

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN GAYA KEPEMIMPINAN DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA PT BANK
NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR
CABANG UTAMA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

NURHAYATI

NPM: 12 832 0088



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
201**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 7/2/20

Access From (repository.uma.ac.id)

Pengaruh Komunikasi Dan Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan

NAMA : NURHAYATI

NPM : 12 832 0088

ABSTRAK

Pada perbankan ini Komunikasi yang diterapkan sudah cukup baik. Begitu juga dengan Gaya Kepemimpinan terjalin dengan baik antar sesama pegawai maupun pegawai dengan pimpinan. Namun masih ada beberapa kekurangan dari penerapan gaya kepemimpinan dan kepemimpinan-Nya sehingga berpengaruh dalam peningkatan kinerja.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya Pengaruh Komunikasi Dan Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan.

Jenis penelitian ini adalah asosiatif, penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variable bebas terhadap variable terikat dan seberapa eratnya pengaruh atau hubungan antara kedua variable tersebut.

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Medan dengan jumlah sampel 30 orang. Pengumpulan data dengan menggunakan lembar kuisisioner.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Komunikasi Dan Gaya Kepemimpinan berpengaruh secara Positif dan Simultan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan.

Kata kunci: Komunikasi, Gaya Kepemimpinan, dan Kinerja.

KATA PENGANTAR

As-salaamu'alaikum Wr.Wb.

Syukur alhamdulillah kita ucapkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun dengan keterbatasan waktu, biaya, tenaga, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang terbatas akhirnya penulis menyelesaikan skripsi yang diberi judul “Pengaruh Komunikasi dan Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Pegawai Pada PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan”.

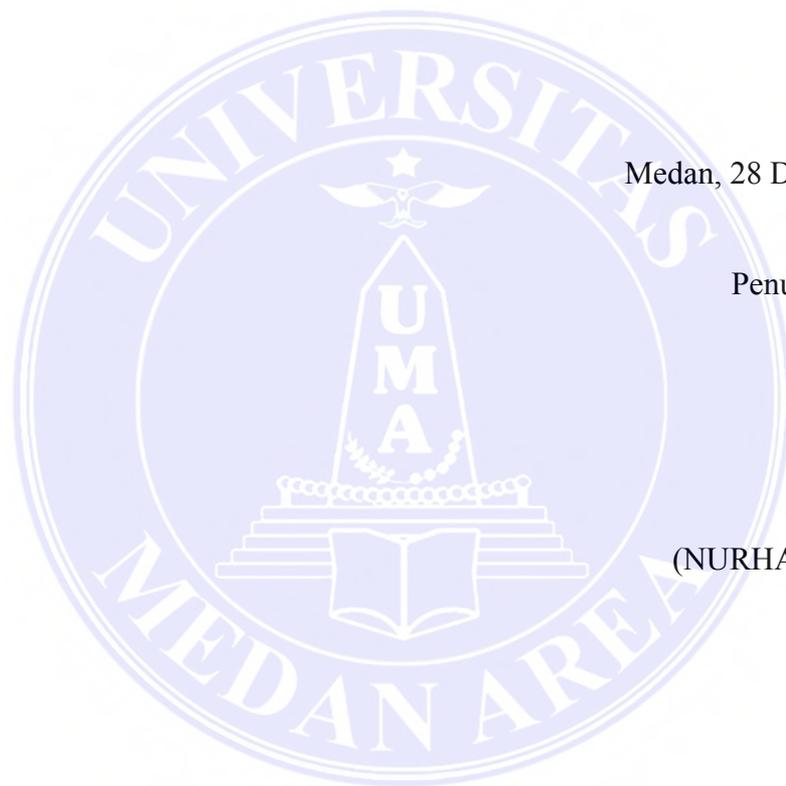
Penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak lain langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof.DR.H.Ali Ya'qub Matondang.,MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak DR.H.Ihsan Effendi.,SE.,Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahrial.,SE.,Msi, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Ibu Adelina Lubis.,SE.,Msi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs.Patar Marbun.,Msi, selaku Ketua Sidang Meja Hijau skripsi ini.

6. Bapak H.Amrin Mulia U Nasution.,SE.,MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Dhian Rosalina.,SE.,MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu hingga selesainya skripsi ini.
8. Ibu Eka Dewi Setia Tarigan.,SE.,MSi, selaku Dosen Sekretaris Skripsi ini.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
10. Bapak Direktur Utama: Achmad Baiquni dan Wakil Direktur Utama: Suprajarto, serta seluruh Staff PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Wilayah Sumatera Utara Medan.
11. Bapak Pemimpin Kantor Cabang Utama: Iwan Ariawan pada PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan, yang telah membantu penulis dalam memberikan Data dan Informasi demi terwujudnya Skripsi ini.
12. Teristimewa Allah SWT yang selalu ada di-Sisiku, senantiasa memberikan kesempatan, kesehatan, perlindungan, dan semangat dalam menyusun skripsi saya.
13. Teristimewa juga Saya ucapkan terima kasih buat Ayahanda Ahmad Danuri.,AMA dan Ibunda Katemi yang dengan Penuh kasih sayang membesarkan, mendo'akan, dan berkorban demi masa depan saya.
14. Terima kasih buat Abang kandung Praka.(TNI)Ariadi, Kakak kandung Susanti S.KM, Kakak Ipar Eva Agustina S.Pdi, Kakak Ipar Dhana Sustiwi Putri AM.Keb, Keponakan Hawwin Prayogi S.P yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Kepada sahabat-sahabatku Hikmah Diana Hasibuan dan Derby Mutia yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
16. Buat semua teman-teman program studi Manajemen dan Akuntansi stambuk 2012 Universitas Medan Area yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

17. Buat semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, penulis menyebutkan banyak terima kasih atas bantuannya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Wassalaamu'alaikum Wr.Wb



Medan, 28 Desember 2016

Penulis

(NURHAYATI)

DAFTAR ISI

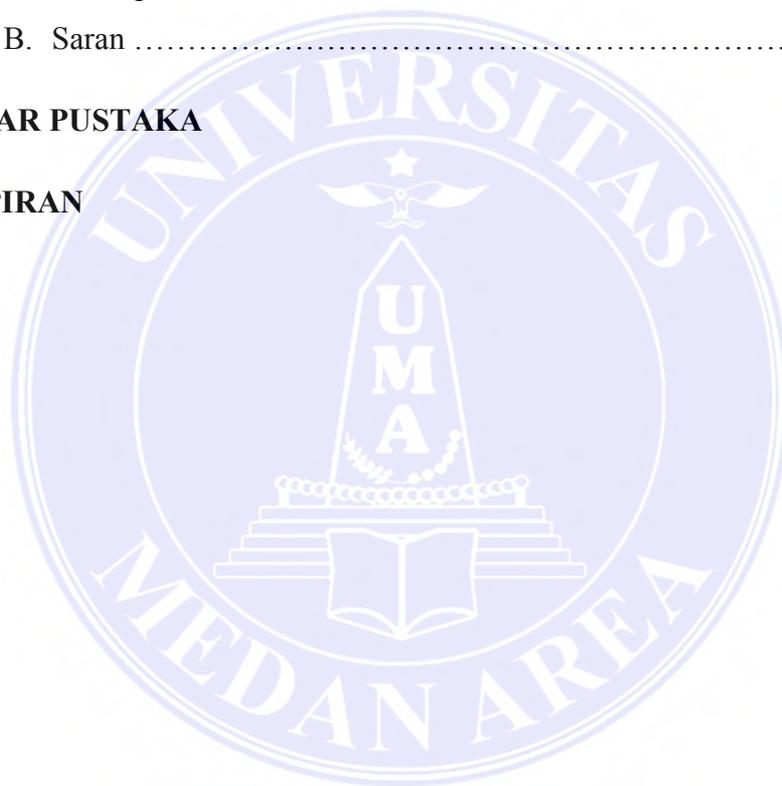
	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORITIS	6
A. Uraian Teoritis	6
1. Pengertian Gaya Kepemimpinan	6
2. Jenis-jenis Gaya Kepemimpinan	6
3. Indikator Gaya Kepemimpinan	9
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Gaya Kepemimpinan	13
5. Pengertian Komunikasi	14
6. Proses Komunikasi	15
7. Jenis-jenis Komunikasi	17
a. Tujuan dan Pentingnya Komunikasi dalam Organisasi	20
b. Fungsi Komunikasi	20
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi	20

d. Hubungan dan Hambatan Komunikasi dalam Kinerja	22
8. Indikator Komunikasi	26
9. Pengertian Kinerja	27
10. Indikator Kinerja Karyawan	32
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Konseptual	35
D. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis, Lokasi, Dan Waktu Penelitian	38
1. Jenis Penelitian	38
2. Lokasi Penelitian	38
3. Waktu Penelitian	38
B. Populasi dan Sample	39
1. Populasi	39
2. Sample	39
C. Definisi Operasional	40
D. Jenis Dan Sumber Data	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
1. Deskripsi Data Perusahaan	48
2. Struktur Organisasi Perusahaan	58
3. Uraian Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab	59
4. Penyajian Data Responden	67
5. Penyajian Data Kuisisioner penelitian	69
6. Saran dari Angket Responden	80
B. Pembahasan	81

1. Uji Validitas dan Reliabilitas	81
2. Uji Regresi Linear Berganda	83
3. Uji Asumsi Klasik	84
4. Uji Hipotesis	86
5. Koefisien Determinasi	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

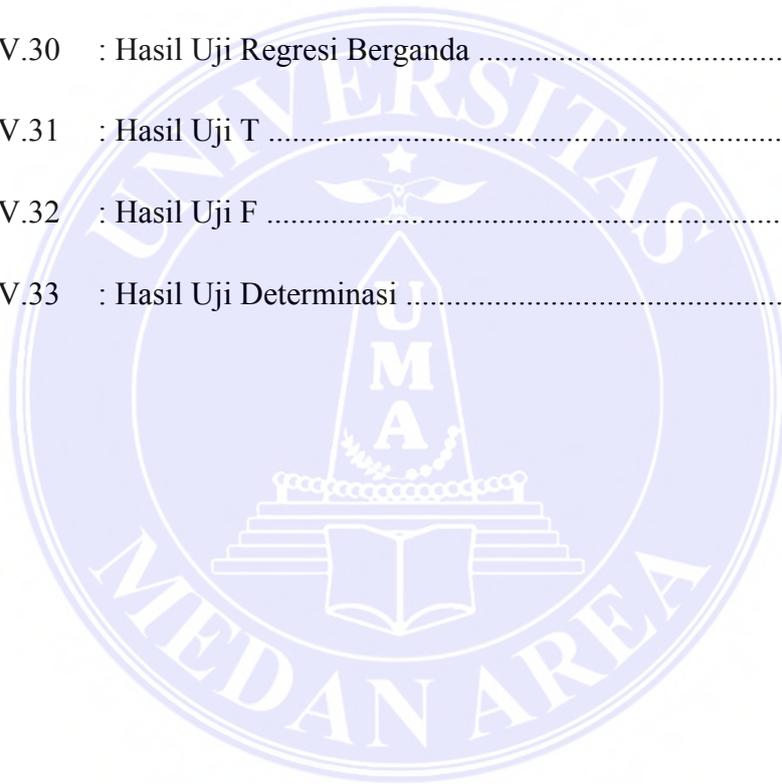


DAFTAR TABEL

Tabel II.1	: Penelitian Terdahulu	35
Tabel III.1	: Rincian Waktu Penelitian	38
Tabel III.2	: Definisi Operasional	40
Tabel IV.1	: Usia Responden	67
Tabel IV.2	: Jenis Kelamin Responden	68
Tabel IV.3	: Pendidikan Responden	68
Tabel IV.4	: Pemimpin selalu menyampaikan informasi dengan baik dan benar	70
Tabel IV.5	: Pemimpin selalu berkomunikasi secara verbal dan non verbal	70
Tabel IV.6	: Pemimpin selalu melaksanakan kerjasama pegawai dengan Baik	70
Tabel IV.7	: Pemimpin selalu berusaha untuk memahami bagaimana keadaan pegawai	71
Tabel IV.8	: Pemimpin berusaha menjalin hubungan yang baik dengan sesama pegawai	71
Tabel IV.9	: Pemimpin dapat melakukan komunikasi secara horizontal dengan baik	72
Tabel IV.10	: Pemimpin dapat melakukan komunikasi secara vertical dengan baik	72
Tabel IV.11	: Pemimpin selalu memberi contoh perilaku inovatif terhadap karyawan	73

Tabel IV.12	: Pemimpin selalu memberi rangsangan intelektual terhadap karyawan	73
Tabel IV.13	: Pemimpin selalu mengundang karyawan berbagi pengetahuan	73
Tabel IV.14	: Pemimpin selalu memberikan arahan visi terhadap karyawan	74
Tabel IV.15	: Pemimpin selalu memberi konsultasi terhadap karyawan ..	74
Tabel IV.16	: Pemimpin selalu mendelegasikan terhadap karyawan	74
Tabel IV.17	: Pemimpin selalu mendukung inovasi terhadap karyawan ..	75
Tabel IV.18	: Pemimpin selalu memberikan umpan balik (feedback) yang positif terhadap karyawan	75
Tabel IV.19	: Pemimpin selalu benar dan memiliki pengakuan tinggi terhadap karyawan	76
Tabel IV.20	: Pemimpin selalu memberikan penghargaan dan hadiah (rewards) pada prestasi kerja karyawan	76
Tabel IV.21	: Pemimpin selalu memberikan dukungan fasilitas atau peralatan kantor terhadap karyawan	76
Tabel IV.22	: Pemimpin selalu melakukan monitor kegiatan inovatif terhadap Karyawan	77
Tabel IV.23	: Pemimpin selalu memberikan penugasan tinggi terhadap karyawan	78
Tabel IV.24	: Pegawai dituntut menyelesaikan beban kerja yang diberikan kepada pimpinan	78
Tabel IV.25	: Pegawai berusaha bertanggungjawab dengan kualitas kerja masing-masing yang diberikan kepada pimpinan	78

Tabel IV.26	: Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kinerja pegawai	78
Tabel IV.27	: Pegawai wajib melakukan pekerjaan sesuai dengan waktunya yang diberikan wewenang kepada pimpinan	79
Tabel IV.28	: Hasil Uji Validitas butir pertanyaan	81
Tabel IV.29	: Hasil Uji Reliabilitas variable X_1 , X_2 , dan Y	84
Tabel IV.30	: Hasil Uji Regresi Berganda	89
Tabel IV.31	: Hasil Uji T	87
Tabel IV.32	: Hasil Uji F	87
Tabel IV.33	: Hasil Uji Determinasi	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.I	: Kerangka Konseptual	35
Gambar IV.I	: Logo PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan	54
Gambar IV.2	: Sruktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan	58



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan yang serba modern ini setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar dapat mengatasi persaingan yang semakin ketat dan tuntutan dunia kerja yang semakin tinggi. Manusia sebagai sumber daya yang paling potensial dengan kemampuan dan keterampilannya dapat menggerakkan jalannya roda perusahaan. Salah satu aktivitas perusahaan dipengaruhi oleh system pola hubungan yang terjadi baik itu antar sesama karyawan maupun antara karyawan dan pimpinan.

Pola hubungan yang terjadi antara karyawan dengan pimpinan yang dapat membuat karyawan itu meningkatkan kinerja yang dimiliki atau pola hubungan antara karyawan dengan pimpinan yang buruk dapat menurunkan tingkat kinerja karyawan. Begitu juga dengan pola hubungan antara karyawan dengan karyawan dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut (Mangkunegara, 2006).

Gaya Kepemimpinan sangat penting bagi berhasil atau tidaknya dalam meningkatkan mutu hasil kerja kinerja pegawai serta sumber daya manusia yang dapat pencapaian perusahaan juga ada didalam kinerja yang baik terdapat komunikasi dan cara pimpinan yang baik juga.

Gaya Kepemimpinan pada dasarnya merupakan suatu cara bagaimana seorang pemimpin mempengaruhi, mengarahkan, memotivasi, dan mengendalikan bawahannya dengan cara-cara tertentu, sehingga bawahan dapat menyelesaikan tugas pekerjaannya secara efektif dan efisien (Purwanto, 2010:29).

Pimpinan adalah interaksi antara seorang dengan bawahannya dalam situasi kerja dan dalam organisasi sebagai motivasi untuk bekerjasama secara produktif, sehingga dicapai kepuasan ekonomi, psikologis, dan social (Robbins,1999).

Tujuan dibinanya hubungan antar manusia dalam organisasi yaitu untuk mencegah timbulnya konflik terutama konflik antar pribadi dalam organisasi. Manfaat dari hubungan antar pribadi yang baik pada suatu organisasi adalah setiap masalah dapat diselesaikan dengan penuh kekeluargaan, adanya saling menghargai dan percaya antar karyawan, pelaksanaan pekerja diliputi oleh suasana santai dan keakraban. Kepemimpinan ini sangat erat kaitannya dengan komunikasi, komunikasi yang baik akan menciptakan hubungan yang baik antar pribadi dari karyawan. Komunikasi yang sangat penting dalam menciptakan kerjasama dalam organisasi. Komunikasi yang efektif dapat memudahkan penerimaan informasi yang tepat antara atasan dan bawahan serta bawahan kepada atasan, sehingga memudahkan pencapaian tujuan organisasi.

Gaya Kepemimpinan adalah dimana ketika organisasi dalam memberi motivasi, dukungan, imbalan jasa, waktu yang efisien dan berkomunikasi bukan sekedar menyampaikan isi pesan, tetapi juga menentukan kadar gaji, prestasi, jam kerja lembur dan tunjangan kerja. Jadi ketika berkomunikasi kita tidak hanya menentukan content melainkan juga relationship. Dari segi psikologi komunikasi; makin terbuka orang untuk dirinya, makin cermat persepsi dirinya; sehingga makin efektif komunikasi yang berlangsung diantara komunikan.

Seorang pemimpin sangat berperan dalam menciptakan suasana yang kondusif dan komunikatif diantara sesama anggota organisasi, maupun unit kerja lainnya agar tujuan yang diinginkan dapat terlaksana dengan baik. Pencapaian tujuan dan sasaran harus didukung oleh komunikasi yang efektif dan efisien sehingga pada gilirannya dapat meningkatkan semangat dan kepuasan kerja dan akhirnya kinerja pegawai juga meningkat.

Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antara individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan (Purwanto,2010:4). Komunikasi dapat dilakukan secara lisan, tertulis ataupun dengan isyarat saja.

Komunikasi sangat diperlukan dalam memberi tugas maupun mengingatkan para bawahan yang telah diberikan tugas untuk mencapai tujuan perusahaan.

Komunikasi yang baik adalah dua arah akan tetapi dalam organisasi sering terjadi komunikasi melalui perantara sehingga terjadi komunikasi tidak langsung, sedangkan komunikasi satu arah sering mengalami kesukaran karena komunikasinya harus disusun dan direncanakan sedemikian rupa agar penerimanya cukup jelas. Sehingga komunikasi dapat diartikan lebih luas lagi dari pada hanya sekedar bertukar informasi atau menyampaikan kata yang menimbulkan hubungan timbal balik.

PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan merupakan Salah satu pusat kantor umum yang terbesar dan terkenal di Indonesia, yang terdiri dari beberapa menyediakan berbagai produk asuransi seperti: Asuransi Kehidupan (Jiwa), Kesehatan, Pendidikan, Investasi, Pensiun dan Syariah. Dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya. Alasan peneliti melakukan penelitian di perbankan ini disebabkan karena ada hal yang menarik mengenai Gaya kepemimpinan yang dipengaruhi oleh komunikasi dan gaya kepemimpinan. Hal tersebut dilihat dari karakteristik gaya kepemimpinan dalam mengatur struktur organisasinya maka ada konflik kerja tersebut. Pada perbankan ini gaya kepemimpinan penuh percaya diri dan tanggungjawab agar terjalin kinerja pegawai positif dan lebih positif. Begitu juga dengan komunikasi yang diterapkan sudah cukup baik. Namun masih ada beberapa kekurangan dari penerapan komunikasi dan kinerja pegawainya sehingga berpengaruh terhadap terhadap gaya kepemimpinan. Inilah alasan penulis melakukan penelitian pengaruh komunikasi dan gaya kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Sehubungan dengan masalah yang diuraikan diatas, penulis mengajukan judul **”Pengaruh Komunikasi Dan Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas, penulis mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan?
2. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan?
3. Apakah Komunikasi dan Gaya Kepemimpinan berpengaruh secara simultan dan parsial dalam meningkatkan kinerja pegawai pada PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan?

C. Tujuan Penelitian

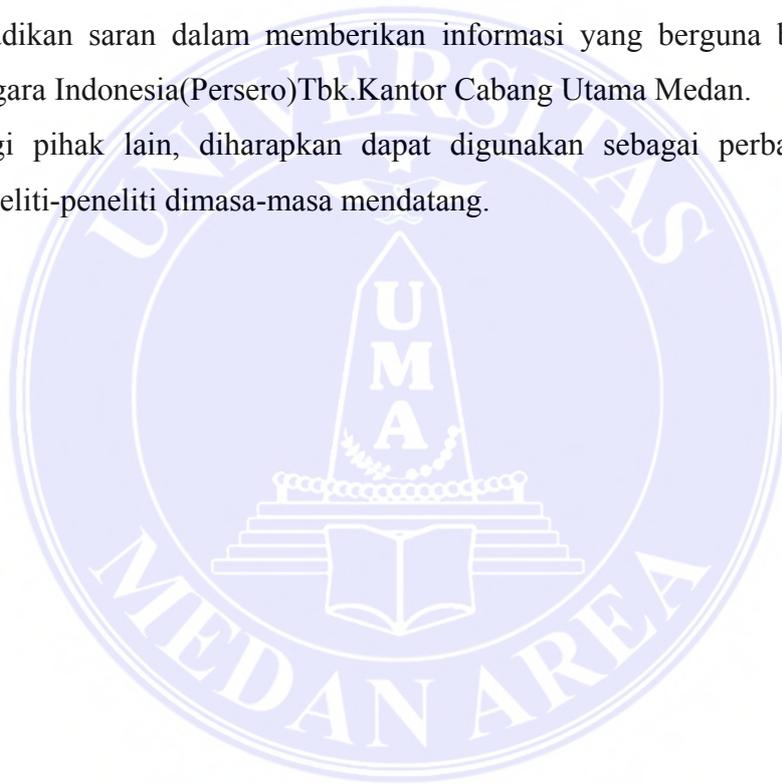
Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah Komunikasi berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai pada PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan.
2. Untuk mengetahui apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai pada PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan.
3. Untuk mengetahui apakah Komunikasi dan Gaya Kepemimpinan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai pada PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis khususnya mengenai Pengaruh Komunikasi Dan Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan yang dapat dijadikan saran dalam memberikan informasi yang berguna bagi PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan.
3. Bagi pihak lain, diharapkan dapat digunakan sebagai perbandingan bagi peneliti-peneliti dimasa-masa mendatang.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi, Dan Waktu Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah asosiatif, menurut Sugiyono(2012:11) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa eratnya pengaruh atau hubungan antara kedua variabel tersebut.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Wilayah Sumatera Utara.Medan, yang beralamat JL.PEMUDA No.12 LANTAI IV. Sumatera Utara. Medan - 20151

3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini direncanakan 3 (tiga) bulan dimulai dari Bulan Oktober 2015 sampai dengan Bulan Desember 2015.

Tabel III. 1

Rincian waktu Penelitian

No		Bulan																			
		September 2015				Oktober 2015				Januari 2016				Maret 2016				April 2016			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bimbingan dan seminar proposal																				
2	Pengumpulan Data																				
3	Analisis Data																				
4	Bimbingan Skripsi																				
5	Seminar Hasil																				
6	SidangMeja Hijau																				

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012:72), "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas Objek/Subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Dalam penelitian ini maka yang menjadi populasi adalah karyawan tetap yang berada di kantor cabang di PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Medan berjumlah 150 orang.

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* yaitu sampel dipilih dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012:73). Hal ini dilakukan oleh karena jumlah populasi sangat mencukupi untuk dilakukan. Salah satu cara menentukan besaran sample yang memenuhi hitungan itu adalah yang dirumuskan

oleh Solvin (*Steph Ellen, eHow Blog, 2010; dengan rujukan Principles and Methods of Research; Ariola et al. (eds.); 2006*) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N(e)^2)}$$

Dimana : n = Number of samples(*jumlah sample*)
 N= Total population(*jumlah seluruh anggota populasi*)
 e = Error tolerance

Jumlah sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$n = 150 / (1 + 150 \times 0,1^2) = 30,08 \text{ atau } 30 \text{ orang dengan standar error } 10\%.$$

C. Defenisi Operasional Variabel dan Identifikasi

Defenisi operasional merupakan informasi yang sangat membantu penelitian yang akan menggunakan variable yang sama. Dibawah ini definisi operasional dari penelitian yang akan dilakukan:

Tabel III. 2

Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Komunikasi (X1)	Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus vokal dan sebagainya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecakapan dalam penyampaian informasi 2. Kecakapan komunikasi verbal dan non verbal 3. Kemampuan memahami orang lain 4. Hubungan yang baik 5. Kemampuan komunikasi secara horizontal 6. Kemampuan komunikasi secara vertikal 	Skala Likert

<p style="text-align: center;">Gaya Kepemimpinan (X2)</p>	<p>Kepemimpinan merupakan kemampuan memotivasi karyawan, mengatur aktivitas individu lain, memilih saluran komunikasi yang paling efektif, atau menyelesaikan konflik di antara anggotanya.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberi perilaku contoh inovatif 2. Memberi rangsangan intelektual 3. Mengundang karyawan berbagi pengetahuan 4. Memberikan arahan visi 5. Memberi konsultasi 6. Mendelegasikan 7. Mendukung inovasi 8. Memberikan umpan balik (feedback) 9. Pengakuan 10. Memberikan hadiah (rewards) 11. Memberikan dukungan fasilitas 12. Memonitor kegiatan inovatif 13. Memberikan penugasan 	<p style="text-align: center;">Skala Likert</p>
<p style="text-align: center;">Kinerja (Y)</p>	<p>Kinerja ialah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas (Kualitatif) 2. Kuantitas (Kuantitatif) 3. Personality & Sikap 4. Kehandlean Tinggi 5. Kehadiran & Tepat Waktu 	<p style="text-align: center;">Skala Likert</p>

D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian menggunakan data primer dan data sekunder data primer yaitu data yang diperoleh dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer juga merupakan data yang diperoleh dari seluruh responden pada lokasi penelitian, melalui pengisian kuisioner, dokumentasi serta wawancara/interview. Sedangkan data

sekunder merupakan data penelitian yang antara lain berupa bukti-bukti dokumen-dokumen yang ada di perusahaan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan (*observation*)

Adalah cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada proyek penelitian, dan hal-hal yang berhubungan dengan masalah (Purnamasari, 2008). Proses observasi dilakukan peneliti pada saat pra riset di lapangan guna mengetahui masalah-masalah yang ada pada PT. Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Wilayah Provinsi Sumatera Utara.Medan, dengan pertimbangan masalah-masalah yang ada pada badan tersebut disesuaikan dengan masalah yang di angkat dalam penelitian ini. Dalam pelaksanaannya dilapangan peneliti membuat catatan anekdot yang berisi hasil observasi guna membantu proses penelitian selanjutnya.

2. Wawancara (*Interview*)

Yaitu cara pengumpulan data dengan jalan melakukan dan tahap muka langsung melalui proses tanya jawab secara lisan kepada responden yang terpilih sebagai sampel (Mas"ud, 2004). Wawancara dilakukan dua kali yakni pada waktu sebelum penelitian, dan pada saat penelitian berlangsung. Kemudian wawancara yang dilakukan berdasarkan pedoman wawancara terstruktur atau dengan butir-butir pertanyaan yang telah dipersiapkan secara rinci terlebih dahulu, sehingga peneliti tinggal memberi tanda checklist atas butir pertanyaan yang sudah dipersiapkan tersebut.

3. Angket (*Questionary*)

Merupakan cara pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan yang teratur dan sistematis, serta dapat dilakukan lewat telepon, surat, atau bertatap

muka secara langsung dengan responden yang terpilih sebagai sampel (Ferdinand, 2006).

Isi kuisisioner antara lain :

- a. Pertanyaan-pertanyaan terbuka untuk memperoleh data mengenai identitas responden pada lembar pertama.
- b. Pertanyaan-pertanyaan tertutup mengenai sikap dan pendapat responden mengenai gaya kepemimpinan, motivasi kerja, dan kinerja pegawai pada lembar kedua dan seterusnya.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan (indikator) pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut Ghozali, (2006), yaitu mengukur konstruk atau variabel yang diteliti periset.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (untuk setiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom corrected item-total correlations), dengan r tabel dengan mencari degree of freedom (df)= $N-k$, dalam hal ini N adalah jumlah sampel, dan k adalah jumlah variabel independent penelitian. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan bernilai positif, maka pertanyaan (indikator) tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2006).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur kehandalan, ketepatan atau keajegan atau konsistensi. Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban rasponden terhadap butir-butir pertanyaan dalam kuesioner adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006).

Selain itu untuk menghasilkan kehandalan suatu instrumen atau kuesioner, peneliti haruslah mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang relevan kepada

responden (Mas'ud, 2004). Peneliti melakukan pengukuran reliabilitas dengan cara one shot, yaitu melakukan pengukuran hanya sekali dan selanjutnya hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain, atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan dalam kuesioner. Untuk itu peneliti menggunakan alat bantu program SPSS for windows. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$.

3. Analisis Regresi Linier Berganda.

Analisis regresi linier berganda, yaitu untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih variabel terikat. Model regresi linier berganda dengan memakai program *software SPSS 17.00 for windows* yaitu:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Kinerja)

b_{1-2} = Koefisien regresi berganda

α = Konstan

X_1 = Variabel bebas (Komunikasi)

X_2 = Variabel bebas (Gaya Kepemimpinan)

e = Standar *error*

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Sering terjadi kesalahan yang jamak yaitu

bahwa uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel. Hal ini tidak dilarang tetapi model regresi memerlukan normalitas pada nilai residualnya bukan pada masing-masing variabel penelitian.

Pengertian normal secara sederhana dapat dianalogikan dengan sebuah kelas. Dalam kelas siswa yang bodoh sekali dan pandai sekali jumlahnya hanya sedikit dan sebagian besar berada pada kategori sedang atau rata-rata. Jika kelas tersebut bodoh semua maka tidak normal, atau sekolah luar biasa. Dan sebaliknya jika suatu kelas banyak yang pandai maka kelas tersebut tidak normal atau merupakan kelas unggulan. Pengamatan data yang normal akan memberikan nilai ekstrim rendah dan ekstrim tinggi yang sedikit dan kebanyakan mengumpul ditengah. Demikian juga nilai rata-rata, modus dan median relatif dekat.

Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji histogram, uji normal P Plot, uji Chi Square, Skeweness dan Kurtosis atau uji Kolmogorov Smirnov. Tidak ada metode yang paling baik atau paling tepat. Tipsnya adalah bahwa pengujian dengan metode grafik sering menimbulkan perbedaan persepsi diantara beberapa pengamat, sehingga penggunaan uji normalitas dengan uji statistik bebas dari keragu-raguan, meskipun tidak ada jaminan bahwa pengujian dengan uji statistik lebih baik dari pada pengujian dengan uji statistik lebih baik dari pada pengujian dengan metode grafik.

Jika residual tidak normal tetapi dekat dengan nilai kritis (misalnya signifikan Kolmogorov Smirnov sebesar 0,049) maka dapat dicoba dengan metode lain yang mungkin memberikan justifikasi normal. Tetapi jika jauh dari nilai normal, maka dapat dilakukan beberapa langkah yaitu: melakukan transformasi data, melakukan trimming data outliers atau menambah data observasi. Transformasi dapat dilakukan kedalam bentuk Logaritma natural, akar kuadrat, inverse, atau bentuk yang lain tergantung dari bentuk kurva normalnya, apakah condong ke kiri, ke kanan, mengumpul ditengah atau menyebar ke samping kanan dan kiri.

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian kita berasal dari populasi yang sebarannya normal. Uji ini perlu

dilakukan karena semua perhitungan statistik parametrik memiliki asumsi normalitas sebaran. Rumus yang digunakan untuk melakukan suatu uji (t-test misalnya) dibuat dengan mengasumsikan bahwa data yang akan dianalisis berasal dari populasi yang sebarannya normal. Data yang normal memiliki kekhasan seperti mean, median, modusnya memiliki nilai yang sama. Selain itu juga data normal memiliki bentuk kurva yang sama, bell curve. Dengan mengasumsikan bahwa data dalam bentuk normal, analisis statistic baru bisa dilakukan.

Ada beberapa cara melakukan uji asumsi normalitas ini yaitu menggunakan analisis Chi Square dan Kolmogorov-Smirnov.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas.

Deteksi heterokedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model yang baik didapatkan jika ada terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit. Uji statistik yang dapat digunakan adalah uji Glejser, uji Park atau uji White.

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji Glejser, yang dilakukan dengan meregresikan nilai absolut residual yang diperoleh dari model regresi sebagai variabel dependen terhadap semua variabel independen dalam model regresi. Apabila nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas dalam model regresi ini tidak signifikan secara statistik, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Uji Hipotesis.

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t statistic dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variable bebas terhadap variable terikat dengan asumsi bahwa variable lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha=0,05$).

Kriteria pengujian :

$$T_{hitung} > T_{tabel} = H_0 \text{ ditolak}$$

$$T_{hitung} < T_{tabel} = H_0 \text{ diterima}$$

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F yang dimaksudkan untuk mengetahui apakah variable bebas secara simultan berpengaruh terhadap variable terikat dengan tingkat keyakinan 95%.

Kriteria pengujian :

$$F_{hitung} > F_{tabel} = H_0 \text{ ditolak,}$$

jika variable bebas berpengaruh terhadap variable terikat.

$$F_{hitung} < F_{tabel} = H_0 \text{ diterima,}$$

jika variable tidak berpengaruh terhadap variable terikat.

6. Koefisien Determinasi

Uji ini digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan dari model yang dipakai. Koefisien determinasi (adjusted R^2) yaitu angka yang menunjukkan besarnya kemampuan varians atau penyebaran dari variabel-variabel bebas yang menerangkan variable terikat atau angka yang menunjukkan seberapa besar variable terikat dipengaruhi oleh variable bebasnya. Besarnya koefisien determinasi antara 0 hingga 1 ($0 < \text{adjusted } R^2 < 1$), dimana nilai koefisien mendekati 1, maka model tersebut dikatakan baik karena semakin dekat hubungan variable bebas dengan variable terikat.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh antara Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan, suatu pengaruh yang positif signifikan, sebesar 2.356.
2. Terdapat pengaruh antara Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan, suatu pengaruh yang positif signifikan, sebesar 1.892.
3. Secara serempak terhadap pengaruh antara Komunikasi (X_1) dan Gaya Kepemimpinan (X_2) terhadap Kinerja Pegawai PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan, suatu pengaruh yang positif signifikan, sebesar 4.515
4. Nilai R_{square} yaitu 0,725 atau 72,50%, artinya variabel penelitian mampu menjelaskan Kinerja Pegawai PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan, sebesar 72,50% sedangkan sisanya 27,50% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini konflik kerja, pemberian insentif, motivasi, kompensasi, disiplin kerja, iklim organisasi dan lingkungan kerja.

Selanjutnya Nilai $R=0,701$ atau 70,10% artinya terdapat hubungan antara Komunikasi dan Gaya Kepemimpinan terhadap kinerja Pegawai PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan (Y) yaitu sebesar 70,10%, hal ini menunjukkan variabel yang sangat erat.

B. Saran

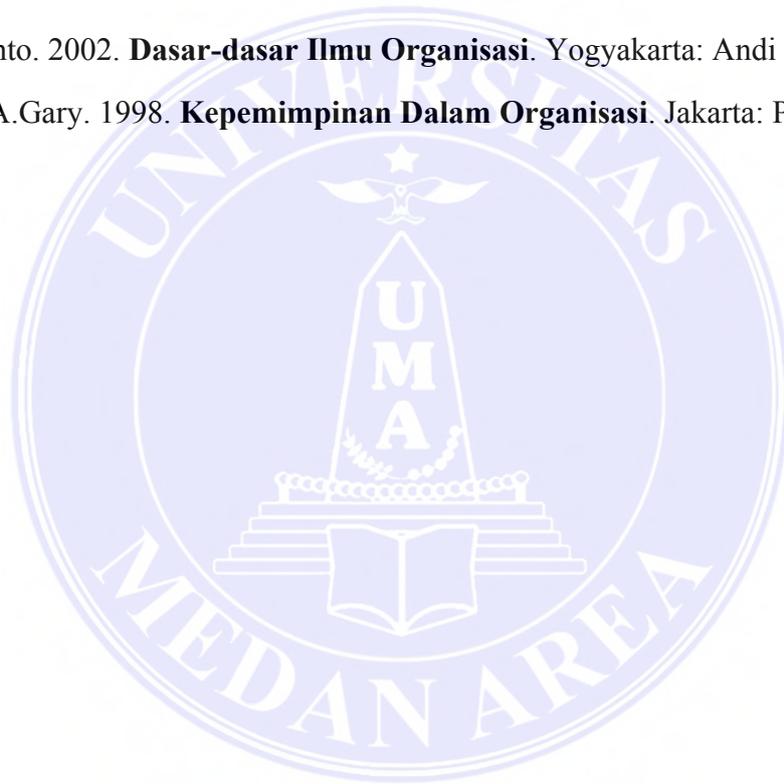
1. Berkaitan dengan hasil penelitian, maka perusahaan disarankan untuk dapat mempertahankan penerapan Komunikasi dan Gaya Kepemimpinan yang sudah baik dan dapat mempertahankannya sehingga komunikasi yang tercipta antara atasan dan bawahan, bawahan dengan atasan, dan sesama bawahan tetap baik dalam mendukung kinerja pegawai.
2. Pengaruh Komunikasi dan Gaya Kepemimpinan terdapat kinerja pegawai PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.Kantor Cabang Utama Medan adalah baik. Para responden cenderung menjawab setuju atas kuisisioner yang diberikan. Dengan kata lain, setiap personel *back office* bank telah efektif dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, diharapkan untuk dapat dipertahankan komunikasi dan gaya kepemimpinan yang didasarkan pada struktur dan sistem yang berjalan pada tiap-tiap divisi perusahaan.
3. Penelitian ini masih bersifat umum, oleh karena itu untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menambahkan variabel-variabel penelitian lainnya yang mempengaruhi terhadap kinerja karyawan khususnya Kinerja Pegawai PT Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk.kantor Cabang Utama Medan.
4. Dalam kepemimpinan harus memiliki kepribadian seperti: Disiplin, Keadilan, Kebijaksanaan, Konsisten, Bertanggungjawab tinggi/penuh, Memberikan fasilitas terbaik dan terbaru, Kreatif, Etos Kerja, Semangat Kerja, Keramah-tamahan, Senyum, Tegur-Sapa, Tegas, Berpikir Positif, Lebih banyak melakukan kegiatan dari pada berbicara, Ikhlas dalam melaksanakan pekerjaan, memiliki visi dan misi berkualitas, dan Memonitor secara efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2006. **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan**. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S., Suhardjono., dan Supardi,. 2010. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Boy. S. 2006. **Atlas Tentang Keputusan Manajemen**. Jakarta: Universitas Indonesia-Press.
- Djamaludin, Ancok. 2012. **Psikologi Kepemimpinan Dan Inovasi**. Jakarta: Erlangga.
- Djokosantoso. 2003. **Beyond Leadership 12 Konsep Kepemimpinan**. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Ghozali, Imam. 2005. **Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS**. Edisi ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, James, L., et. all. 1998. **Organisasi Perilaku, Struktur, Proses, Ahli Bahasa: Djarkasih**. Jakarta: Erlangga.
- Hariandja, Marihot T.E. 2002. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta: Grasindo.
- Hasibuan, Malayu, SP. 2009. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Iwa dan Herman, Sofyandi. 2007. **Perilaku Organisasional**. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Jackson. 2007. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Kaloh. J. 2009. **Kepemimpinan Kepala Daerah**. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kartiko, Widi Restu. 2010. **Asas Metodologi Penelitian**. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lensufiie, Tikno. 2010. **Leadership Untuk Profesional Dan Mahasiswa**. Jakarta: Esensi.
- Mangkunegara. A. 2006. **Evaluasi Kinerja SDM**. Bandung: PT. Repika Aditama.

- Masrukhin dan Waridin. 2004. **Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi Dan Kepemimpinan Terhadap kinerja Pegawai.** EKO.BIS. Vol 7.No 2. Hal:197-209.
- Mark H. MC, Cormack. 2003. **7 Langkah Kepemimpinan Menuju Sukses.** Jakarta: Progres.
- Prof.Mulyana, Deddy., MA. 2009. **Pengantar Ilmu Komunikasi.** Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Purwanto. 2010. **Komunikasi Bisnis.** Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Putra, Nusa. 2013. **Metode Penelitian Kualitatif Manajemen.** Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rahmad, Jalaluddin. 2005. **Psikologi Komunikasi.** Bandung: PT. Karya.
- Richard L.Daft. 2002. **Pengantar Manajemen.** Jakarta: PT Salemba Empat.
- Rivai, Veithzal. 2014. **Pemimpin Dan Kepemimpinan Dalam Organisasi.** Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S.P. 2009. **Perilaku Organisasian.** Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2004. **Pengembangan Kepribadian Pegawai.** Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2009. **Metode Penelitian Bisnis.** Cetakan Kedelapan Belas. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. **Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.** Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. **Statistik Untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 17.00 for Windows.** Bandung: Alfabeta.
- Suhardi. 1999. **Pengantar Metodologi Penelitian Sosial, Bisnis, Manajemen.** Yogyakarta: Lukman Offset.
- Sukirna. 1990. **Kepemimpinan Dalam Administrasi.** Bandung: Mandar Maju.
- Supratiknya. 1995. **Komunikasi Antar Pribadi Tujuan Psikologi.** Yogyakarta: Kanisius.

- Sutarto. 1989. *Dasar-dasar Kepemimpinan Administrasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Suwardi. 1998. **Metodologi Penelitian Komunikasi**. Medan: USU PRESS
- Triantoro. 2004. **Kepemimpinan**. Edisi Pertama. Jakarta: Graha Ilmu.
- Widjaya, H.A.W. 2001. **Ilmu Komunikasi**, Edisi Revisi, Jakarta: Rineka Cipta.
- Winardi. 2000. **Kepemimpinan Dalam Manajemen**. Jakarta: Rineka Cipta
- Wiryanto. 2004. **Pengantar Ilmu Komunikasi**. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Wursanto. 2002. **Dasar-dasar Ilmu Organisasi**. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yulk, A.Gary. 1998. **Kepemimpinan Dalam Organisasi**. Jakarta: Prenhallindo.



Lampiran I

Kuisisioner Penelitian

Kuisisioner Penelitian

I. IZIN PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu /Saudara/i

Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan study di Universitas Medan Area, saya:

Nama : Nurhayati

Npm : 12 832 0088

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen

Memberitahukan bahwa saat ini sedang mengadakan penelitian dan demi tercapainya tujuan penelitian saya yang berjudul **“PENGARUH KOMUNIKASI DAN GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG UTAMA MEDAN”**, maka peneliti memohon untuk kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu mengisi daftar pertanyaan yang telah disediakan. Mohon sekiranya Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi kuisisioner ini dengan keadaan yang sebenarnya.

Sebelumnya peneliti mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

Hormat Saya

Nurhayati

II. DAFTAR KUISIONER

DAFTAR KUISIONER

PENGARUH KOMUNIKASI DAN GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA PT.BANK NEGARA INDONESIA(PERSERO)TBK.KANTOR CABANG UTAMA MEDAN

Responden yang terhormat,

Saya Nurhayati mahasiswa semester akhir pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Saat ini sedang mengumpulkan data dalam rangka tugas akhir. Daftar pertanyaan yang diajukan berikut bertujuan untuk mengumpulkan informasi serta mendapatkan gambaran dan data tentang Pengaruh Komunikasi Dan Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai.

Saya memohon kesediaan saudara (i) untuk mengisi kuisisioner ini berdasarkan pengalaman anda dalam menerima komunikasi dan gaya kepemimpinan. Jawaban yang anda berikan tidak akan dinilai benar salahnya, melainkan sebagai informasi yang sangat bermanfaat serta menentukan hasil penelitian yang saya lakukan. Jawaban yang anda berikan akan diperlukan sesuai standar profesionalitas dan etika penelitian. Oleh karena itu, peneliti akan menyembunyikan identitas responden.

Atas kesediaan anda mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Medan, 07 September 2016

(Nurhayati)

Petunjuk Pengisian :

1. Daftar pertanyaan dibawah ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka penyelesaian studi.
2. Jawablah pertanyaan dibawah ini sesuai dengan pendapat bapak/ibu/saudara(i).
3. Berikan tanda checklist pada pertanyaan dibawah ini yang menurut pendapat bapak/ibu/saudara(i) paling sesuai.
 1. Jawaban Sangat Setuju diberi bobot 5
 2. Jawaban Setuju diberi bobot 4
 3. Jawaban Kurang Setuju diberi bobot 3
 4. Jawaban Tidak Setuju diberi bobot 2
 5. Jawaban Sangat Tidak Setuju diberi bobot 1

Karakteristik Responden :

Nama :

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Agama : 1. Islam 2. Kristen 3. Kepercayaan lain

Penghasilan : Rp. /Bulan

Umur : Tahun

Golongan Darah : a.) **A** b.) **B** c.) **AB** d.) **O**

Hobby :

Status : 1. Pernah Menikah 2. Belum Menikah

Berat Badan : Kg

Tinggi Badan : Cm

Pendidikan Terakhir :

III. DAFTAR PERTANYAAN

KOMUNIKASI (X₁)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pemimpin selalu menyampaikan informasi dengan baik dan benar					
2	Pemimpin selalu berkomunikasi secara verbal dan non verbal					
3	Pemimpin selalu melaksanakan kerjasama pegawai dengan baik					
4	Pemimpin selalu berusaha untuk memahami bagaimana keadaan pegawai					
5	Pemimpin berusaha menjalin hubungan yang baik dengan sesama pegawai					
6	Pemimpin bisa melakukan komunikasi secara horisontal dengan baik					
7	Pemimpin bisa melakukan komunikasi secara vertikal dengan baik					

GAYA KEPEMIMPINAN (X₂)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pemimpin selalu memberi contoh perilaku inovatif					
2	Pemimpin selalu memberi rangsangan intelektual					
3	Pemimpin selalu mengundang karyawan berbagi pengetahuan					
4	Pemimpin selalu memberikan arahan visi					
5	Pemimpin selalu memberi konsultasi					
6	Pemimpin selalu mendelegasikan					
7	Pemimpin selalu mendukung inovasi					
8	Pemimpin selalu memberikan umpan balik (feedback) yang positif					
9	Pemimpin selalu benar dan memiliki pengakuan tinggi					
10	Pemimpin selalu memberikan penghargaan dan hadiah (rewards) pada prestasi kerja					
11	Pemimpin selalu memberikan dukungan fasilitas atau peralatan kantor					
12	Pemimpin selalu melakukan monitor kegiatan inovatif					
13	Pemimpin selalu memberikan penugasan tinggi					

KINERJA(Y)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai dituntut menyelesaikan beban kerja yang diberikan kepada pimpinan					
2	Pegawai berusaha bertanggungjawab dengan kualitas kerja masing-masing					
3	Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kinerja pegawai					
4	Pegawai wajib melakukan pekerjaan sesuai dengan waktunya					

Saran : Dalam bekerja sekiranya dapat menerapkan prinsip-prinsip yang
Mengacu pada Disiplin, Konsisten, Bertanggungjawab, Memberikan
Layanan terbaik, melakukan Penyempurnaan, Kreatif dan Inovatif serta
Tetap pada Standar Layanan.

A. Komunikasi (X_1)

Item 1

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.13	.346	30

Item 2

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
3.60	.814	30

Item 3

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.17	.379	30

Item 4

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.07	.450	30

Item 5

Cronbach's Alpha ^a	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items ^a	N of Items
4.10	.305	30

Item 6

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.07	.450	30

Item 7

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.57	.728	30

B. Gaya Kepemimpinan (X₂)

Item 1

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.07	.521	30

Item 2

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.60	.498	30

Item 3

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.60	.621	30

Item 4

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.67	.661	30

Item 5

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.67	.479	30

Item 6

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.63	.490	30

Item 7

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.37	.669	30

Item 8

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.23	.679	30

Item 9

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.37	.669	30

Item 10

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.63	.490	30

Item 11

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.60	.498	30

Item 12

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.73	.450	30

Item 13

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.63	.490	30

C. Kinerja (Y)

Item 1

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.37	.718	30

Item 2

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.40	.724	30

Item 3

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.53	.571	30

Item 4

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
4.43	.728	30

Lampiran III								
1. Variable Komunikasi (X1)								
Subjek	No Item							Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	
1	4	5	5	5	5	5	5	34
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	5	5	5	5	5	5	34
4	4	5	4	5	5	5	5	33
5	5	5	5	4	5	5	5	34
6	4	4	4	4	3	4	4	27
7	4	5	5	4	4	5	5	32
8	4	4	4	4	4	4	4	28
9	4	5	5	4	4	5	5	32
10	5	5	5	5	4	5	5	34
11	5	5	5	5	5	5	5	35
12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	4	4	4	4	4	4	4	28
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	5	5	5	5	5	5	5	35
16	5	4	4	4	4	4	4	29
17	5	5	5	5	5	5	5	35
18	5	5	4	4	4	4	4	30
19	4	4	3	4	4	4	4	27
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	4	5	5	5	4	5	5	33
22	5	5	5	5	5	5	5	35
23	5	5	5	5	4	5	5	34
24	5	5	5	5	4	5	5	34
25	5	5	5	5	4	5	5	34
26	4	4	3	4	4	4	4	27
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	5	5	5	5	5	5	5	35
29	5	5	5	5	5	5	5	35
30	4	4	4	3	4	4	4	27

2. Variable Gaya Kepemimpinan (X2)

Subjek	No Item													Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	51
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	50
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	51
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	51
13	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	49
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
16	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	55
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	51
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	51
19	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	65
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	50
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
26	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	61
27	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	61
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	51
29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	62
30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	59

3. Variable Kinerja Karyawan (Y)					
Subjek	No Item				Jumlah
	1	2	3	4	
1	4	5	5	4	18
2	5	5	5	4	19
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16
5	3	4	4	3	14
6	5	5	5	5	20
7	5	5	5	5	17
8	4	4	5	4	20
9	5	5	5	5	19
10	4	5	5	5	20
11	5	5	5	5	14
12	3	4	4	3	14
13	3	4	4	3	20
14	5	5	5	5	18
15	4	4	5	5	19
16	4	5	5	5	16
17	4	4	4	4	16
18	4	4	4	4	19
19	4	5	5	5	19
20	4	5	5	5	19
21	4	5	5	5	19
22	5	5	5	5	20
23	5	5	5	5	20
24	5	5	5	5	20
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	20
28	5	5	5	5	20
29	5	5	5	5	20
30	4	4	5	4	17