

## **Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Bank SUMUT Syariah KCP Stabat**

**Bambang Irwansyah<sup>1</sup>, Yaumul Khair Afif<sup>2</sup>**

*STAI Jam'iyah Mahmudiyah Tanjung Pura Langkat*

Jln. Syekh M Yusuf Tanjung Pura Langkat, *STAI Jam'iyah Mahmudiyah Tanjung Pura*

Email : [bambangirwansyah.1031@gmail.com](mailto:bambangirwansyah.1031@gmail.com), [Yaumul\\_Khair@staijm.ac.id](mailto:Yaumul_Khair@staijm.ac.id)

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine leadership interpersonal communication in improving employee performance at the Bank Sumut Syariah Office KCP Stabat. This type of research is qualitative research. Methods of collecting data by means of observation, interviews and documentation. Data analysis techniques used with data obtained through the process of data reduction, data presentation and conclusion drawing or verification. The results of this study show that the implementation of interpersonal communication at PT Bank Sumut Syariah KCP Stabat occurs directly (primary) and indirectly (secondary), between employees and leaders apply the law of positive attitudes in interpersonal communication including: openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, equality. The importance of leadership interpersonal communication in improving employee performance, part of the interpersonal communication of leaders is able to have an impact on employee work motivation, because it is able to meet the needs of security, social needs, the need for appreciation, the need for self-actualization, but there are some needs that cannot be influenced by their existence. interpersonal communication, namely physiological needs and self-transcendence. Supporting factors for interpersonal communication include the internal factors of the personal communicator, speaking ethics with courtesy, realistic, time, place and openness. While the inhibiting factors for interpersonal communication of leaders in increasing employee work motivation include the intent of the communicator not being accepted by the communicant, presumptions between the communicator and the communicant, the communicator not being interested in communication.*

**Keyword :** *Interpersonal Communication, Leadership, Employee Performance, SUMUT*

### **Pendahuluan**

Organisasi merupakan kumpulan dari beberapa orang dengan latar belakang, karakter, pemikiran, kebiasaan berbeda satu dengan yang lainnya namun memiliki satu tujuan yang sama. Dalam perusahaan atau perkantoran juga bisa dikatakan sebagai sebuah organisasi karena didalamnya terdapat sumber daya manusia yang berkumpul, berkomunikasi, dengan tujuan yang sama namun setiap orangnya memiliki cara yang berbeda dalam usaha mencapai tujuannya. Salah satu fungsi manajemen yang sangat berperan dalam tercapainya tujuan perusahaan adalah organisasi (Umam, 2019).

Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan dan pengalaman. Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama timbulnya salah paham dan konflik. Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada dibawah standar. Aktivitas diperkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai bersama dalam kelompok dan masyarakat. Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi kedua antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Sisi ketiga adalah antara pegawai kepada atasan. Masing- masing komunikasi tersebut mempunyai polanya masing- masing.

Pada antara kedua belah pihak harus ada *two-way-communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi maupun cita-cita kelompok untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Menurut Kohler ada dua model komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perkantoran ini. Pertama, komunikasi koordinatif, yaitu proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan bagian-bagian (subsistem) perkantoran. Kedua, komunikasi interaktif, ialah proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan, pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai sebagai dasar penyesuaian di antara sub- sub sistem dalam perkantoran maupun antara perkantoran dengan mitra kerja. Frekuensi dan intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut.

Sebuah organisasi (kantor) merupakan tempat sebagai proses pengumpulan, pencatatan, pengolahan, dan pendistribusian atau penyimpanan data. Organisasi yang baik berawal dari manajemen yang baik (Umam, 2019). Dalam sebuah perkantoran atau organisasi akan berjalan baik apabila manajemen kantornya dikelola dengan baik. “Manajemen perkantoran merupakan bagian dalam manajemen yang memberikan informasi layanan yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan yang efektif dan memberikan dampak kelancaran pada bidang lainnya.” (Umam, 2019)

Peran penting dalam kegiatan manajemen adalah semua pihak di dalamnya, namun seorang pemimpin disini mendapat posisi paling *urgent* dalam pelaksanaan tugas perkantoran. Dimana pemimpin atau kepala kantor bertanggung jawab atas penyelenggaraan seluruh pekerjaan kantor. Tugasnya antara lain mengatur mekanisme kerja dan pembagian tugas di antara seluruh personel kantor, mengawasi kebenaran, ketepatan dan kerapian kerja para personel, mengurus pemenuhan perlengkapan kantor sesuai dengan kebutuhan, dan sebagainya.

Pada proses menjalankan kegiatan perkantoran tentu saja terjadi suatu komunikasi antara orang satu dengan orang lainnya untuk menyampaikan informasi. komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian informasi, pikiran dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih yang terjadi pergantian pesan baik sebagai komunikan maupun komunikator dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian, mengenai masalah yang akan dibicarakan yang akhirnya diharapkan terjadi perubahan perilaku. Karena suatu hubungan bersosial tentu tidak lepas dari sebuah komunikasi. Komunikasi sangat berpengaruh dalam organisasi perkantoran, komunikasi antar manajer dengan karyawan (*vertikal*), karyawan dengan karyawan (*horizontal*), maupun komunikasi karyawan dengan atasan (*vertikal*). Bagaimana teknik berkomunikasi dalam ruang organisasi sangat menentukan hasil dari kinerja masing-masing anggota.

Komunikasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari seluruh aktivitas manusia. Komunikasi sangat mempengaruhi motivasi kerja anggota, dimana motivasi merupakan dorongan yang mendasari semangat dalam melakukan sesuatu. Motivasi kerja adalah semangat yang diharapkan setiap individu mau bekerja keras untuk mencapai hasil yang maksimal.

Ada beberapa jenis komunikasi, namun komunikasi yang paling efektif dan dominan dilakukan dalam kegiatan sehari-hari dalam meningkatkan motivasi kerja anggota salah satunya adalah komunikasi interpersonal (komunikasi antar pribadi). Komunikasi interpersonal (komunikasi antarpribadi) merupakan proses pengiriman informasi antara pengirim (*sender*) dengan penerima (*receiver*) baik secara langsung (*primer*) yaitu apabila komunikasi terjadi tanpa melalui media (tatap muka) atau tidak langsung (*sekunder*) yang dicirikan dengan penggunaan media (Suranto, 2019).

Dengan adanya komunikasi interpersonal diharapkan mampu menjadi alternatif untuk meningkatkan motivasi kerja anggota. “Menurut Handoko kinerja diartikan sebagai ukuran keberhasilan dari karyawan. kinerja dikonsepsikan sebagai perilaku seseorang dalam menetapkan sasaran kerja, pencapaian target sasaran kerja, cara kerja dan sifat pribadi seseorang. Kinerja atau prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Jika Handoko mendefinisikan kinerja sebagai sebuah prestasi, kemampuan yang didasari sikap, keterampilan dan motivasi, berarti kinerja adalah dimensi yang komprehensif dan terintegrasi. Dalam artian pencapaian akan sesuatu tidak akan terwujud hanya dengan didasari satu faktor saja. Ada sumber daya manusia yang hebat dan berperan

aktif dalam menggerakkan kerja organisasi.” Disini bukan hanya menjadi tugas seorang manajer, karena motivasi bisa datang dari diri sendiri maupun anggota lainnya.

“Sedangkan menurut Malayu S.P. Hasibuan menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Dan menurut Suyadi Prawirosentono kinerja atau dalam bahasa inggris adalah *performance* yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.”

Berdasarkan Hasil Observasi bahwa Kantor Bank Sumut Syariah KCP Stabat merupakan salah satu bentuk organisasi dan didalam kantor tersebut tidak bisa lepas dengan adanya komunikasi, karena komunikasi merupakan media penghubung antar pegawai maupun pimpinan. Kualitas kantor yang baik berawal dari sumber daya manusia yang baik. Motivasi kerja pegawai adalah hal penting untuk meningkatkan kualitas personal dan instansi. Hal itu tidak lepas daribagaimana pemimpin mampu memotivasi kinerja pegawai salah satunya melalui komunikasi interpersonal. Bank Sumut Syariah KCP Stabat adalah instansi yang menaungi beberapa divisi-divisi di dalamnya, salah satunya adalah divisi pemasaran.

### Kajian Teori

Komunikasi interpersonal pimpinan juga merupakan komunikasi yang berbentuk tatap muka, interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal, serta saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau antarindividu didalam kelompok kecil. komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. (Effendy, 2019). Komunikasi interpersonal biasanya didefinisikan oleh para ahli komunikasi pimpinan dengan berbagai cara, biasanya menggambarkan peserta yang tergantung pada satu sama lain dan memiliki kepentingan bersama. Saluran komunikasi atau media yang membawa pesan dari pengirim ke penerima, mengambil dua bentuk yang berbeda antara langsung dan tidak langsung.

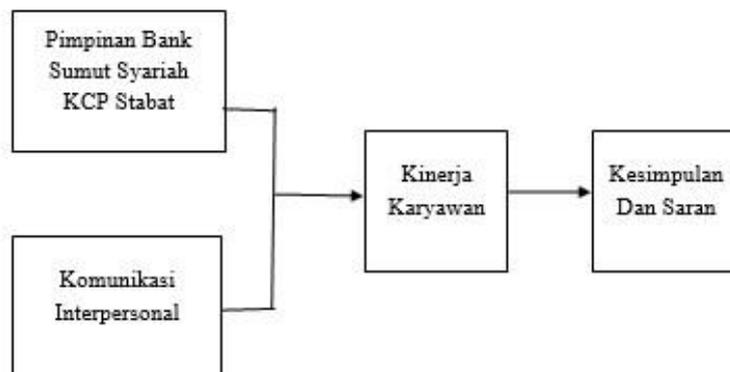
Kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal pimpinan merupakan proses penyampaian informasi, pikiran dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih yang terjadi pergantian pesan baik sebagai komunikan maupun komunikator dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian, mengenai masalah yang akan dibicarakan yang akhirnya diharapkan terjadi perubahan perilaku.

Manajemen humas dalam mengelola *employee relations* merupakan salah satu sarana manajemen yang bersifat teknis dan praktis, yaitu berupaya melakukan hubungan komunikasi yang efektif melalui suri tauladan yang dimulai dari atasan dan termasuk adanya komitmen bersama untuk melaksanakan budaya perusahaan baik di tingkat manajemen korporat maupun tingkat pelaksanaan. Selanjutnya, kegiatan *employee relations* dalam suatu perusahaan atau organisasi dapat dilaksanakan dalam bentuk:

1. Program Pendidikan dan Pelatihan, program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan yakni dalam upaya meningkatkan kinerja dan keterampilan ( *skill*) karyawan dan kualitas maupun kuantitas pemberian jasa pelayanan dan sebagainya.
2. Program Motivasi Kerja Berprestasi, program ini diharapkan dapat mempertemukan antara motivasi dan prestasi serta disiplin karyawan dengan harapan-harapan dan keinginan dari pihak perusahaan dalam mencapai produktivitas yang tinggi.
3. Program Penghargaan, dimaksudkan sebagai upaya perusahaan untuk memberikan suatu penghargaan kepada para karyawan, baik yang berprestasi kerja maupun cukup lama masa pengabdianya. Dalam hal ini, penghargaan akan menimbulkan loyalitas terhadap perusahaan
4. Program Acara Khusus merupakan program khusus yang sengaja dirancang di luar bidang pekerjaan sehari-hari, misalnya dengan berpiknik bersama yang dihadiri oleh pimpinan dan semua karyawannya dengan maksudkan untuk menumbuhkan rasa keakraban diantara sesama karyawan dan pimpinan.

5. Program Media Komunikasi Internal, membentuk program media komunikasi internal melalui bulletin, news release, dan majalah perusahaan yang berisikan pesan, informasi, dan berita yang berkaitan dengan kegiatan antar karyawan atau perusahaan dengan pimpinan.

Melalui kegiatan *employee relations* diharapkan akan menimbulkan hasil yang positif, yaitu karyawan akan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak pimpinan perusahaan, sehingga dapat menciptakan rasa memiliki, motivasi, kreativitas yang tinggi dan ingin mencapai prestasi kerja semaksimal mungkin. Disamping itu akan mengurangi timbulnya dampak negatif terhadap manajemen suatu perusahaan seperti akan timbulnya rasa kejenuhan, kebosanan, bagi para pekerjanya nantinya akan berakibat pada rendahnya loyalitas dan produktivitas karyawan kepada perusahaan.



Gambaran 1. Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Bank SUMUT

### Metode Penelitian

Jenis penelitian digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini berusaha memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan. “Partisipan adalah orang-orang yang diajak berwawancara, diobservasi, diminta memberikan data, pendapat, pemikiran, persepsinya. Pemahaman diperoleh melalui analisis berbagai ketertarikan partisipan, dan melalui penguraian “pemakna partisipan” tentang situasi-situasi dan peristiwa-peristiwa. Pemaknaan partisipan melalui perasaan, keyakinan, ide-ide, pemikiran dan kegiatan dari partisipan. Beberapa penelitian kualitatif diarahkan lebih dari sekedar memahami fenomena tetapi juga mengembangkan teori (Djam’an Satori dan Aan Komariah, 2009).

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Bank Sumut Syariah KCP Stabat yang berlokasi di Jl. KH. Zainul Arifin No.201 Stabat, Kab. Langkat. Alasan penulis memilih lokasi tersebut karena Bank Sumut Syariah ini sudah berdiri terbilang cukup lama yang bergerak dalam bidang jasa. Dalam hal ini pemimpin berperan penting dan ikut berpartisipasi langsung dalam kegiatan di Bank Sumut Syariah.

Istilah informan yaitu orang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Informan menjadi subjek penelitian menggunakan teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiono, 2019). Adapun subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan di Bank Sumut Syariah KCP Stabat. Metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dengan Data yang diperoleh melalui proses reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau *verifikasi* (Patton, 2019). Teknik Pengujian keabsahan data, metode penelitian kualitatif menggunakan istilah yang berbeda dengan penelitian kuantitatif. Jadi Uji keabsahan data meliputi uji kredibilitas data (*validitas internal*), uji dependabilitas (*reliabilitas*) data, uji transferabilitas (*validitas eksternal/ generalisasi*), dan uji konfirmabilitas (*obyektivitas*). (Sugiono, 2019).’

### Hasil Dan Pembahasan

#### Komunikasi Pimpinan dengan Kinerja pegawai Bank SUMUT Syariah

Membahas soal komunikasi interpersonal, pimpinan, dan perusahaan pasti tidak jauh-jauh dengan istilah kinerja kerja pegawai perusahaan. Kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu perusahaan atau bisa jadi diperoleh secara personal pegawai perusahaan tersebut yang dihasilkan selama satu semester atau lebih kurang 6 bulan sekali. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi perusahaan yang tertuang dalam perumusan skema strategis. Menciptakan nilai kinerja yang bagus tidak hanya dilakukan oleh pegawai, tetapi harus ada penekanan dari pimpinan masing-masing bidang atau pimpinan yang paling inti.

Menurut Ahmad Ananda Prawira tentang pelaksana pemasaran dan analisis pembiayaan menanggapi tentang kinerja adalah : “Penilaian kinerja itu pasti ada di kantor ini, waktu nya itu setiap 6 bulan Kalau masalah penekanan dari atasan sih sering ya. Semakin bagus kinerja pegawai, perusahaan juga mendapatkan kinerja unit terbaik”

#### Kemampuan Kinerja pegawai Bank SUMUT Syariah

Kerjasama dalam suatu perusahaan dengan seluruh pegawai, suatu kemampuan untuk kerja sama dalam menuju visi dan misi perusahaan, kerjasama tim merupakan suatu kemampuan yang kuat dalam mengarahkan dan mendorong para individu dalam menuju dan meraih tujuan perusahaan bersama-sama, melalui kerja sama tim yang kuat. Kerja sama tim dapat terwujud dengan baik seketika kelompok orang bekerja secara kohersif demi menuju tujuan bersama dengan menciptakan suasana dan lingkungan kerja yang positif, serta menggabungkan kekuatan masing-masing individu dalam meningkatkan kinerja tim yang kuat.

Pada Bank Sumut Syariah Stabat ini terdapat bagian-bagian bidang, dan berarti mempunyai jobdisk yang berbeda dengan bidang satu dan bidang lainnya. Namun apakah semua pegawai bisa melakukan pekerjaan dengan bekerja sama.

Menurut Dedi kurniawan selaku Pemimpin Seksi Pemasaran Mengatakan : “Bisa dikatakan semua pegawai bisa bekerja sama dan juga bisa dikatakan tidak. Karena di kantor ini mempunyai beberapa bidang dan bagian- bagiannya, dan memiliki jabatan yang berbeda.. Tapi kalau misalnya dari bagian bidang saja sudah beda itu udah jelas tidak bisa bekerja sama, karena jobdisk dan kemampuan juga beda. Jadi setiap bagian ataupun bidang sudah mempunyai kompeten dan jobdisk masing-masing. Misalnya kerja sama untuk pencapaian kinerja unit saya pastikan semua seluruh pegawai bisa bekerja sama semuanya seperti teller, Customer servis satpam petugas kebersihan dan lain sebagainya. Komunikasi yang kurang baik terhadap pimpinan akan menjadi salah satu factor penghambat dalam sebuah instansi. Sebaliknya komunikasi yang intens akan mejadi factor pendukung dalam sebuah pekerjaan.

Tanggung Jawab merupakan kewajiban menanggung segala sesuatu, semakin berkembangnya karir seseorang mengakibatkan tanggung jawab yang dipikul semakin bertambah, baik itu tanggung jawab pribadi maupun tanggung jawab terhadap perusahaan, indikator tanggung jawab dapat diukur dari tugas yang dibebankan dan usaha untuk memajukan perusahaan. Pimpinan adalah orang yang membangun hubungan dan saling mempengaruhi di antara pimpinan dan bawahan yang menginginkan perubahan nyata yang mencerminkan tujuan bersama.

Berdasarkan hasil penjabaran dari wawancara di atas, dapat dilihat bahwasanya kegiatan wawancara penelitian berjalan dengan lancar dan sesuai perencanaan penulis. Dalam penelitian ini penulis akan menjabarkan apa yang sudah diperoleh berdasarkan hasil penelitian. Penulis mendapat beberapa data yang dikutip dari 5 informan yang merupakan pegawai Bank Sumut Syariah Stabat dan 1 orang sebagai pimpinan.

Diketahui bahwasanya antara pimpinan dan pegawai Bank Sumut Syariah Stabat, menggunakan teori komunikasi interpersonal dalam berkomunikasi antara pimpinan dan bawahan. Karena komunikasi interpersonal pada dasarnya merupakan sebuah proses penyampaian pesan oleh individu kepada individu yang lain, hal ini dilakukan karena bertujuan untuk sekedar memberikan info, merubah sikap, perilaku baik secara lisan dengan perantara berupa media sebagai penyampaian pesan.

Pimpinan memberikan motivasi dan penekanan kepada pegawai dengan menyampaikan pesan secara tatap muka ataupun menggunakan media, dan tentunya pimpinan sendiri dalam hal ini masih mempunyai harapan-harapan dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja kerja seluruh pegawai yang dimana kinerja kerja pegawai menjadi salah satu peran penting dalam perusahaan. Dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kinerja kerja pegawai pimpinan menjalankan perannya sebagai seorang pimpinan yang mempunyai ide-ide dan inovasi kreatif. Pimpinan dan pegawai selalu bekerja sama dalam mempertahankan kinerja, sama-sama menjalankan apa yang sudah dibebankan kepada setiap pegawai maupun pimpinan demi tercapainya visi misi dari Bank Sumut tersebut. Dan masing-masing bagian menyadari apa yang menjadi tanggung jawab mereka dengan membuat, merencanakan, melaksanakan program atau kegiatan yang diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja kerja pegawai.

Kesimpulan bahwasanya antara pimpinan dan pegawai Bank Sumut Syariah Stabat, menggunakan teori komunikasi interpersonal dalam menjalankan komunikasi, dan menggunakan pola komunikasi dua arah atau timbal balik, yang dimana pimpinan dan pegawai menjadi saling tukar fungsi dan menjalani fungsi mereka, pada hakekatnya yang memulai komunikasi adalah pimpinan, pimpinan mempunyai tujuan tertentu melalui proses komunikasi tersebut, prosesnya dialogis, serta umpan balik terjadi secara langsung

## Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan uraian, berbagai kondisi serta aktifitas yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian tindakan kelas ini, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan:

1. Pelaksanaan komunikasi interpersonal dalam lingkungan kantor bank sumut syariah stabat terutama yang dilaksanakan oleh pemimpin kantor dengan pegawainya melalui dua jenis komunikasi yaitu melalui komunikasi interpersonal langsung (primer) dan komunikasi interpersonal tidak langsung (sekunder). Komunikasi interpersonal langsung biasanya dilakukan ketika pemimpin dengan pegawai berada dalam tempat yang sama, biasanya pemimpin memanggil ke ruangan apabila ada hal (informasi) yang ingin disampaikan. Komunikasi kedua yaitu komunikasi interpersonal tidak langsung yaitu ketika pemimpin dengan pegawai tidak dalam situasi bersamaan dan tempat berbeda. Komunikasi tidak langsung pemimpin dengan pegawai bisa melalui media seperti surat, SMS, Aplikasi Whatsapp bahkan melalui perantara orang lain atau rekan kerja. Namun menurut pemimpin ataupun pegawai komunikasi interpersonal yang paling efektif adalah komunikasi interpersonal langsung dimana informasi dapat diterima oleh pegawai dengan maksimal dan efektif. Dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal, sikap terbuka (*openness*), empati (*Empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) karena kelima sikap tersebut akan mendukung terjadinya komunikasi interpersonal yang harmonis.
2. Pentingnya komunikasi interpersonal akan mempengaruhi kinerja, menurut hirarki kebutuhan Abraham Maslow dengan dikaitkan hasil penelitian lapangan, dari hasil wawancara dengan kepala kantor, kepala seksi, dan para pegawai kantor bank sumut syariah stabat dimana dampak dari komunikasi interpersonal pemimpin yang berkaitan dengan motivasi kerja meliputi kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan, kebutuhan akan aktualisasi diri. Namun ada kebutuhan diluar akibat dari komunikasi interpersonal pemimpin, seperti kebutuhan Fisiologis yaitu kebutuhan dasar yang sudah dipenuhi pemerintah seperti gaji dan transendensi diri dimana kebutuhan ini merupakan kebutuhan yang lahir dari diri sendiri akan spiritualitas.
3. Faktor pendukung dari komunikasi interpersonal pemimpin dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai meliputi faktor internal dari pribadi komunikator, etika bicara dengan sopan santun, realistis, waktu, Tempat dan sikap keterbukaan. Sedangkan faktor penghambat komunikasi interpersonal pemimpin dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai meliputi maksud dari komunikator tidak bisa diterima oleh komunikan, praduga antara komunikator dengan komunikan, Komunikator tidak berminat dalam komunikasi

### Saran

Hendaknya kepada Kepala kantor dan kepala Seksi Kantor bank sumut syariah stabat Sumber daya manusia sangatlah penting dalam lingkungan kantor, alangkah baiknya apabila seorang pemimpin memahami setiap karakter pegawainya karena kinerja pegawai sangat bergantung dengan bagaimana pemimpin memperlakukannya. Apabila seorang pegawai tidak nyaman jika terlalu diperhatikan, mungkin pemimpin kurang adil dalam memberikan tugas contohnya sering memanggil pegawai keruangan, pegawai tersebut merasa tidak enak dengan pegawai lain sehingga menghasilkan kinerja yang kurang maksimal. Ada juga pegawai yang senang diperhatikan (disapa) karena mampu meningkatkan motivasi kerja. Seorang pegawai mampu menyesuaikan dengan lingkungan kantor, bagaimana bekerja secara tim ataupun bagaimana merespon komunikasi dari pemimpin. Dan Pegawai Kantor bank sumut syariah sabat Seorang pegawai seyogyanya memiliki sikap terbuka apabila memiliki kendala dalam bekerja, seperti cara berkomunikasi pemimpin atau hal lainnya terkait internal kantor guna memaksimalkan kinerja pegawai yang berdampak pada optimalnya kinerja

### Referensi

- Djam'an Satori dan Aan Komariah, R. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Effendy, O. U. (2019). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: CV Remaja Rosdyakarya.
- Patton. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rosdakarya.
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suranto. (2019). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Umam, K. (2019). *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia.