

## Pola Komunikasi Organisasi Kepemimpinan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Tanah Tinggi

Andri Irwanda<sup>1</sup>, Mochammad Mirza<sup>2</sup>, Alamsyah<sup>3</sup>, Ari Suseno<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Universitas Islam Syekh Yusuf (UNIS) Tangerang, Indonesia; 2001030176@students.unis.ac.id

<sup>2</sup> Universitas Islam Syekh Yusuf (UNIS) Tangerang, Indonesia; m\_mirza@unis.ac.id

<sup>3</sup> Universitas Islam Syekh Yusuf (UNIS) Tangerang, Indonesia; alamsyah@unis.ac.id

<sup>4</sup> Universitas Islam Syekh Yusuf (UNIS) Tangerang, Indonesia; ariseno23@unis.ac.id

Received: 29/10/2023

Revised: 18/12/2023

Accepted: 03/01/2024

### Abstract

An organization must strive to create a working environment where leaders and employees feel comfortable with each other. To this goal, leaders who have the power and ability to inspire their colleagues to do better in their work. Good leaders have the ability to give direction, correction, and evaluation to their subordinates to help them the goals of the organization. This research is categorized into exploratory research followed by descriptive research. Explorative research is an early study aimed at obtaining an idea of a subject of research that will be further studied. Descriptive study is a study whose purpose is to show (describe) something, and is non-experimental because the research is not under the direct control of the researcher. In delineating the communication patterns at BSI PT KCP Tangerang Terra Alto, the results of qualitative findings from in-depth interviews with employees and leaders describe the application of various forms of communication. Some respondents stated that face-to-face meetings provided opportunities for non-verbal expression and strengthened team members' connections. In the context of evaluating the effectiveness of communication, observational data show that the level of employee participation in policy discussions and implementation is a key indicator. In an in-depth study of the organizational communication and leadership patterns at PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Tanah High, the data findings describe the diversity and complexity of the internal dynamics of the organization. Adopting a holistic approach in the type of communication, involving both formal and informal elements, provides room for creative exchange of ideas. Despite the dominant digital media, the value of face-to-face meetings remains significant, enabling non-verbal expression and strengthening interpersonal connections. From these findings, it can be concluded that organizations face complex challenges in managing communication and leadership patterns. Strategic recommendations include optimizing leadership styles, developing communication skills, and setting up forums for exchange of ideas.

### Keywords

BSI Bank KCP Tanah Tinggi; Communication patterns; Leadership

### Corresponding Author

Andri Irwanda

Universitas Islam Syekh Yusuf (UNIS) Tangerang, Indonesia; 2001030176@students.unis.ac.id

## 1. PENDAHULUAN

Sebuah organisasi pasti berusaha untuk menciptakan lingkungan kerja di mana pemimpin dan karyawan merasa nyaman satu sama lain. Untuk mencapai tujuan ini, pemimpin yang memiliki



kekuatan dan kemampuan untuk memberi inspirasi kepada rekan kerja mereka untuk lebih baik dalam pekerjaan mereka. Pemimpin yang baik memiliki kemampuan untuk memberikan arahan, koreksi, dan evaluasi kepada bawahannya untuk membantu mereka mencapai tujuan organisasi. Tanpa pemimpin yang baik, hubungan antara tujuan individu dengan tujuan organisasi mungkin menjadi biasa dan kurang tepat. Akibatnya, anggota bekerja dengan kurang efektif dan efisien, yang dapat mengganggu keseluruhan kegiatan organisasi yang bertujuan untuk mencapai sarannya. Organisasi harus bertahan dan berkembang. Tidak ada organisasi yang berhasil mencapai tujuan tanpa komunikasi yang efektif antara anggotanya dan pemimpinnya, serta sebaliknya. Komunikasi yang baik menghasilkan hubungan yang harmonis antara semua anggota.

Komunikasi penting tidak hanya dalam komunikasi pribadi tetapi juga dalam komunikasi organisasi. Komunikasi yang baik memungkinkan organisasi berjalan dengan lancar, tetapi kurangnya atau tidak adanya komunikasi dapat menyebabkan organisasi hancur dan berantakan. Organisasi kepemimpinan PT Bank Syariah Indonesia KCP Tanah Tinggi memiliki kepemimpinan dan anggota yang bergerak dalam bidang perbankan, yang menangani uang tunai, kredit, dan transaksi keuangan lainnya. Komunikasi yang baik antara pemimpin dan anggotanya membuat organisasi ini terus berkembang. Tidak diragukan lagi, setiap organisasi harus memiliki tujuan yang signifikan. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan pemimpin yang dapat memberi arahan dan memotivasi anggotanya.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa ada komunikasi yang baik antara pemimpin dan anggota PT Bank Syariah Indonesia Inovasi. Namun, ada masalah yang membuat organisasi menjadi tidak aktif selama beberapa waktu. Karena semua tantangan yang dihadapi organisasi, harapan dan kenyataannya jelas sangat tinggi. Ternyata anggota memiliki kemampuan untuk melihat dan mempengaruhi kondisi organisasi saat ini. Pemimpin yang bijak dan baik saja tidak cukup untuk membuat organisasi berjalan dengan baik. Mereka lebih memperhatikan organisasi yang mereka pimpin itu yang paling penting, tetapi mereka masih dapat mengalokasikan waktu.

Supratman (2011) mengatakan bahwa organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dengan komunikasi yang baik, tetapi kurangnya atau tidak adanya komunikasi dapat menyebabkan kesalahpahaman. Pekerja sangat dipengaruhi oleh sikap baik ini terhadap kesuksesan perusahaan mereka sendiri.

## 2. METODE

Penelitian ini dikategorikan ke dalam penelitian eksploratori (exploratory research) yang diikuti oleh riset deskriptif (descriptive research). Penelitian eksploratif merupakan penelitian awal yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai suatu topik penelitian yang nantinya akan diteliti

lebih jauh. (Morisan,2014), Penelitian deskriptif adalah penelitian yang tujuannya memaparkan (mendeskripsikan) sesuatu (Kotler, 2006), dan bersifat non-eksperimental karena penelitian ini tidak di bawah pengendalian langsung peneliti. Metode yang digunakan adalah metode survei. Metode ini dipilih karena memiliki ciri-ciri yang sesuai dengan karakteristik penelitian ini yang tujuannya dapat bersifat deskriptif dan juga verifikatif. Survei juga dimaksudkan untuk eksplanatori atau konfirmatori, evaluasi dan prediksi. Data dikumpulkan dari sampel yang sudah ditentukan dan dijaring dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data utama (Kerlinger (1996), dalam Iskandar (2012).

Penelitian ini berusaha untuk menganalisis beberapa faktor yang dapat ditinjau dan untuk mempelajari pola komunikasi organisasi kepemimpinan pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Tanah Tinggi, data-data penelitian diambil langsung dari PT Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Tanah Tinggi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena atau keadaan yang ada pada saat penelitian dilakukan. Penelitian ini dapat dilakukan dengan cara mengamati, menganalisis, dan mengevaluasi data yang ada. Penelitian deskriptif dapat dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Ketika melakukan penelitian, hal pertama yang harus dilakukan adalah melakukan notulensi terhadap sesuatu yang dilihat, didengar, dan juga diamati. Keakuratan data sangat diperlukan guna tercapainya suatu fokus tertentu yang menjadikan penelitian tersebut dapat acuan di masa mendatang. Berikut ini adalah penjelasan dari penelitian deskriptif yang dilakukan penulis:

#### **1. Pola Komunikasi**

##### **a. Jenis Komunikasi**

Dalam menguraikan pola komunikasi di PT BSI KCP Tangerang Tanah Tinggi, hasil temuan kualitatif dari wawancara mendalam dengan karyawan dan pemimpin menggambarkan penerapan berbagai bentuk komunikasi. Komunikasi formal diwujudkan melalui pertemuan rutin dan penggunaan surat resmi sebagai sarana untuk menyampaikan kebijakan dan informasi penting. Sebaliknya, komunikasi informal bersifat dinamis melalui media sosial internal dan pertemuan santai di luar jam kerja. Karyawan melihat kedua jenis komunikasi ini sebagai peluang untuk berbagi ide, memberikan umpan balik, dan membangun relasi yang solid di antara anggota organisasi.

##### **b. Media Komunikasi**

Dalam memahami pola komunikasi, data deskriptif eksploratif menunjukkan bahwa media utama dalam organisasi ini adalah email dan aplikasi pesan instan. Meskipun demikian, terungkap bahwa

komunikasi langsung juga dianggap signifikan untuk membangun hubungan yang lebih mendalam dan memahami konteks secara menyeluruh. Beberapa responden menyatakan bahwa pertemuan tatap muka memberikan kesempatan untuk ekspresi non-verbal dan memperkuat keterhubungan antaranggota tim.

c. Evaluasi Efektivitas Komunikasi:

Dalam konteks evaluasi efektivitas komunikasi, data observasional menunjukkan bahwa tingkat partisipasi karyawan dalam diskusi dan implementasi kebijakan menjadi indikator kunci. Keterbukaan dan kejelasan pesan dianggap sebagai elemen krusial dalam menentukan tingkat efektivitas. Keberadaan forum terbuka untuk bertukar pikiran dan masukan juga ditemukan berperan penting dalam membangun pemahaman yang sehat di antara seluruh anggota organisasi.

2. Pola Kepemimpinan

a. Gaya Kepemimpinan

Dalam mendekati pola kepemimpinan, temuan kualitatif dari wawancara eksploratif menggambarkan bahwa organisasi ini menerapkan gaya kepemimpinan yang cenderung demokratis. Partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan dihargai, dan tercipta suasana kerja inklusif yang memotivasi anggota tim. Namun, ada juga pemahaman bahwa beberapa keputusan strategis diambil dengan pendekatan otoriter, menciptakan kombinasi dinamis antara partisipatif dan otoriter dalam pengambilan keputusan.

b. Evaluasi Keberhasilan Kepemimpinan:

Dari analisis data kualitatif, terlihat bahwa karyawan menilai keberhasilan kepemimpinan berdasarkan pencapaian target dan tingkat kepuasan karyawan. Respon positif dari responden menunjukkan bahwa kepemimpinan yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan karir karyawan memberikan dampak positif pada motivasi dan loyalitas anggota tim.

**Analisis dan Implikasi**

1. Sinergi Komunikasi dan Kepemimpinan:

- Temuan menyoroti hubungan erat antara efektivitas komunikasi dan keberhasilan kepemimpinan.
- Rekomendasi: Diperlukan program pelatihan terintegrasi untuk mengembangkan keterampilan komunikasi dan kepemimpinan.

2. Peran Pertemuan Tatap Muka:

- Meskipun media elektronik mendominasi, pertemuan tatap muka tetap dianggap penting untuk memperkuat hubungan interpersonal.
- Rekomendasi: Mendorong lebih banyak pertemuan tatap muka rutin untuk memperkuat hubungan interpersonal dan memperluas pemahaman bersama.

### 3. Optimalisasi Gaya Kepemimpinan:

- Diperlukan pemahaman yang lebih mendalam tentang harapan terkait gaya kepemimpinan yang diinginkan oleh karyawan.

Rekomendasi: Pelaksanaan program pembinaan kepemimpinan untuk memperkuat gaya kepemimpinan yang diinginkan dan mengurangi ketidakpastian.



Gambar 1. Kantor BSI KCP Tangerang Tanah Tinggi

## 4. KESIMPULAN

Dalam mendalami pola komunikasi organisasi dan kepemimpinan di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tangerang Tanah Tinggi, temuan data menggambarkan keragaman dan kompleksitas dinamika internal organisasi. Adopsi pendekatan holistik dalam jenis komunikasi, yang melibatkan elemen formal dan informal, memberikan ruang untuk pertukaran ide yang kreatif. Meskipun media digital dominan, nilai pertemuan tatap muka tetap signifikan, memungkinkan ekspresi non-verbal dan memperkuat keterhubungan interpersonal.

Gaya kepemimpinan yang cenderung demokratis, dengan menghargai partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan, menciptakan suasana kerja inklusif. Meskipun demikian, adanya elemen otoriter menunjukkan fleksibilitas dalam adaptasi terhadap konteks dan situasi tertentu. Keberhasilan kepemimpinan dievaluasi melalui pencapaian target dan tingkat kepuasan karyawan, dengan dukungan terhadap pengembangan karir sebagai elemen penting.

Dari temuan ini, kesimpulan dapat diambil bahwa organisasi menghadapi tantangan yang kompleks dalam mengelola pola komunikasi dan kepemimpinan. Rekomendasi strategis mencakup optimalisasi gaya kepemimpinan, pengembangan keterampilan komunikasi, dan pembentukan forum pertukaran ide. Diharapkan langkah-langkah ini akan memperkuat efektivitas komunikasi, membangun kepemimpinan yang adaptif, dan meningkatkan kesejahteraan bersama di dalam

organisasi. Penelitian ini memberikan wawasan berharga dalam konteks manajemen organisasi, terutama dalam dinamika perbankan syariah yang terus berkembang.

## REFERENSI

- Ainur Rahman Arik Prasetya, M. (2018). Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Jatim Times Network di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* | Vol, 63(1), 82–89.
- Ambar sri lestari, mira maulani utami robert tua siregar ujang enas debi eka putri imanuddin hasbi athik hidayatul ummah opan arifudin ita musfirowati hanika edwin zusrony reni cairunnisah hetty ismainar syamsuriansyah ahmad bairizki. (2021). Teknologi Informasi Dalam Organisasi Di Era Society 5.0. In *Komunikasi Organisasi*. [http://digilib.uinsgd.ac.id/40787/1/KOMUNIKASI ORGANISASI CETAK.pdf](http://digilib.uinsgd.ac.id/40787/1/KOMUNIKASI_ORGANISASI_CETAK.pdf)
- Kerja, M., Di, A., Lembaga, L. P. M., Mahasiswa, P., Unsrat, I., Febrina, G., Pantow, J. T., & Waleleng, G. J. (2017). *No Title*. VI(1).
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana. 1–23.
- Parna, M., & Kota, D. I. (2019). MARGA PARNA DI KOTA BATAM.
- Puspitasari, A., & Sabila, R. (2019). Social Media Strategy as A Digital Marketing Communication for Pambors Youth Fest Event. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5(1), 609–617. <https://www.ajhssr.com/wp-content/uploads/2021/01/ZZR21501609617.pdf>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- SAGIYANTO, A. (2015). Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu Event JAKCLOTH SUMMER FESTIVAL 2014 “Heroes of Our Time.” *Jurnal Komunikator*, 6(06). <http://journal.umy.ac.id/index.php/jkm/article/view/222>
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). The type of descriptive research in communication study. *Jurnal Diakom*, 1(2), 83–90.