

STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DAN MOTIVASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)

Ginung Pratidina¹, Lani Mulyawati², Ryan Seftiansyah³, Zahra Yeza Sabilla⁴, Hj.Euis Salbiah⁵

Email : lannywalters05@gmail.com

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda

Jl. Tol Jagorawi No.1, Ciawi, Kec. Ciawi, Kabupaten Bogor, Jawa Barat
16720

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi strategi komunikasi organisasi serta faktor-faktor yang memotivasi kinerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) di wilayah Jabodetabek. Analisis data menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara motivasi juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja mereka. Penemuan ini menyoroti pentingnya komunikasi organisasi dan motivasi sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). Implikasi praktis dari hasil penelitian ini menegaskan perlunya perusahaan untuk memperkuat komunikasi organisasi dan memotivasi karyawan guna meningkatkan efisiensi dan produktivitas mereka.

Kata kunci: Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan, PT. Bank Rakyat Indonesia

PENDAHULUAN

Keberhasilan organisasi sangat erat kaitannya dengan kinerja karyawan. P.T. Bank Rakyat Indonesia (Persero) termasuk Perusahaan Perbankan Milik Negara. Untuk mencapai tujuan perusahaan, kinerja karyawan menjadi faktor krusial yang perlu diperhatikan. Dalam mencapai kinerja yang optimal, faktor-faktor internal organisasi seperti komunikasi dan motivasi memiliki peran yang sangat penting.

Komunikasi organisasi merupakan alat yang penting dalam menjaga hubungan antara manajemen dan karyawan. Komunikasi dapat meningkatkan pemahaman karyawan terhadap tujuan organisasi, mengurangi konflik, serta meningkatkan kepuasan kerja dan Motivasi juga memengaruhi kinerja karyawan. Karyawan yang termotivasi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan yang tidak termotivasi.

Dalam konteks PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), penting untuk menelaah dampak komunikasi organisasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Meskipun demikian, masih jarang penelitian yang fokus pada efek spesifik dari kedua variabel ini terhadap kinerja karyawan di perusahaan tersebut, sehingga penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan akan studi lebih mendalam untuk menguji dampak komunikasi organisasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). Dengan mengidentifikasi pengaruh dari kedua faktor ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) dalam upaya meningkatkan kinerja

karyawan melalui optimalisasi komunikasi organisasi dan motivasi. Selain mengkaji juga harapannya berguna untuk peneliti dan organisasi lain untuk mengkaji karyawan.

Rumusan Masalah

Apakah kualitas motivasi karyawan berpengaruh terhadap komunikasi organisasi PT. BRI?

Tujuan Penelitian

Penerapan strategi komunikasi organisasi dan motivasi bertujuan untuk:

Meningkatkan komunikasi dan kerjasama antar karyawan juga
Meningkatkan motivasi karyawan untuk bekerja lebih baik selain itu
Meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah dan Meningkatkan kinerja perusahaan.

Strategi Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian dan pertukaran informasi, gagasan, dan perasaan antara individu atau kelompok. Dalam konteks organisasi, komunikasi sangat penting untuk mengkoordinasikan aktivitas, menyampaikan tujuan dan visi perusahaan, serta memfasilitasi interaksi antara manajemen dan karyawan.

Berikut adalah Strategi Komunikasi menurut R.Wayne Pace, Brent D.Paterson dan M Dallas Burnet dari strategi komunikasi organisasi yang baik untuk membangun karyawan

Pemberian Pengakuan dan Apresiasi, Mengakui dan mengapresiasi pencapaian karyawan secara terbuka dan konsisten, baik melalui

penghargaan formal maupun informal. Selanjutnya yaitu Penyediaan Reward dan Insentif: Memberikan reward dan insentif kepada karyawan yang mencapai target atau hasil kerja yang diinginkan.

Pengembangan Karier, Menyediakan peluang pengembangan karier, pelatihan, dan pendidikan yang dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka. Memberikan Otonomi, Memberikan karyawan kebebasan untuk mengambil keputusan dalam lingkup tanggung jawab mereka sendiri, sehingga mereka merasa memiliki kendali atas pekerjaan mereka.

Pendekatan Coaching dan Mentoring, Menyediakan dukungan, bimbingan, dan arahan kepada karyawan melalui program coaching dan mentoring untuk membantu mereka mencapai potensi penuh mereka.

Jenis-jenis Komunikasi dalam Organisasi

Menurut Angelo J. Gonzalez (Mark Bevir, 2007:320-321) Komunikasi Formal: Komunikasi yang terjadi dalam kerangka struktur organisasi resmi, seperti memo, laporan, dan rapat resmi. Sedangkan menurut David, Stephen F. Robbins. Komunikasi Informal Komunikasi yang terjadi tanpa melalui saluran resmi, seperti percakapan di luar jam kerja, pertemuan santai, atau media sosial internal.

Dalam membahas komunikasi dalam organisasi, terdapat dua jenis utama yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal. Berdasarkan pendapat Juliantri (2020) dan Kusumawati (2019), komunikasi verbal adalah jenis komunikasi yang memanfaatkan kata-kata, baik secara lisan maupun tulisan. Sementara itu, komunikasi non-verbal melibatkan penggunaan bahasa tubuh, ekspresi wajah, gerakan, atau simbol-simbol lainnya.

Pentingnya Komunikasi dalam Organisasi dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Menurut Luthans (1995:373) yang menyampaikan:

Meningkatkan Keterlibatan Karyawan: Komunikasi yang efektif memungkinkan karyawan merasa terhubung dengan tujuan, nilai, dan visi perusahaan. Memfasilitasi Koordinasi, Komunikasi yang baik membantu mengkoordinasikan aktivitas dan tugas di antara berbagai bagian atau divisi dalam organisasi.

Meningkatkan Produktivitas, Komunikasi yang jelas dan tepat waktu membantu mencegah kesalahpahaman dan kesalahan, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan Membangun Budaya Organisasi, Komunikasi yang terbuka, jujur, dan transparan membantu membangun budaya organisasi yang sehat dan inklusif. Serta untuk Memfasilitasi Pengambilan Keputusan, Komunikasi yang efektif memberikan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang tepat dan akurat.

Dengan demikian, komunikasi yang efektif merupakan salah satu faktor kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, kolaboratif, dan berhasil dalam mencapai tujuan organisasi.

Komunikasi organisasi merujuk pada proses pentransmisian dan penerimaan informasi di dalam struktur organisasi yang kompleks. Ini meliputi komunikasi internal, interaksi antar individu, hubungan manajemen dan serikat pekerja, serta aliran informasi dari atasan ke bawahan (downward communication), bawahan ke atasan (upward communication), dan antar individu dalam tingkat yang sama (horizontal communication). Selain itu, komunikasi organisasi mencakup keterampilan

berbicara, mendengarkan, menulis, serta evaluasi program komunikasi (Muhammad, 2005:65).

Dalam konteks aliran informasi formal di dalam organisasi, terdapat tiga bentuk utama: Komunikasi ke bawah (downward communication), komunikasi ke atas (upward communication), dan komunikasi ke samping (horizontal communication). Menurut Muhammad (2009:17),

Komunikasi ke bawah, mencakup instruksi tugas yang memberitahu bawahan mengenai harapan dan cara pelaksanaannya, pembenaran pekerjaan yang menjelaskan tujuan kegiatan serta hubungannya dengan tujuan organisasi lainnya, dan ideologi yang menekankan kejelasan tugas dan hubungannya dengan perspektif organisasi.

Komunikasi ke atas, mengacu pada proses aliran informasi dari tingkat bawah ke tingkat atas dalam sebuah organisasi, yang sering kali mengikuti struktur hierarkis atau rantai komando (Masmuh, 2008:11). Masmuh (2008) menelusuri berbagai jenis pesan yang biasanya disampaikan oleh bawahan kepada atasan, seperti laporan kinerja, rekomendasi, proposal anggaran, pendapat, keluhan, permohonan bantuan, dan instruksi.

Komunikasi ke samping terjadi antara individu pada tingkat hierarki yang sama (Masmuh, 2008:12). Tujuan dari komunikasi horizontal termasuk berbagi pengalaman, meningkatkan solidaritas dan kerja sama, menyelaraskan pelaksanaan tugas, menghindari duplikasi pekerjaan, membangun kerukunan, membahas cara mengatasi kendala, saling mengoreksi untuk menghindari kesalahan, serta membangun hubungan harmonis dan kemitraan (Suranto, 2005).

Teori hubungan manusia, seperti yang dikemukakan oleh Barnard, menyoroti pentingnya komunikasi dan hubungan sosial dalam meningkatkan kepuasan anggota organisasi dan mengembangkan potensi

individu (Muhammad, 2009:40). Ini mengindikasikan bahwa komunikasi efektif dalam organisasi tidak hanya memfasilitasi transmisi informasi tetapi juga memperkuat hubungan sosial yang vital untuk kesuksesan organisasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Motivasi Kerja

Motivasi merupakan kekuatan yang mendorong individu untuk bertindak secara konsisten guna mencapai tujuan-tujuan tertentu. Motivasi dapat berasal dari faktor internal maupun eksternal individu. Faktor internal meliputi kebutuhan, keinginan, dan harapan individu, sedangkan faktor eksternal meliputi penghargaan, pengakuan, dan dorongan dari lingkungan sekitar individu. Dalam konteks organisasi, motivasi karyawan sangat penting karena dapat meningkatkan kinerja, produktivitas, dan loyalitas karyawan.

Dengan demikian, dalam psikologi kerja, motivasi kerja sering kali disebut sebagai semangat kerja. Kekuatan dan kelemahan motivasi seorang karyawan berpengaruh pada tingkat kerjanya (Anoraga, 2009). Motivasi adalah faktor kunci yang berdampak pada perilaku dan kinerja manusia. Berbagai teori motivasi telah diuraikan dan dirumuskan oleh banyak peneliti. Tingkat motivasi yang dimiliki individu atau kelompok dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan mereka dapat mempengaruhi seluruh aspek operasional organisasi.

Berikut adalah beberapa faktor yang dapat mempengaruhi motivasi karyawan:

Gaji dan tunjangan yang kompetitif tidak hanya mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerja, tetapi juga menginspirasi dedikasi yang lebih besar. Kesempatan untuk pengembangan diri memberikan dorongan tambahan bagi karyawan untuk berkinerja optimal. Pengakuan atas prestasi karyawan tidak hanya memotivasi mereka tetapi juga memperkuat semangat kerja. Hubungan kerja yang harmonis dengan kolega dan atasan dapat mendukung kinerja yang lebih baik. Lingkungan kerja yang mendukung menciptakan kondisi yang ideal bagi karyawan untuk fokus dan berkembang secara maksimal dalam pekerjaan mereka. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan mengacu pada tingkat pencapaian hasil kerja individu dalam organisasi sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kinerja karyawan dapat diukur melalui berbagai indikator, seperti produktivitas, efisiensi, kualitas kerja, dan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Kinerja karyawan yang tinggi biasanya dihubungkan dengan tingginya motivasi, kepuasan kerja, serta dukungan organisasi yang memadai.

Menurut Gary Dessler (2017), kinerja karyawan adalah tingkat pencapaian hasil kerja individu dalam organisasi sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sedangkan Menurut Edwin B. Flippo (1984), kinerja karyawan adalah ukuran dalam pencapaian hasil kerja yang telah diberikan kepada seseorang dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi. George T. Milkovich dan Jerry M. Newman (2008), menjelaskan kinerja karyawan adalah tingkat pencapaian diukur oleh organisasi sebagai jumlah dan kualitas dari output yang dihasilkan oleh karyawan. Tingkat keberhasilan Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2011), kinerja karyawan adalah tingkat keberhasilan individu dalam tujuan bersama.

Sumber Daya Manusia

Meliputi segala potensi individu yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, pengalaman, kreativitas, keahlian, dan bakat yang mereka miliki. Hal ini mencakup semua orang yang terlibat dalam proses produksi, manajemen, dan penyediaan layanan. Manajemen sumber daya manusia (HRM) bertugas untuk mengelola, mengembangkan, dan menginspirasi SDM agar mencapai tujuan organisasi secara efektif. George R. Terry mendefinisikan sumber daya manusia sebagai seluruh anggota organisasi, dari manajer hingga pekerja produksi. Menurut Flippo SDM merupakan asset Istimewa karena memberikan kontribusi kepada organisasi dengan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan kreativitas mereka. Menurut Michael J. Jucius, Manusia bekerja sama dalam organisasi, termasuk manajer dan pekerja produksi, serta individu-individu yang bekerja dalam kapasitas non-produktif. Menurut Edwin B. Flippo, Totalitas kemampuan, pengetahuan, keterampilan, kreativitas, kemampuan dan bakat yang dimiliki individu yang bekerja dalam organisasi. Dan Dale Yoder mendefinisikan sumber daya manusia sebagai "semua orang yang berada dalam pekerjaan yang menghasilkan penghasilan bagi diri mereka sendiri dan/atau keluarga mereka, dan di mana-mana pekerjaan dilakukan di bawah kondisi yang teratur atau peraturan."

Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan metode evaluasi yang digunakan untuk menilai sejauh mana pencapaian individu, tim, atau organisasi dengan ketentuan. Keuntungan dari penilaian kinerja meliputi penggunaan indikator untuk menilai kinerja karyawan secara individu (Robbins, 2006:260).

Peningkatan Kinerja Individu : Penilaian kinerja membantu individu memahami dapat fokus pada pengembangan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja mereka. Pengembangan Karyawan , Penilaian kinerja memberikan kesempatan bagi manajer dan karyawan untuk merencanakan pengembangan karir yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan individu.

Pengambilan Keputusan SDM (Sumber Daya Manusia) tentang promosi, penugasan proyek, kompensasi, dan pengembangan karir serta **Penyelarasan Tujuan** , Penilaian kinerja membantu dalam memastikan bahwa tujuan individu dan organisasi selaras. Ini memastikan bahwa setiap orang bekerja menuju tujuan organisasi yang sama. **Peningkatan Kinerja Organisasi** , Dengan memahami kinerja individu dan tim, organisasi dapat mengidentifikasi area di mana kinerja dapat ditingkatkan, serta mengenali keberhasilan yang telah dicapai.

Mendorong Pemahaman Karyawan terhadap Harapan dan Standar : Penilaian kinerja memastikan bahwa karyawan memahami apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana mereka dapat mengukur kesuksesan mereka. **Pemenuhan Kebutuhan Pelatihan** , Penilaian kinerja membantu mengidentifikasi area di mana karyawan memerlukan pelatihan tambahan untuk meningkatkan kinerja mereka.

Mengidentifikasi dan Mengatasi Masalah Kinerja : Penilaian kinerja dapat membantu mengidentifikasi masalah kinerja yang mungkin menghambat keberhasilan individu atau tim, dan memberikan kesempatan untuk mengatasinya. Ini hanya beberapa manfaat dari penilaian kinerja, tetapi secara umum, penilaian kinerja sangat penting untuk pengelolaan yang efektif dari individu, tim, dan organisasi secara keseluruhan.

METODE

Observasi langsung dilakukan untuk mengamati interaksi komunikasi antara manajemen dan karyawan, serta tingkat motivasi karyawan dalam lingkungan kerja. Observasi dilakukan selama periode waktu tertentu di berbagai departemen perusahaan. Data observasi dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif. Transkripsi data dilakukan untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul. Analisis kualitatif digunakan untuk menggali makna di balik data observasi dan untuk memahami hubungan antara komunikasi organisasi, motivasi, dan kinerja karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

BRI telah menerapkan beberapa strategi komunikasi dan motivasi dalam organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai

Berikut beberapa contohnya: BRI secara rutin menyelenggarakan pertemuan dan pertemuan untuk menyampaikan informasi kepada karyawan tentang visi, misi dan tujuan organisasi, BRI mempunyai program pelatihan dan pengembangan diri bagi pekerja, BRI memberikan apresiasi kepada pegawainya yang berprestasi, juga BRI membangun budaya kerja yang positif dan terbuka BRI menyediakan lingkungan kerja yang nyaman bagi pekerja

Penerapan strategi komunikasi organisasi dan motivasi yang efektif telah membantu BRI untuk meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya laba dan profitabilitas BRI dalam beberapa tahun terakhir.

Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi organisasi, motivasi, dan kinerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). Interaksi komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan, serta tingkat motivasi yang tinggi, berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan.

Temuan penelitian ini mendukung pentingnya komunikasi organisasi yang efektif dan motivasi yang tinggi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Implikasi manajerial dari temuan ini dibahas bersama dengan saran-saran untuk perbaikan komunikasi organisasi dan motivasi.

KESIMPULAN

Studi menekankan betapa pentingnya komunikasi organisasi dan motivasi dalam mengembangkan tenaga kerja di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero). Memperkuat pentingnya peran manajemen dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi karyawan. Strategi komunikasi dan motivasi dalam organisasi adalah alat utama untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dengan menerapkan strategi yang efektif, BRI dapat mencapai tujuannya dan memberikan kontribusi yang lebih besar untuk skala nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. (2012). **Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice**. Kogan Page.
- Dessler, G. (2017). **Human Resource Management** (15th ed.). Pearson.
- Luthans, F. (2011). **Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach**.
McGraw-Hill.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). **Human Resource Management** (13th ed.).
South-Western Cengage Learning.
- Milkovich, G. T., & Newman, J. M. (2008). **Compensation** (10th ed.)
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). **Organizational Behavior** (17th ed.).
- R.Wayne Pace, Brent D.Paterson dan M Dallas Burnet (2022) “ **dari strategi komunikasi organisasi**”
- Gonzalez, Angelo J (2018) “**Formal Organization**”
- David, Stephen F. Robbins. (2012) “**Formal and Informal**”
- Juliantri,Kusumawati (2019) “**Strategi komunikasi organisasi**”
- Luthans (1995) “**Organization Behavior**”