

Gaya Komunikasi Kepala Cabang Bank BCA KCP Gunungsari Surabaya Dalam Upaya Membangun Kinerja Tim

Alvian Wicitra Tedja, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya

Alvianwi29@gmail.com

Abstrak

BCA Gunungsari Surabaya merupakan sebuah Kantor Cabang Pembantu yang berlokasi di jalan Gunungsari Surabaya. KCP Gunungsari ini dipimpin oleh seorang Kepala Cabang baru, yang dimana Kepala Cabang tersebut merupakan satu – satunya Kepala Cabang yang paling baru dari seluruh KCP kelas C di Surabaya. Dengan adanya pergantian posisi Kepala Cabang membutuhkan waktu untuk beradaptasi, sehingga sering terjadi *miscommunication* antara Kepala Cabang dengan anak buahnya. Akan tetapi meski banyaknya *miscommunication* KCP Gunungsari bisa meraih sebuah prestasi yang melebihi KCP kelas C lainnya yang dikepalai oleh Kepala Cabang yang lebih lama menjabat daripada Kepala Cabang Gunungsari yang baru, yaitu dengan meraih posisi kedua KCP kelas C terbaik tingkat regional tahun 2015. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gaya komunikasi pemimpin Kepala Cabang Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Gunungsari Surabaya dalam upaya membangun kinerja tim. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin menggambarkan gaya komunikasi pemimpin Kepala Cabang Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Gunungsari Surabaya dalam upaya membangun kinerja tim. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Temuan penelitian ini adalah terdapat penggunaan variasi gaya komunikasi *passive*, *aggressive*, dan *assertive* dimana variasi gaya tersebut dilakukan pada saat situasi tertentu saja, dan gaya komunikasi *assertive* sangat cocok dalam membangun kinerja tim BCA KCP Gunungsari.

Kata Kunci: Komunikasi, Gaya Komunikasi Pemimpin, Kinerja Tim

Pendahuluan

Gaya komunikasi merupakan hal penting untuk sebuah organisasi atau dunia bisnis, dalam suatu organisasi atau perusahaan pasti terdapat sosok pemimpin atau ketua dimana para pimpinan tersebut mengambil peran yang sangat penting dan kuat bagi perkembangan organisasi atau perusahaan tersebut. Pemimpin selain diwajibkan untuk memimpin organisasi atau perusahaan yang dia jalankan, seorang pemimpin juga harus memiliki kepandaian, wawasan yang luas, mempengaruhi, memberikan motivasi, dan tentu saja seorang pemimpin harus dapat mengolah seluruh bawahannya dan semua yang berkaitan dengan perkembangan sebuah organisasi atau perusahaan yang sedang dipimpin oleh pemimpin tersebut, sehingga tujuan yang telah ditetapkan oleh sebuah organisasi atau perusahaan tersebut dapat tercapai (Pidekso & Harsiwi, 2003).

Fenomena komunikasi yang peneliti temukan melalui observasi pendahuluan adalah Meilan (nama samaran) merupakan Kepala Cabang baru BCA KCP Gunungsari Surabaya dan satu – satunya kepala cabang yang paling baru dari seluruh KCP kelas C yang ada di Surabaya yang dulunya bekerja di BCA Pusat Veteran dan lebih giat dalam mengejar *achievement* atau penghargaan atau sebuah prestasi yang harus dikerjakan lebih cenderung untuk lebih disiplin. Menurut observasi yang peneliti lakukan, Meilan selalu tepat waktu dan menjaga sikap terhadap bawahannya sehingga Meilan bukan orang yang cenderung aktif dalam berbicara hal – hal yang menurutnya tidak seharusnya dibicarakan pada saat sedang bekerja. Berbeda dibanding dengan pimpinan yang sebelumnya pimpinan yang sebelumnya orangnya lebih santai dan lebih bisa memberikan kesan kedekatan terhadap para bawahan – bawahannya karena didukung faktor waktu kerjasama yang lebih lama dibanding pimpinan yang baru yaitu selama empat tahun (Meilan, Kepala Cabang, 26 Februari, 2016).

Meski terlihat lebih tegas dan lebih berfokus pada peningkatan pelayanan nasabah, ternyata hal tersebut tidaklah bisa terhindar dari masalah – masalah komunikasi yang terlihat tidak seberapa penting tapi bisa berdampak besar bagi KCP Gunungsari Surabaya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Meilan, masalahnya adalah *miscommunication* saat kepala cabang memberikan instruksi kepada bawahannya. Seringkali terjadi sebuah *miscommunication* karena adanya perbedaan pikiran atau penyampaian pesan yang kurang, sehingga hal tersebut berdampak bagi keefektifan pekerjaan mereka karena pekerjaan tersebut harus diulang sampai benar dan membuang waktu yang seharusnya bisa dibuat untuk mengerjakan pekerjaan lainnya (Meilan, Kepala Cabang, 7 Maret, 2016).

Bisa kita lihat dari hasil penelitian kualitatif yang dilakukan oleh Puspita (2013) yang berjudul Gaya Komunikasi Pemimpin PT Fition yang dipimpin lebih dari satu pemimpin menemukan bahwa gaya komunikasi pemimpin PT Fition memiliki variasi gaya komunikasi dalam memimpin perusahaan yang dilihat dari berbagai ekspresi baik komunikasi verbal ataupun non verbalnya. Satu lagi penelitian yang dilakukan oleh Chitrawaty (2013) dengan judul Gaya Komunikasi *Project Officer* STIE Mahardika Surabaya dengan metode kuantitatif menemukan bahwa gaya komunikasi kepemimpinan *nurturing* memiliki nilai tertinggi yaitu 4,02. Selain itu penelitian kualitatif yang dilakukan oleh Kristiani (2014) yang berjudul Gaya Komunikasi Pemimpin IM Music Solution Surabaya yang dipimpin oleh Headmaster selaku tangan kanan dari CEO menemukan bahwa gaya komunikasi berpengaruh dari adanya status diluar pekerjaan itu sendiri dan budaya yang dimiliki.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dari itu peneliti kemudian meneliti gaya komunikasi Kepala Cabang bank BCA KCP Gunungsari Surabaya dalam upaya membangun kinerja tim. Penelitian ini kemudian menjawab rumusan masalah bagaimana gaya komunikasi Kepala Cabang bank BCA KCP Gunungsari Surabaya dalam upaya membangun kinerja tim?

Tinjauan Pustaka

Gaya Komunikasi Pemimpin

Dalam buku “*Messages: The Communication Skills Book*” (McKay, 2009, p. 137), terdapat tiga gaya komunikasi, yaitu *Passive Style*, *Aggressive Style*, dan *Assertive Style*, penjelasannya sebagai berikut:

- a. *Passive Style*, gaya komunikasi dimana komunikator cenderung akan lebih banyak menyampaikan kebutuhannya kepada orang lain. Gaya pasif cenderung menggunakan suara yang lebih lemah dan lembut, serta sering berhenti berkata – kata ditengah pembicaraan, seolah kehilangan kata – kata dan cenderung tidak melakukan kontak mata dengan komunikan.
- b. *Aggressive Style*, gaya komunikasi dimana komunikator cenderung menyatakan perasaannya dengan mudah tentang apa yang diinginkan, apa yang dipikirkan, tetapi sering mengabaikan hak dan perasaan orang lain. Komunikator jenis ini seringkali menyakiti orang lain dengan kalimat – kalimat sarkastik yang bernada tinggi.
- c. *Assertive Style*, gaya komunikasi dimana komunikator membuat pernyataan langsung yang disertai dengan pertimbangan perasaan, ide, dan harapan. Komunikator dengan gaya ini memiliki kemampuan untuk mendengarkan dengan baik sehingga membiarkan orang lain mengetahui bahwa ia didengarkan. Gaya komunikasi ini memberikan perintah secara langsung, serta melakukan penolakan secara langsung. Komunikator dengan gaya ini men unjukkan kekuatan sekaligus empati, suara yang digunakan cenderung santai dan terdengar jelas.

Kinerja & Tim

Kinerja

Samsudin (2005, p.159) menyebutkan bahwa kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah penampilan yang melakukan, menggambarkan dan menghasilkan sesuatu hal, baik yang bersifat fisik dan non fisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi dan tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi.

Tim

Colquitt, Jeffery, Lepine, dan Michael (2009) mengatakan “*a team consist of two or more people who work interdependently over some time period to accomplish common goals related to some task oriented purpose*”. Sebuah tim yang terdiri dari dua atau lebih individu yang bekerja secara bersama – sama dalam periode waktu tertentu demi mencapai tujuan bersama yang terkait dengan sejumlah tujuan yang paten.

Metode

Konseptualisasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dikarenakan penelitian kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang ada melalui pengumpulan data – data yang peneliti dapatkan (Kriyantono, 2006, p.58). Peneliti menggali informasi – informasi tentang gaya komunikasi kepemimpinan Kepala Cabang Bank BCA KCP Gunungsari Surabaya untuk menjelaskan fenomena komunikasi yang terjadi pada perusahaan tersebut. Peneliti menjelaskan secara menyeluruh gaya komunikasi Kepala Cabang BCA KCP Gunungsari Surabaya. Pada penelitian pendekatan kualitatif memiliki ciri – ciri yang khas adalah intensif dan partisipasi peneliti membutuhkan waktu lama dalam menyetting lapangan karena peneliti merupakan sebuah peran yang penting dalam penelitian. Tentu juga peneliti juga harus bersifat subyektif sehingga peneliti sendiri yang merupakan sarana penggalian interpretasi data penelitian ini. Penelitian ini juga lebih mengarah ke arah dalam daripada kearah keluasaan, dan hubungan antara teori, konsep, dan data juga akan memunculkan atau membentuk sebuah teori baru (Kriyantono, 2006, p.59).

Penelitian yang peneliti angkat merupakan penelitian jenis deskriptif karena terlihat dari penelitian ini akan memberikan gambaran yang bersifat secara mendalam mengenai gaya komunikasi Kepala Cabang Bank BCA KCP Gunungsari Surabaya. Menurut Pawito (2007, p.97) bahwa penelitian deskriptif memiliki tujuan utama untuk memberikan gambaran mengenai gejala – gejala atau realitas agar dapat memberikan pemahaman mengenai gejala atau realitas tersebut.

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus karena studi kasus merupakan salah satu metode penelitian ilmu sosial yang cocok bila digunakan pada saat pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan bagaimana dan mengapa, bilamana peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa – peristiwa yang diselidiki dan fokus penelitiannya terletak pada fenomenanya didalam konteks kehidupan sehari – hari. Peneliti menggunakan pengembangan studi kasus dengan *Single Level Analysis* (Yin, 2006, p.5) yang menyatakan bahwa studi kasus yang menyoroti perilaku kehidupan kelompok individu dengan suatu masalah yang terletak didalamnya. Maka dari itu, metode studi kasus merupakan metode yang cocok untuk menjawab pertanyaan bagaimana gaya komunikasi yang digunakan oleh Kepala Cabang BCA KCP Gunungsari Surabaya saat terlibat langsung dalam lingkup formal dan informal.

Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat satu narasumber utama yang telah sesuai dengan kriteria penelitian akan menjadi unit analisis peneliti secara perorangan. Unit analisis yang akan peneliti gunakan adalah individu sebagai berikut:

Meilan selaku Kepala Cabang BCA KCP Gunungsari Surabaya

Peneliti akan melakukan penelitian dengan memilih informan sebagai narasumber, yaitu karyawan Kepala Bagian Operasional, Kepala Bagian *Customer Service*, Teller, *Customer Service*, dan *Back Office* yang sering melakukan komunikasi

langsung terhadap pimpinan yang mau untuk dijadikan narasumber. Narasumber tersebut diteliti lebih jauh berkaitan dengan gaya komunikasi pemimpin pada BCA KCP Gunungsari Surabaya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan narasi kualitatif. Narasi kualitatif digunakan dalam unit analisis atau yang bisa disebut juga sebagai satuan kajian, biasanya ditetapkan juga dalam rancangan penelitian. Unit analisis dartikan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan fokus atau kompenen yang diteliti. Unit analisis dapat berupa individu, kelompok, organisasi, benda, wilayah atau waktu tertentu sesuai dengan fokus permasalahannya (Nasution, 2003, p.16). Dalam penelitian ini peneliti mengambil unit analisis individu. Seperti yang pernah dikemukakan Moleong dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian Kualitatif, apabila perseorangan maka yang dikumpulkan adalah apa yang terjadi dalam kegiatannya, apa yang mempengaruhinya, bagaimana sikapnya dan semacamnya (Moleong, 2006, p.225).

Temuan Data

Kepala Cabang BCA KCP Gunungsari Memiliki dua dari tiga ciri Gaya Komunikasi *Passive*

Menurut Sailindra, **Meilan merupakan seorang yang memiliki suara dan nada bicara yang lembut pada saat sedang berinteraksi dengan anak buahnya** dan pada saat sedang tidak ada tekanan apapun (Sailindra, Kepala Bagian Customer Service, 2016). Hal ini juga dijelaskan oleh Budi selaku salah satu Back Office BCA KCP Gunungsari Surabaya sebagai berikut:

“Bahasa sehari – hari ya, tapi untuk pada saat rapat biasanya semi formal gitu. Kalau untuk nadanya kadang tinggi tergantung situasinya, kalau misalnya situasinya kalau menurut ibu ada sesuatu yang perlu diperbaiki atau ada salah itu tinggi, lebih ceplas ceplos gitu lah. **Tapi kalau lagi santai ya lembut nada bicaranya dan lebih sering bercanda sama anak buahnya**” (Sumber: Budi, 30 Agustus 2016).

Selain memiliki bahasa yang lembut, gaya komunikasi pasif juga cenderung untuk lebih banyak menyampaikan keinginannya kepada orang lain yang dikehendakinya kepada orang lain. Hal ini ditegaskan oleh Rahma selaku Customer Service mengatakan bahwa Meilan merupakan orang yang to the point, sehingga jika ada sesuatu yang harus dikerjakan Meilan langsung saat itu juga memberitahu kepada anak buahnya kalau harus melakukannya (Rahma, Customer Service, 30 Agustus 2016)

Gaya komunikasi *Passive* ditandai dimana pimpinan hanya menunjukkan perasaan dan idenya pada saat pimpinan sedang dibutuhkan. Dalam gaya ini, pimpinan cenderung akan banyak tersenyum dan lebih banyak menyampaikan perintah yang dikehendakinya kepada orang lain. Pimpinan juga cenderung melakukan tindakan dibandingkan dengan mendengarkan. Gaya pasif ini juga cenderung menggunakan suara yang lebih lemah dan lembut, serta sering berhenti

berkata – kata ditengah pembicaraan, seolah kehilangan kata – kata dan cenderung tidak melakukan kontak mata dengan anak buahnya.

Dari kutipan wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pimpinan memiliki gaya komunikasi pasif, yang dimana pimpinan memiliki nada bicara yang lembut terhadap bawahannya jika sedang tidak ada tekanan ataupun masalah dan pimpinan banyak mengutarakan keinginannya yang dikehendakinya kepada anak buahnya.

Kepala Cabang BCA KCP Gunungsari Memiliki dua dari tiga ciri Gaya Komunikasi *Aggressive*

Pimpinan BCA KCP Gunungsari Surabaya memiliki gaya komunikasi agresif, dimana terkadang jika situasi cukup tegang dan anak buah melakukan hal yang tidak sesuai dengan yang diharapkan, pimpinan mengubah nada bicara menjadi cukup tinggi. Tapi hal tersebut memang yang harus dilakukan sebagai pimpinan (Sailindra dan Indah, Kepala Bagian BCA KCP Gunungsari, 30 Agustus 2016). Sama halnya menurut Lailatul bahwa Meilan merupakan orang yang aktif karena jika ada info atau hal yang baru Meilan selalu mengutarakan kepada anak buahnya, dan jika anak buahnya melakukan sebuah kesalahan Meilan langsung memberi arahan pada anak buah tersebut (Lailatul, Teller, 30 Agustus 2016). Hal ini juga ditegaskan oleh Rahma sebagai Customer Service BCA KCP Gunungsari Surabaya sebagai berikut:

“Kalo sama ibu sih biasa ya, mungkin karena udah sering ketemu setiap hari jadi membuat kita merasa lebih dekat dan ngomongnya biasa yang terlalu formal itu nggak. **Kalau untuk nada bicara itu tergantung, tergantung moodnya beliau, kalau moodnya lagi bagus ya bawaannya enak, misalnya kalau menjelaskan sesuatu itu dijelaskan contoh kasus dan lain – lain. Tapi kalau dapat tekanan dari KCU nah itu nada bicaranya jadi agak tinggi.** Jadi tergantung situasinya.” (Sumber: Rahma, 30 Agustus 2016)

Gaya komunikasi agresif ditandai dimana pimpinan lebih cenderung untuk menyatakan perasaannya dengan mudah, menanganai apa yang diinginkan, apa yang dipikirkan, tetapi sering mengabaikan hak dan perasaan orang lain. Pimpinan jenis ini seringkali menyakiti orang lain dengan kalimat – kalimat sarkastik dengan nada yang bicara yang tinggi. Gaya agresif ini cenderung menunjukkan kekuatan dan kekuasaan, sehingga kadang – kadang didalam menyampaikan pesan bukan hanya dalam bentuk kata – kata, tetapi juga diiringi dengan penggunaan bahasa tubuh, seperti menunjuk, menggebrak meja dan sebagainya untuk mempertegas maksud dari yang diucapkan.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan, peneliti melihat bahwa pimpinan BCA KCP Gunungsari mempunyai gaya komunikasi agresif, hal ini terlihat dari nada bicara yang tinggi dan penggunaan gestur tubuh menunjuk pada saat sedang berada disituasi yang tegang atau sibuk.

Kepala Cabang BCA KCP Gunungsari Memiliki semua dari empat ciri Gaya Komunikasi *Assertive*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sailindra selaku Kepala Bagian Customer Service Meilan merupakan seseorang yang selalu positif dengan adanya pendapat dari anak buahnya, Meilan juga sangat mendukung pendapat dari anak buahnya (Sailindra, Kepala Bagian Customer Service, 30 Agustus 2016).

Sedangkan menurut Laila selaku Teller mengatakan bahwa Meilan merupakan sosok pimpinan yang suka berdiskusi dengan anak buahnya, Meilan suka bertanya kembali kepada anak buahnya karena anak buahnya pasti juga memiliki pemikiran lain yang bisa dijadikan bahan diskusi bersama – sama. (Lailatul, Teller, 30 Agustus 2016). Hal yang serupa juga ditegaskan oleh Indah seperti berikut:

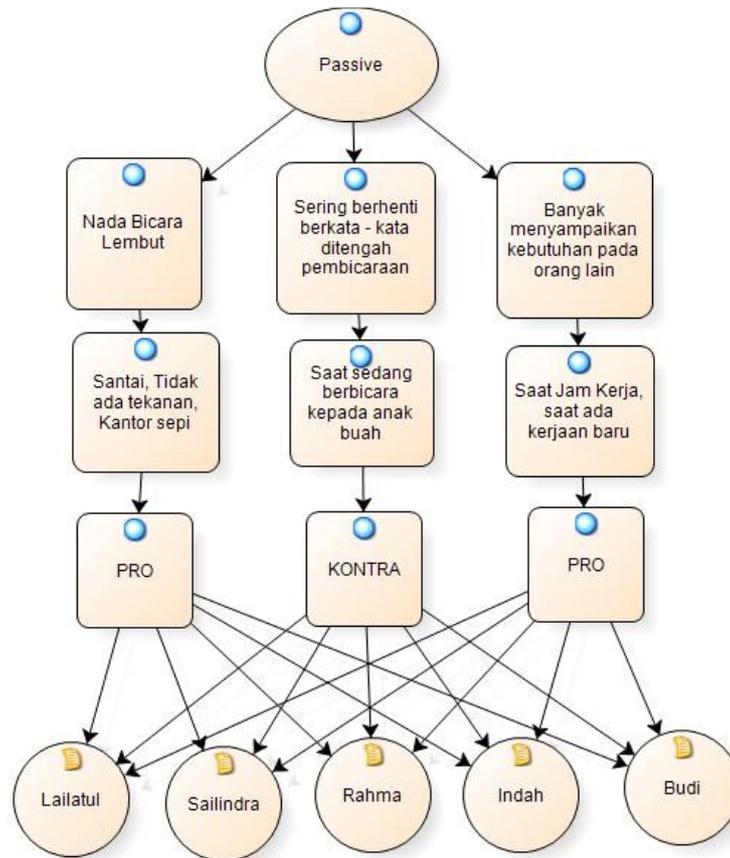
“Ya ibu biasanya salah satunya ya dengan bercanda, kadang – kadang cerita hal – hal yang diluar kerjaan. Sehingga kita tidak melulu apa ya, komunikasinya tidak selalu hal – hal rutinitas gitu lo, **dan dia itu punya empati sama anak buahnya juga, contohnya saya sendiri ya. Saya itu kan orang tua saya itu sering sakit karena hipertensi ya, dan saya itu kan ya termasuk anak yang diandalkan dikeluarga saya. Saya itu selalu diberi ijin untuk keluar kedokter, dan lain – lain.** Terus kemudian tentang karir ya, biasanya saya diajak bicara untuk memberikan saya arahan supaya saya bisa maju lagi sehingga tidak berhenti menjadi kabag dan seperti – seperti ini saja.” (Sumber: Indah, 5 September 2016)

Gaya komunikasi Assertive merupakan dimana pimpinan memberi perintah langsung yang disertai dengan ide dan harapan. Pimpinan dengan gaya ini memiliki kemampuan untuk mendengarkan dengan baik sehingga membiarkan orang lain mengetahui bahwa ia didengarkan. Gaya komunikasi ini terbuka dalam melakukan negosiasi dan kompromi, bisa menerima dan memberikan komplain, memberikan perintah secara langsung, serta melakukan penolakan secara langsung. Pimpinan dengan gaya ini menunjukkan kekuatan sekaligus empati, suara yang digunakan cenderung santai dan terdengar jelas. Kontak mata yang terjadi menunjukkan keterbukaan dalam komunikasi dan kejujuran.

Dari hasil wawancara yang peneliti temukan, peneliti menemukan bahwa Meilan memiliki gaya komunikasi asertif yang bisa dilihat dari perilaku meilan yang selalu merespon positif saat mendengar sebuah pendapat dari anak buahnya, dan Meilan juga memiliki rasa empati terhadap anak buahnya.

Analisis dan Interpretasi

Nada Bicara yang Lembut dan Banyak Menyampaikan Kebutuhan Pada Orang Lain Merupakan Gaya Komunikasi *Passive* yang Terdapat Pada Kepala Cabang BCA KCP Gunungsari Surabaya

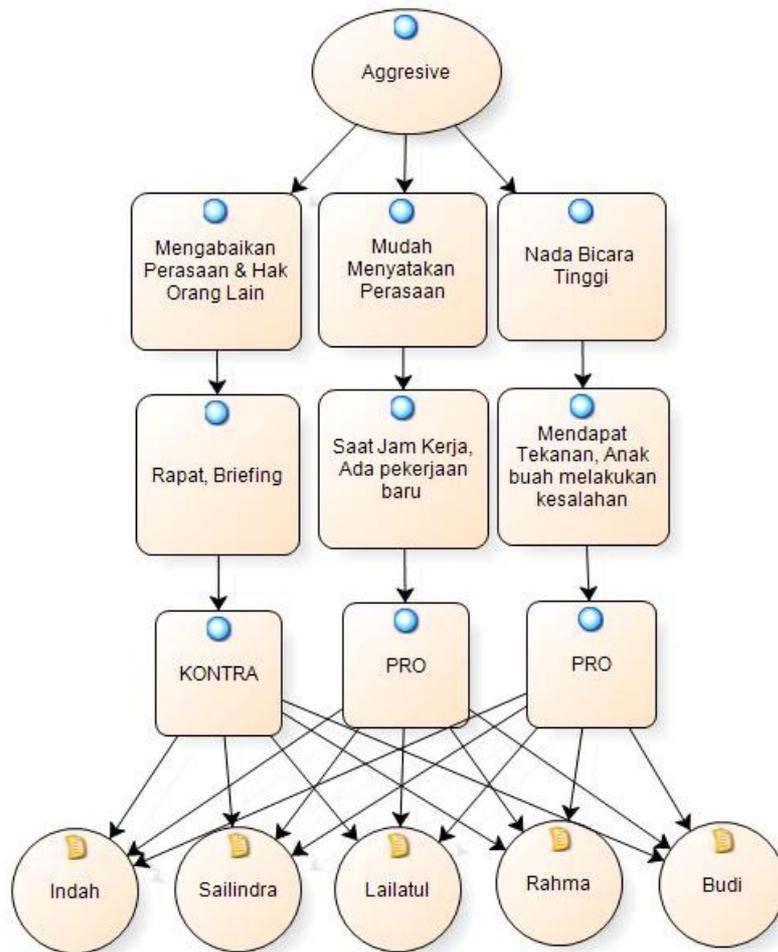


Meilan sebagai Kepala Cabang

BCA KCP Gunungsari Surabaya memiliki gaya komunikasi *passive*, tapi Meilan hanya memiliki dua dari tiga ciri gaya komunikasi *passive* yang ada. Dari pengamatan yang peneliti lakukan, gaya *Passive* akan tampak pada Meilan khususnya saat menyampaikan kehendaknya kepada anak buahnya terkait perihal pekerjaan sehari – hari. Akan tetapi, Meilan sebagai Kepala Cabang tidak memiliki gaya komunikasi *passive* dengan ciri sering berhenti berkata – kata ditengah pembicaraan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan anak buahnya, ditemukan bahwa Meilan bukan tipe pimpinan yang suka berhenti berkata – kata saat ditengah pembicaraan dan suka tidak jelas pada saat memberikan informasi. Dikatakan bahwa Meilan adalah orang yang jelas jika memberi suatu informasi dan tidak membuat anak buahnya merasa takut atau bingung kepadanya, melainkan adanya rasa menghormati satu sama lain. Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, pada gaya komunikasi *passive* ini berkaitan dengan kinerja tim dari BCA KCP Gunungsari Surabaya pada saat Kepala Cabang memberikan tugas baru kepada karyawannya, meskipun dengan menggunakan ciri nada bicara yang lembut dan banyak menyampaikan kebutuhannya kepada karyawannya akan membuat kinerja karyawannya lebih santai dan tidak terburu oleh waktu, karena karyawan BCA KCP Gunungsari sudah mengetahui sifat dari pimpinan mereka, sehingga jika pimpinan mereka melakukan hal demikian maka karyawan akan berasumsi bahwa tugas ini merupakan tugas yang bisa agak dikesampingkan dan tidak diburu oleh waktu, dan terkadangpun karyawan masih melakukan kesalahan akibat adanya *misscommunication* terhadap tugas yang diberikan. Akan tetapi gaya komunikasi *passive* tidak hanya menimbulkan hal

seperti itu saja, gaya komunikasi *passive* juga bisa membantu pimpinan untuk bisa melakukan komunikasi dengan karyawan KCP Gunungsari yang kurang pandai dalam berkomunikasi. Peneliti menyimpulkan bahwa gaya komunikasi *passive* bisa dijadikan peluang untuk meningkatkan kinerja tim dalam BCA KCP Gunungsari Surabaya, tetapi juga terkadang bisa membuat kinerja tim menurun karena hal tersebut kembali kepada masing – masing pribadi yang menerimanya.

Mudah Menyatakan Perasaan dan Nada Bicara Tinggi Merupakan Gaya Komunikasi *Aggressive* yang Terdapat Pada Kepala Cabang BCA KCP Gunungsari Surabaya



Meilan

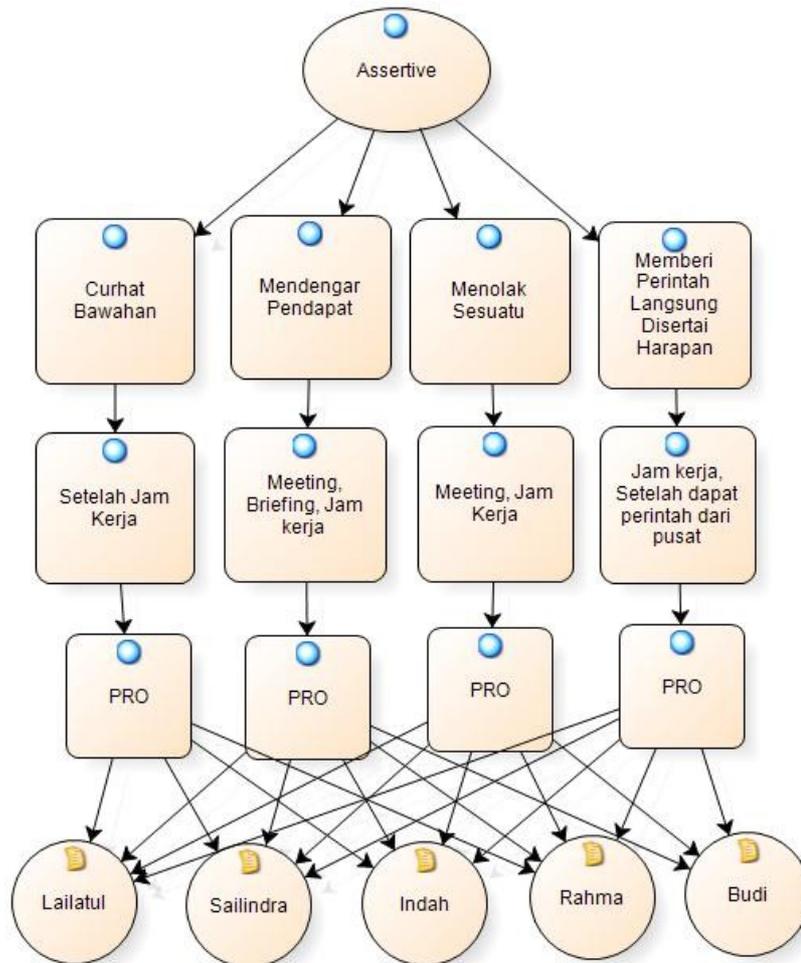
sebagai Kepala Cabang BCA KCP Gunungsari Surabaya memiliki dua dari tiga ciri gaya komunikasi *Aggressive* yang ada. Dengan adanya penggunaan nada bicara yang tinggi pada saat pimpinan sedang memberikan sebuah perintah disaat kondisi dikantor sedang sibuk dan ramai, hal tersebut langsung dikerjakan oleh anak buahnya dan tidak membutuhkan proses yang lama dalam pengerjaannya, karena anak buah merasa takut dengan nada bicara yang tinggi, sehingga mereka tidak merasa nyaman dan mengerjakan tugas tersebut dengan alasan agar tidak dimarahi oleh pimpinan mereka.

Maka dari itu, gaya komunikasi *aggressive* ini cocok untuk digunakan dalam upaya membangun kinerja tim BCA KCP Gunungsari Surabaya agar

pekerjaan menjadi lebih cepat, teliti, dan rapi. Akan tetapi hal tersebut hanya cocok dilakukan pada saat kondisi atau situasi kantor sedang sibuk atau ramai, sehingga tidak bisa dilakukan terus – menerus dalam memimpin KCP Gunungsari Surabaya karena hal tersebut bisa membuat anak buah memiliki pandangan yang kurang baik terhadap pimpinan.

Kepala Cabang BCA KCP Gunungsari Surabaya Memiliki Semua Ciri Gaya Komunikasi *Assertive*

Dari



keseluruhan gaya komunikasi yang ada, hanya gaya komunikasi *assertive* yang merupakan gaya komunikasi yang objektif dan terbuka dengan sesamanya, sehingga hal tersebut akan membuat anak buah merasa lebih dihargai haknya sebagai anak buah maupun sebagai manusia. Dengan adanya gaya komunikasi *assertive* pada seseorang, hal ini juga akan membuat kesan yang positif terhadap seseorang yang memilikinya, sehingga tidak akan membuat orang disekitarnya memiliki penilaian yang buruk terhadap seseorang dengan gaya komunikasi *assertive* tersebut. Gaya komunikasi *assertive* hanya terlihat pada saat pimpinan memiliki ciri – ciri seperti yang peneliti jelaskan sebelumnya.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, pada gaya komunikasi *assertive* ini berkaitan dengan kinerja tim dari BCA KCP Gunungsari Surabaya, dimana pada gaya komunikasi *assertive* ini Kepala pro terhadap keempat ciri yang ada yaitu, berempati, memberi perintah disertai harapannya, mendengarkan pendapat, dan bisa menolak keputusan secara langsung. Maka dari itu peneliti menyimpulkan bahwa gaya komunikasi *assertive* sangat cocok dalam membangun kinerja tim BCA KCP Gunungsari Surabaya meskipun ciri penolakan secara langsung tidak berpengaruh pada peningkatan maupun penurunan kinerja anak buah.

Simpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini bahwa gaya komunikasi Meilan sebagai Kepala Cabang bank BCA Kantor Cabang Pembantu(KCP) Gunungsari Surabaya memiliki ketiga gaya komunikasi, yaitu *passive*, *aggressive*, dan *assertive* hanya saja ada ciri – ciri dari gaya komunikasi *passive* dan *aggressive* yang tidak dimiliki oleh gaya komunikasi Meilan sebagai Kepala Cabang, sedangkan Meilan memiliki semua ciri – ciri dari gaya komunikasi *assertive* dalam gaya komunikasinya sebagai Kepala Cabang di bank BCA KCP Gunungsari Surabaya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dan dengan adanya keempat ciri – ciri gaya komunikasi *assertive* tersebut dimana Meilan memiliki semua keempat ciri – ciri itu, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Meilan sebagai Kepala Cabang bank BCA KCP Gunungsari Surabaya lebih cenderung menggunakan gaya komunikasi *assertive* dalam upaya membangun kinerja timnya.

Saran yang peneliti anjurkan bagi penelitian selanjutnya adalah agar penelitian selanjutnya dapat lebih mendalam lagi mengulas gaya komunikasi pemimpin di tempat lain. Selain itu, saran yang dapat peneliti sampaikan terkait gaya komunikasi pemimpin adalah agar kajian gaya komunikasi yang telah ada dapat diulas secara lebih bervariasi, luas dan mendalam melihat banyaknya jumlah fenomena komunikasi yang terdapat di sebuah organisasi. Melihat banyaknya fenomena yang terjadi, peneliti juga menyarankan agar peneliti selanjutnya lebih mampu mencari fenomena-fenomena yang lebih unik untuk diteliti dan tetap dengan menggunakan metode penelitian kualitatif agar tetap hasil bisa diperoleh secara langsung oleh subjek yang bersangkutan. Peneliti juga melihat bahwa telah banyak teori-teori yang terkait dengan gaya komunikasi itu sendiri, sehingga peneliti berikutnya akan lebih mudah mengembangkan konsep-konsep tersebut menjadi sebuah penelitian.

Daftar Referensi

- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Rinkeja Cipta.
- Barrett, Deborah, J. (2006). *Leadership Communication*. Singapore: The McGraw – Hill Companies, Inc.
- Bungin, Burhan. (2008). *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis Ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Colquitt, Jeffery, A., Lepine, & Michael, J. (2009). *Organizational*

- Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace.* New York: McGraw – Hill.
- Effendi, O. (2002). *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi.* Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Hasibuan, Malayu. (2008). *Organisasi dan Motivasi.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknis Praktis, Riset Komunikasi.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Littlejohn, Stephen, W. (2005). *Theories of Human Communication.* Canada: Wadsworth.
- Luthans, Fred. (2002). *Organizational Behavior, Ninth Edition.* Singapore: The McGraw – Hill Companies, Inc.
- McKay, Matthew., & Fanning, Patrick., Davis, Martha. (2009). *Messages: The Communication Skill Book.* Oakland: New Harbinger Publications.
- Miller, Katherine. (2009). *Organizational Communication: Approaches and Processes. Fifth Edition.* Boston: Wadsworth.
- Moleong, Lexy, J. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2011). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (2003). *Metode Research.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- O’Hair, D., Friedrich, G.W., & Dixon, L.D. (2005). *Strategic Communication in Business and The Professions.* USA: Houghton Mifflin Company.
- Pace, R.W. & Faulez, D.F. (2001). *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pawito. (2007). *Penelitian Komunikasi Kualitatif.* Yogyakarta: PT. Lukis Pelangi Aksara.
- Pidekso, Y. S. & Harsiwi, A.M. (2003). *Hubungan Kepemimpinan.* Yogyakarta: Universitas Atma Jaya
- Rakhmat, Jalaluddin. (2009). *Psikologi Komunikasi.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen, T. (2007). *Organizational Behavior.* New Jersey: Prentice Hall.
- Samsudin, S. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung: Pustaka Setia
- Silalahi, Ulber. (2009). *Metode Penelitian Sosial.* Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: CV. AlfaBeta.
- Umar, H. (2002). *Metode Riset Komunikasi Organisasi.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi.* Jakarta: PT. Grasindo.
- Yin, Robert, K. (2006). *Studi Kasus: Desain Metode.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Zalabak, Pamela, S. (2012). *Fundamental of Organizational Communication, Knowledge, Sensitivity, Skills, Values.* Boston: Pearson Allyn & Bacon.