 Kinerja Kredit Konsumer 2016 se-Jawa Barat dari Kantor Wilayah Bandung, di Bandung 12 Januari 2017.
3. Dan lain sebagainya.

Berdasarkan data penghargaan diatas, Kantor Cabang Utama Tasikmalaya adalah cabang terbaik dalam kinerja layanan dan ekspansi kredit consumer se-Jawa Barat. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya sudah berjalan dengan baik. Sehingga hal ini mengindikasikan pula bahwa komunikasi interpersonal yang berlangsung pada Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya sudah berjalan dengan efektif sehingga tingkat kinerja sangat baik.

Selain penghargaan-penghargaan tersebut, berikut ini adalah bagan Kinerja BNI vs. Industri Tahun 2015 yaitu :

Gambar 1.1

Bagan Kinerja BNI vs. Industri Tahun 2015



Sumber : Profil Perusahaan Bank Negara Indonesia

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa BNI sebagai bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia dalam total aset, kredit maupun dana pihak ketiga, dan khusus dalam penghimpunan Deposito BNI berada diperingkat ketiga. Penghargaan dan bagan kinerja diatas menunjukkan bahwa BNI merupakan bank nasional yang sukses hingga saat ini dengan sumber daya manusia yang unggulan pula.

Maka dari itu, berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya mengenai efektivitas komunikasi interpersonal dengan judul :

“Efektivitas Komunikasi Interpersonal pada Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan atas masalah yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apakah proses komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan di Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya sudah berjalan dengan efektif?

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini ialah untuk mengetahui seberapa efektif komunikasi interpersonal yang terjadi di Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya. Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Mendeskripsikan tingkat efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi antara atasan dan bawahan di Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dilihat dari segi manfaat dan kegunaan, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan atau bahan kajian bagi Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya guna meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi antara atasan dan bawahan di dalam organisasi.

1.5 Sistematika Penelitian

Berikut ini merupakan gambaran secara keseluruhan mengenai penulisan penelitian skripsi dan pokok bahasan yang akan dibahas, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan mengenai komunikasi, proses komunikasi, elemen-elemen komunikasi, jenis-jenis komunikasi, hambatan-hambatan komunikasi, efektivitas komunikasi interpersonal, dan aspek-aspek yang mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal.

BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan mengenai rancangan penelitian, populasi, pengukuran instrumen penelitian, validitas dan reliabilitas, pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV PROFIL PERUSAHAAN & HASIL PENELITIAN

Menjelaskan mengenai profil dari Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya dan menjabarkan data hasil dari penelitian.

BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL PENELITIAN

Menjelaskan analisa dan interpretasi dari hasil penelitian di Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Menjelaskan kesimpulan dari penelitian dan memberikan saran atau masukan berdasarkan hasil penelitian yang diperuntukan bagi Bank Negara Indonesia KCU Tasikmalaya.