

yaitu menjadi Bank yang terdepan dalam pembiayaan perusahaan menjadikan Bank Tabungan Negara sebagai bank yang memiliki ciri khas dalam penyelesaian urusan nasabah dalam bidang pembayaran. Bank Tabungan Negara terus bertekad untuk tetap terus meningkatkan kinerjanya demi menjaga reputasi baik dimata publik internal dan ekstrenal. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan kemampuan dalam berkomunikasi dari pemimpin dan didukung oleh kinerja karyawan yang sangat baik khususnya setiap kantor kas atau outlet, karena hasil dari kantor kas atau outlet mempengaruhi pertumbuhan perusahaan.

Penulis mengamati serta mendengar bahwa beberapa karyawan pada Bank Tabungan Negara meyelesaikan tugas yang diberikan dengan waktu yang singkat namun harus menghasilkan hasil yang maksimal. Intruksi dari pusat yang disampaikan kepada kepala kantor kas harus diinfokan secara cepat dan tepat. Namun peneliti menemukan ketidakpastian kepala kantor kas atau pemimpin dalam memberikan informasi. Informasi yang diberikan tidak tepat atau bahkan pemimpin tidak memberikan informasi terkait batasan tugas yang harus dilakukan. Sehingga karyawan mengerjakan pekerjaan yang mereka lakukan dengan inisiatis sendiri. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui apakah hal tersebut disebabkan karena gaya komunikasi yang dilakukan pemimpin terhadap bawahannya (karyawan) yang tidak sesuai dengan karakteristik dari orang-orang yang sedang dipimpinnya.

Heny Clay Lindgreen dalam penelitian Sunarti menyampaikan pada bukunya bahwa "*Effective Leadership Means Effective Communication*". Jika seorang pemimpin ingin menjadi pemimpin yang benar-benar bisa memimpin,

menggunakan 3 (empat) variabel yaitu gaya kepemimpinan, kerjasama tim, dan gaya komunikasi sebagai variabel bebas (*independet variable*), kepasan kerja sebagai variabel antara (*intervening variable*), dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat (*dependent variable*). Subyek dalam penelitian ini adalah Sekretariat Daerah Kota Sabang. Berbeda dengan peneliti yang memiliki 2 (dua) variabel yaitu gaya komunikasi sebagai variabel bebas (*independet variable*) dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat (*dependent variable*). Subyek yang dteliti peneliti adalah karyawan kantor kas Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya.

2. Penelitian dari Rifqiyah Idayati dengan judul “Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Station Manager Dengan Kinerja Penyiar Di Radio Pendidikan (RAPENDIK) On Streaming Jawa Timur (Studi Pada Penyiar Rapendik On Streaming UPT-Tekkomdik Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur), menggunakan 2 (dua) variabel, yaitu gaya kepemimpinan sebagai variabel bebas (*independet variable*) dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat (*dependent variable*). Berbeda dengan penelitian ini, peneliti menggunakan 2 (dua) variabel, yaitu gaya komunikasi sebagai variabel bebas (*independent variable*) dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat (*dependent variable*). Subyek penelitian Rifqiyah Idayati menggunakan Radio Pendidikan Jawa Timur yang berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan

Tabel 1.2 Definisi Operasional Penelitian

Variabel	Aspek	Indikator	Skala
Gaya Komunikasi (X)	Controlling	Memberi perintah Butuh perhatian orang lain	Skala <i>Likert</i>
	Equalitarian	Akrab Hangat	
	Structuring	Mengendalikan Agresif	
	Dynamic	Objectif Tidak memihak	
	Relinquishing	Bersedia menerima gagasan orang lain	
	Withdrawal	Independen/ berdiri sendiri	

Variabel	Aspek	Indikator	Skala
Kinerja Karyawan (Y)	Prestasi pekerjaan	Kualitas hasil pekerjaan	Skala <i>Likert</i>
	Kuantitas Pekerjaan	Kuantitas hasil pekerjaan	
	Kepemimpinan	Pemahaman dan pandangan ke depan	
		Pengambilan Keputusan	
	Kedisiplinan	Kehandalan diri	
		Tanggung jawab	
	<i>Cooperative</i>	Adaptasi kerja	
		Kerja sama	
	Inisiatif	Inisiatif	
		Ketahanan terhadap tekanan kerja	
<i>Personal Quality</i>	Motivas dan determinasi		

Tabel 1.6 Susunan Kuesioner Variabel X

No	Indikator	Keterangan Kuesioner
1	Memberi perintah, butuh perhatian orang lain	Nomor 10, 11, 12
2	Akrab, hangat	Nomor 1, 2, 3
3	Mengendalikan, agresif	Nomor 13, 14, 15
4	Objectif, tidak memihak	Nomor 4, 5, 6
5	Bersedia menerima gagasan orang lain	Nomor 7, 8, 9
6	Independen/ berdiri sendiri	Nomor 16, 17, 18

Tabel 1.7 Susunan Kuesioner Variabel Y

No	Indikator	Keterangan Kuesioner
1	Kuantitas hasil kerja	Nomor 1, 2
2	Kualitas hasil pekerjaan	Nomor 3, 4
3	Kehandalan diri	Nomor 5, 6
4	Inisiatif	Nomor 7, 8
5	Adaptasi kerja	Nomor 9, 10
6	Kerja sama	Nomor 11, 12
7	Pemahaman dan pandangan ke depan	Nomor 13, 14
8	Pengambilan keputusan	Nomor 15, 16
9	Tanggung jawab	Nomor 17, 18
10	Ketahanan	Nomor 19, 20
11	Motivasi dan determinasi diri	Nomor 21, 22

Data yang diperoleh kemudian di proses di beberapa tahap, yaitu

- a. Editing : yaitu tahapan memeriksa kembali kelengkapan jawaban yang diperoleh
- b. Coding : tahapan memberi kode pada masing-masing jawaban
- c. Tabulasi : melakukan data pada tabel

