

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab diberikan kepadanya. Masalah kinerja hampir dialami oleh semua perusahaan besar maupun yang tergolong sedang berkembang. Sehubungan dengan hal tersebut, agar karyawan selalu konsisten dengan kinerjanya perusahaan selalu memperhatikan kepemimpinan dan komunikasi karena memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. (Mangkunegara, 2013:67).

Ketika perusahaan mampu untuk menciptakan kinerja karyawan yang maksimal, maka tujuan-tujuan perusahaan tersebut akan dapat dengan mudah diperoleh. Namun sebaliknya ketika perusahaan tidak dapat untuk menciptakan kinerja karyawan yang maksimal, maka tujuan-tujuan perusahaan tidak mudah untuk diperoleh. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Diantaranya faktor-faktor tersebut ialah kepemimpinan dan komunikasi.

PT. Noor Eeman Nusantara merupakan suatu bidang usaha yang bergerak di dalam bidang property yang berbasis syariah. Lembaga yang digunakan PT. Noor Eeman Nusantara adalah koperasi syariah, yang bergerak pada bidang investasi berdasarkan penerapan sistem bagi hasil (syariah). Di PT. Noor Eeman

Nusantara terdiri dari beberapa divisi dan setiap divisi memiliki pemimpin yang memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda beda, dimana hal ini menyebabkan perbedaan kualitas kinerja karyawan. Banyak karyawan yang merasa acuh tak acuh terhadap kerjanya bahkan ada juga yang merasa tertekan. Hal ini dapat dilihat dari performance karyawan yang kurang baik, kurang memahi standar selling skill, kemampuan karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari masih jauh dari standar, dan kemampuan untuk bekerjasama dengan team yang lain juga kurang maksimal.

Menurut Sharma (2013:310), kepemimpinan adalah proses dimana seseorang mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan dan mengarahkan organisasi dengan cara yang membuatnya lebih kohesif dan koheren. Seorang pemimpin yang baik adalah pemimpin yang memiliki visi misi yang jelas, dimana dengan keputusan yang dibuat tersebut mampu mendorong pembentukan kinerja yang dicita-citakan, termasuk tentunya dengan mengarahkan para karyawan agar bekerja dalam mewujudkan cita-cita tersebut. Bahwa dalam mengarahkan para karyawan bekerja dengan maksud yang diinginkan oleh pemimpin haruslah melalui berbagai macam teknik dan seni. Salah satu faktor kegagalan dalam pekerjaan disebabkan tidak adanya semangat penyatuan dari karyawan untuk mau bekerja sesuai arahan pemimpin dan begitu juga sebaliknya disebabkan oleh keputusan pemimpin yang tidak memahami kondisi karyawan (Fahmi, 2014:99)

Fenomena yang terjadi di PT. Noor Eeman Nusantara, Medan. Diantaranya adalah menurunkan keinginan karyawan untuk mencapai prestasi kerja, masih

kurangnya perhatian pemimpin terhadap karyawan, pengaruh yang berasal dari lingkungan, teman sekantor yang menurunkan semangat, kurang baiknya komunikasi antara seorang pemimpin dengan karyawannya dan tidak adanya contoh yang harus dijadikan acuan dalam pencapaian prestasi kerja yang baik. Dalam hal tersebut peran seorang pemimpin menjadi juru kunci dalam membangun semangat karyawan dalam bekerja untuk mencapai tujuan suatu perusahaan.

Selain kepemimpinan, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh komunikasi. Komunikasi merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja. Komunikasi merupakan suatu hal yang penting dalam sebuah perusahaan karena komunikasi dalam perusahaan akan membentuk suatu hubungan yang baik antara karyawan dengan atasan begitu pula atasan dengan bawahan.

Menurut Mangkunegara (2017:145), komunikasi merupakan proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan nya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Komunikasi sangat penting untuk menjalin hubungan kerja sama dalam suatu perusahaan dan mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam pencapaian tujuan perusahaan. Dengan adanya komunikasi akan memungkinkan setiap anggota perusahaan untuk saling berinteraksi dan membantu antara satu dengan yang lainnya. Maka dari itu komunikasi memiliki peranan dalam meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana **“Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Noor Eeman Nusantara, Medan”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Bedasarkan penelitian diatas dapat diidentifikasi permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Pemimpin masih kurang perhatian kepada karyawan sehingga menyebabkan kinerja karyawan menurun.
2. Komunikasi antara pemimpin dengan karyawan kurang berjalan dengan baik di PT. Noor Eeman Nusantara, Medan.

1.3. Batasan Masalah

Bedasarkan Identifikasi masalah diatas dan dengan mempertimbangkan keterbatasan peneliti maka penelitian ini dibatasi pada permasalahan yang diduga berkaitan dengan kepemimpinan dan komunikasi yaitu kinerja karyawan di PT. Noor Eeman Nusantara, Medan.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dilakukan dengan mempertimbangkan pembatasan sebagaimana yang telah dikemukakan diatas. Maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh antara kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di PT. Noor Eeman Nusantara, Medan.

2. Bagaimana pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT. Noor Eeman Nusantara, Medan.
3. Bagaimana pengaruh antara kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT. Noor Eeman Nusantara, Medan.

1.5. Tujuan Penelitian

adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di PT. Noor Eeman Nusantara, Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Noor Eeman Nusantara, Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT. Noor Eeman Nusantara, Medan.

1.6. Manfaat Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah diatas, maka akan mendapatkan manfaat dalam penelitian, sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat dan wawasan penulis khususnya mengenai pengaruh kepemimpinan dan komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Noor Eeman Nusantara, Medan.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini membuat masukan untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja karyawan melalui perubahan kepemimpinan dan komunikasi pada PT. Noor Eeman Nusatara, Medan.

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi referensi bacaan bagi yang membutuhkannya serta dapat menjadi bahan perbandingan yang diharap dapat mengembangkan lagi bagi peneliti di masa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kinerja Karyawan

2.1.1. Pengertian Kinerja Karyawan

Istilah kinerja sering kali kita dengar dan sangat penting bagi perusahaan dalam mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan. Dalam kaitannya dengan pengembangan sumber daya manusia, kinerja karyawan sangat dibutuhkan karena semakin tinggi kualitas sumber daya manusia didalam suatu perusahaan maka semakin tinggi pula kinerja yang akan dicapai.

Keahlian dan pengalaman merupakan dua kualifikasi yang selalu diperhatikan dalam pemilihan tenaga kerja. Pada umumnya perusahaan lebih mengarah untuk memilih tenaga kerja yang berpengalaman, tetapi hal ini bukan menjamin dalam penyelesaian tugas dengan baik apabila tidak didukung dengan intelegasi yang baik pula, artinya sumber daya manusia menentukan maju dan mundurnya suatu perusahaan.

Menurut Wibowo (2014:7), kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Menurut Shaleh (2018:57), kinerja merupakan hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai

kemungkinan yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut Moeheriono (2012:95) “kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi.

Bedasarkan defenisi tersebut, kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil yang dicapai karyawan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan yang diberikan kepadanya baik secara kuantitas maupun kualitas melalui prosedur yang berfokus pada tujuan yang hendak dicapai serta dengan terpenuhinya standar pelaksanaan.

2.1.2. Faktor-faktor kinerja karyawan

Mangkunegara (2001:67), faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan dan faktor motivasi.

1. Faktor kemampuan

Manusia pada dasarnya memiliki dua kemampuan yaitu kemampuan potensi dan kemampuan *reality*. Kemampuan *reality* merupakan penggabungan antara penggabungan (*knowlegs*) dan keterampilan (*skill*). Dalam dunia, untuk dapat mencapai kinerja yang baik, pegawai, karyawan atau pekerja harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya. Misalnya karyawan bagian mesin harus

mengetahui seluk beluk mesin atau otomotif begitu juga dengan karyawan dibagian keuangan harus mengetahui dan menguasai ilmu keuangan.

2. Faktor Motivasi

Setiap pegawai atau karyawan memiliki motivasi didalam dirinya untuk bekerja dalam mencapai tujuannya. Motivasi merupakan sebuah dorongan untuk melakukan aktivitas guna memperoleh atau mencapai tujuan. Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja yang menggerakkan dirinya secara terarah untuk mencapai tujuan kerjanya dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Motivasi karyawan untuk bekerja biasa terbentuk karena adanya alasan-alasan tertentu, misalnya memperoleh gaji, hadiah, dan lain sebagainya.

2.1.3. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja merupakan tolak ukur penilaian kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Menurut Moeheriono (2012:113), menyatakan indikator kinerja sebagai berikut:

1. Efektivitas, indikator ini mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan. Indikator mengenai efektifitas ini menjawab pertanyaan apakah kita melakukan sesuatu yang sudah benar.

2. Efisien, indikator ini mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin.
3. Kualitas, indikator ini mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.
4. Ketepatan waktu, indikator ini mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu. Untuk itu, perlu ditentukan kriteria yang dapat mengukur berapa lama waktu yang seharusnya diperlukan untuk menghasilkan suatu produk.
5. Produktivitas, indikator ini mengukur tingkat produktivitas suatu organisasi. Dalam bentuk lebih ilmiah, indikator ini mengukur nilai tambah yang dihasilkan oleh suatu proses dibandingkan dengan nilai yang dikonsumsi untuk biaya modal tenaga kerja.
6. Keselamatan, Indikator ini mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para pegawainya ditinjau dari aspek keselamatan.

2.1.4. Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Irham Fahmi (2013:137) bagi pihak manajemen perusahaan ada banyak manfaat dengan dilakukannya penilaian kinerja. Dan penilaian kinerja ini dimanfaatkan oleh perusahaan untuk:

1. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.
2. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan seperti promosi, transfer dan pemberhentian.
3. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.
4. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.
5. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan

2.2. Kepemimpinan

2.2.1. Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah proses dalam mengarahkan dan mempengaruhi para anggota dalam hal berbagai aktivitas yang harus dilakukan. Konsep kepemimpinan dan pemimpin mempunyai kaitan yang erat sekali. Pemimpin berasal dari kata asing leader dan kepemimpinan berasal dari leadership.

Menurut Sharma (2013:310), kepemimpinan adalah proses dimana seseorang mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan dan mengarahkan organisasi dengan cara yang membuatnya lebih kohesif dan koheren.

Menurut Noor (2013:172), Kepemimpinan adalah hubungan dimana diri individu dan individu pemimpin, memengaruhi orang-

orang lain untuk bekerja sama secara sukarela, sehubungan dengan tugas-tugas untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Moehariono (2012:382), kepemimpinan adalah proses seseorang atau kelompok mencoba untuk mempengaruhi tugas-tugas dan sikap orang lain terhadap sebuah akhir dari hasil yang dikehendaki untuk mencapai visi organisasi.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah proses dalam mengarahkan dan mempengaruhi anggota untuk mencapai tujuan dan membuatnya lebih kohesif dan koheren atau efektif.

2.2.2. Macam-Macam Tipe Kepemimpinan

1. Tipe Kepemimpinan Kharismatis

Tipe kepemimpinan karismatis mempunyai kekuatan energi, daya tarik serta pembawaan yang luar biasa untuk mempengaruhi orang lain, sehingga ia memiliki pengikut yang sangat besar jumlahnya dan pengawal-pengawal yang dapat dipercaya. Kepemimpinan kharismatik dianggap memiliki kekuatan ghaib (*supernatural power*) dan kemampuan-kemampuan yang superhuman, yang diperolehnya sebagai karunia Yang Maha Kuasa. Kepemimpinan yang kharismatik memiliki inspirasi, keberanian, dan berkeyakinan teguh pada pendirian sendiri. Totalitas kepemimpinan kharismatik memancarkan pengaruh serta daya tarik yang amat besar.

2. Tipe Kepemimpinan Paternalistik

Persepsi seorang pemimpin yang paternalistik tentang adanya peranan dalam kehidupan organisasi dapat dikatakan diwarnai oleh harapan bawahan kepadanya. Harapan bawahan berwujud keinginan supaya pemimpin dapat berperan sebagai bapak yang bersifat melindungi dan layak dijadikan sebagai tempat bertanya serta untuk memperoleh petunjuk, memberikan perhatian terhadap kepentingan dan kesejahteraan bawahannya. Pemimpin yang paternalistik mengharapkan supaya legitimasi kepemimpinannya merupakan penerimaan atas peranannya yang dominan dalam kehidupan organisasi.

3. Tipe Kepemimpinan Otokratis

Tipe kepemimpinan ini menganggap bahwa kepemimpinan ialah hak pribadinya, sehingga ia tidak perlu berkonsultasi dengan orang lain dan tidak boleh ada orang lain yang turut campur. Seorang pemimpin yang tergolong otokratis memiliki serangkaian karakteristik yang biasanya dipandang sebagai karakteristik yang negatif. Seorang pemimpin otokratis adalah seorang yang egois. Seorang pemimpin otokratis akan menunjukkan sikap yang menonjolkan kekuatannya, dan selalu mengabaikan peranan bawahan dalam proses pengambilan keputusan, tidak mau menerima saran dan pandangan bawahannya.

4. Tipe Kepemimpinan Demokratis

Kepemimpinan demokratis berorientasi pada manusia dan memberikan bimbingan yang efisien kepada para pengikutnya. Kepemimpinan demokratis menghargai potensi setiap individu, mau mendengarkan nasihat dan sugesti bawahan. Seorang pemimpin yang berdemokratis dihormati dan disegani bukan ditakuti karena perilaku pemimpin demokratis dalam kehidupan organisasional mendorong pada bawahannya menumbuh kembangkan daya inovasi dan kreativitasnya.

Dengan sungguh-sungguh pemimpin demokratis mendengarkan pendapat, saran bahkan kritik dari orang lain, terutama dari bawahannya. Tipe kepemimpinan demokratis merupakan faktor manusia sebagai faktor utama yang terpenting dalam setiap kelompok atau organisasi. Tipe demokrasi ini lebih menunjukkan dominasi perilaku sebagai pelindung dan penyelamat serta perilaku menunjukkan dan mengembangkan organisasi atau kelompok. Seorang pemimpin mengikut sertakan seluruh anggota kelompok dalam mengambil keputusan. Pemimpin perusahaan yang bersifat demikian akan selalu menghargai pendapat atau kreasi bawahannya. Pemimpin memberikan sebagian para bawahannya turut bertanggung jawab terhadap pelaksanaan program yang akan dicapai.

5. Tipe Kepemimpinan Kendali Bebas (*Laissez Faire*)

Laissez faire (kendali bebas) merupakan kebalikan dari pemimpin otokrasi. Jika pemimpin otokratik selalu mendominasi organisasi maka pemimpin *laissez faire* ini memberi kekuasaan sepenuhnya kepada anggota atau bawahan. Bawahan dapat mengembangkan sarannya sendiri, memecahkan masalahnya sendiri dan pengarahan tidak ada atau hanya sedikit (Afifuddin, 2012).

Kelima tipe kepemimpinan di atas dalam praktiknya saling mengisi atau saling menunjang secara bervariasi, yang disesuaikan dengan situasinya sehingga akan menghasilkan kepemimpinan yang efektif.

Tabel 2.1 Tipe Kepemimpinan Dan Pendekatan

Tipe Kepemimpinan	Pendekatan
kharismatis	Kekuasaan pada pemimpin
Paternalistik	Kekuasaan pada pemimpin
Otokratis	Kekuasaan pada pemimpin
Demokratis	Kekuasaan pada bawahan
Kendali bebas (<i>laissez faire</i>)	Kekuasaan pada bawahan

2.2.3. Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan dapat diartikan pola tingkah laku yang dirancang sedemikian rupa untuk mempengaruhi bawahannya agar dapat memaksimalkan kinerja yang dimiliki bawahannya sehingga kinerja organisasi dan tujuan organisasi dapat dimaksimalkan.

Menurut Thoha (2015:49), Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain atau bawahan.

Menurut pendapat Soekarso (2015), gaya kepemimpinan adalah perilaku atau tindakan seorang pemimpin dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan manajerial.

Dari beberapa pengertian diatas gaya kepemimpinan merupakan suatu pola tingkah laku baik dalam bentuk kata-kata maupun tindakan yang digunakan pemimpin dalam berinteraksi dengan bawahannya.

2.2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepemimpinan

Menurut Siswandi (2011:127), ada banyak faktor yang mempengaruhi kepemimpinan adalah sebagai berikut:

1. Sistem nilai yang berlaku dan diyakini

Setiap individu mulai dari kecil sampai dewasa ditanamkan bebrapa nilai oleh orang tua, keluarga, guru dan lingkungan sekitar, dan berbagai dan berbagai nilai dapat bersifat holistic dan non holistic. Nilai holistic dan non holistic akan membentuk keyakinan spesifik bagi para pemimpin organisasi dan keyakinan spesifik ini juga akan membentuk perilaku spesifik yang akan tercermin pada gaya kepemimpinannya.

2. Kemampuan kognisi

Kemampuan kognisi meliputi kecerdasan dan kecekatan didalam memahami dan menghayati sesuatu.

3. Latar belakang pendidikan

Setiap mempunyai latar belakang pendidikan yang dilaluinya. Tahapan pendidikan yang dilalui oleh seseorang akan dapat mempengaruhi gaya kepemimpinan seseorang. Oleh karena itu, dalam mengkaji gaya kepemimpinan maka sebaiknya perlu perhatikan pula latar belakang pendidkannya.

4. Derajat ketergantungan

Umumnya manajer atau kepemimpinan organisasi apalagi organisasi bisnis bukanlah pemilik organisasi atau orang yang paling menentukan mati hidupnya organisasi. Ketergantungan pemimpin akan sangat berpengaruh kepada gaya kepemimpinan seseorang didalam organisasi. Semakin tergantung seseorang kepada organisasi maka akan semakin hati-hati orang tersebut didalam mengelola organisasi.

5. Kebutuhan

Kebutuhan seseorang akan menentukan pola tindakan yang akan dilakukannya sehingga jika dikaitkan dengan kepemimpinan maka gaya kepemimpinan seseorang sangat dipengaruhi oleh kebutuhan yang ada pada dirinya.

6. Dorongan

Dorongan yang ada pada diri seseorang akan mempengaruhi perilaku seseorang. Dorongan yang semakin kuat akan berpengaruh kepada gaya dan kinerja seorang pemimpin.

7. Kepribadian

Keperibadian berkaitan dengan pembawaan dan lahir yang dibentuk oleh lingkungan yang kuat sehingga berpengaruh kepada keperibadian seseorang.

8. Pengaruh bawaan

Karakteristik bawaan akan memberikan pengaruh pada gaya kepemimpinan seseorang. Bawahan yang sering membandel dan memberontak serta patuh akan diperlakukan berbeda oleh seorang pemimpin. Pemimpin yang efektif umumnya akan bertindak berdasarkan pertimbangan situasional.

9. Sifat dan jenis tugas (pekerjaan)

Sifat dan jenis tugas (pekerjaan) akan mempengaruhi gaya kepemimpinan seseorang. Pemimpin yang sering berhadapan dengan tugas (pekerjaan) yang banyak dan sulit pada umumnya akan bertindak proaktif dan cekatan.

10. Dukungan manajemen

Manajemen yang menerapkan sistem penghargaan yang baik akan mempengaruhi kinerja bawahan dan pemimpin. Pemimpin organisasi akan mematuhi secara kuat peraturan organisasi hanya jika iklim manajerial organisasi sejalan dengan gaya situasi lingkungan yang relevan dan kondusif.

11. Budaya organisasi

Setiap organisasi mempunyai budaya (kebiasaan) yang tak tertulis tetapi diakui dan dirasakan keberadaannya didalam organisasi. Budaya organisasi dibentuk pertama kali dari para pendiri organisasi, pendiri organisasi inilah yang membangun budaya organisasi yang bagaimana yang akan diberlakukan.

2.2.5. Indikator Kepemimpinan

Menurut Soekarso dan Putong (2015:76), sifat umum yang tampaknya mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan kepemimpinan organisasi.

1. Keimanan (*belief*)

Sifat utama pemimpin yang efektif yaitu beriman dan bertaqwa kepada tuhan yang maha esa dalam hal ini sifat pemimpin bernuansa religious termasuk memperhatikan norma-norma seperti, norma agama, norma negara, norma masyarakat, norma organisasi, norma kelompok, norma individual.

2. Kewirausahaan (*entrepreneurship*)

Sifat utama pemimpin yaitu kemampuan kreatif dan inovatif untuk menciptakan sesuatu yang baru dengan keberanian menghadapi resiko dalam menciptakan sesuatu yang baru dimunculkan seperti ide, gagasan, prakarsa, penelitian, pengembangan.

3. Keteladanan (*Exemplary*)

Peragaan sikap atau tindakan perilaku baik (positif) yang mempengaruhi sikap (*attitude*) perilaku anggota/pengikut kearah yang diinginkan, pemimpin sebagai peran sentral dalam organisasi memperagakan tindakan nyata seperti tokoh, panutan, pembina, manusiawi, bijaksana.

4. Kecerdasan (*intelligence*)

Dimana adanya kecenderungan bahwa pemimpin lebih cerdas dari pada pengikutnya. Adanya perbedaan kecerdasan antara pemimpin dan pengikut dapat bersifat disfungsional, hal ini berkaitan erat dengan pemimpin yang efektif untuk mempengaruhi perilaku anggota atau pengikut. Kecerdasan ini meliputi pertimbangan, ketegasan, pengetahuan, kefasihan berbicara, cakap, cerdas, daya cipta.

5. Kemampuan (*ability*)

Dimana terdapat hubungan positif untuk pengawasan dalam hirarki organisasi. Dalam hal ini pemimpin perlu juga memiliki keterampilan konseptual, keterampilan manusia dan keterampilan teknis. Kemampuan ini meliputi kemampuan kerjasama, kemampuan perencanaan, kemampuan pengambilan keputusan, kemampuan keterampilan dan bergaul, popularitas dan *ractice*, partisipasi sosial.

6. Kepribadian (*Individuality*)

Berupa totalitas sikap dan perilaku yaitu sebagai cara seorang berinteraksi dan bereaksi dengan orang lain. Kepribadian ini meliputi kewaspadaan, jujur, berani, disiplin, integritas pribadi, percaya diri, kemandirian.

2.3. Komunikasi

2.3.1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses interaksi antara orang-orang atau kelompok yang ditunjukkan untuk mempengaruhi sikap atau perilaku orang dan kelompok didalam organisasi.

Menurut Julia (2013:3), Komunikasi adalah sebuah proses sistemis dimana orang berinteraksi dengan dan melalui symbol untuk menciptakan dan menafsirkan makna. Bagian dari defenisi ini yang pertama adalah proses yang artinya sedang berlangsung dan bergerak, bergerak semakin maju dan berubah secara terus menerus. Dan defenisi yang selanjutnya sistemis yang berarti bahwa terjadi dalam suatu sistem ada bagian yang saling berhubungan yang mempengaruhi satu sama lain.

Menurut Rochajat Harun dan Elvinaro Ardianto (2011:27), komunikasi menuntut adanya partisipasi dan kerja sama dari para pelaku yang terlibat. Komunikasi akan berlangsung baik apabila pihak-pihak yang berkomunikasi (dua orang tau lebih) sama-sama ikut terlibat dan

sama-sama mempunyai perhatian yang sama terhadap topik atau pesan yang dikomunikasikan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu kegiatan mengirimkan pesan atau berita dari pengirim pesan dan diterima oleh penerima pesan sehingga pesan dapat dipahami dan dapat mempengaruhi penerima pesan.

2.3.2. Tujuan Komunikasi

Tujuan komunikasi pada umumnya adalah agar apa yang kita sampaikan itu dapat dimengerti, agar memahi orang lain, supaya gagasan kita dapat ditermia oleh orang lain, dan untuk menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu.

Menurut Suprpto (2010:11) ada 4 tujuan komunikasi, yaitu :

1. Tujuan fungsional (*the functional goals*), tujuan yang secara pokok bermanfaat untuk mencapai tujuantujuan organisasi atau lembaga.
2. Tujuan manipulasi (*the manipulative goals*), tujuan yang dimaksud adalah untuk menggerakkan orang-orang yang mau menerima ide-ide yang disampaikan, yang sesuai ataupun tidak dengan nilai dan sikapnya
3. Tujuan keindahan (*the aesthetics goals*), tujuan untuk menciptakan tujuan-tujuan yang bersifat kreatif. Komunikasi ini dipergunakan untuk memungkinkan seseorang ampu mengungkapkan perasaan tada dalam kenyataan.

4. Tujuan Keyakinan (*the confidence goals*), tujuan yang bermaksud untuk meyakinkan atau mengembangkan keyakinan orang-orang pada lingkungan.

2.3.3. Indikator Komunikasi

Menurut Thoha (2011:191), menyatakan ada lima indikator komunikasi antara lain :

1. Keterbukaan

Keterbukaan, dengan keiinginan terbuka agar diri masingmasing tidak tertutup didalam menerima informasi dan berkeinginan menyampaikan informasi dari dirinya bahkan informasi mengenai dirinya kalau dipandang relavan dalam rangka pembicaraan antar pribadi dengan lawan bicaranya

2. Empati

Empati, dimaksudkan untuk merasakan bagaimana yang dirasakan oleh orang lain suatu perasaan bersama perasaan orang lain yakni, mencoba merasakan dalam cara yang sama dengan perasaan orang lain.

3. Dukungan

Dukungan, memberikan dukungan pada lawan bicara meskipun hanya sekedar dengan gerakan minsalnya anggukan kepala, kerdipan mata, senyum atau tepukan tangan.

4. Kepositifan

Kepositifan, komunikasi akan terpelihara dengan baik, jika suatu perasaan positif terhadap orang lain dikomunikasikan. Hal ini akan membuat orang lain tersebut merasa lebih baik dan mempunyai keberanian untuk lebih berpartisipasi pada setiap kesempatan

5. Kesamaan

Kesamaan, komunikasi antar pribadi akan lebih bisa efektif jika orang-orang berkomunikasi dalam suasana kesamaan, bukan berarti bahwa orang-orang yang tidak mempunyai kesamaan tidak bisa berkomunikasi.

2.3.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi`

Menurut Ristica *dkk* (2015:16), faktor- faktor yang mempengaruhi komunikasi diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Latar Belakang kebudayaan, yaitu bagaimana seseorang itu menginterpretasikan suatu pesan berdasarkan latar kebudayaannya. Disini akan terbentuk pola-pola pikir seseorang melalui kebiasaannya, makin sama latar belakang budaya antar komunikator dengan komunikan maka komunikasi akan semakin efektif.
2. Ikatan dengan kelompok atau grup, artinya kita cenderung mengidentifikasi diri dengan kelompok tertentu dan cenderung mengembangkan kesetiaan dan menerima norma kelompok tersebut, nilai-nilai yang dianut oleh kelompok akan sangat mempengaruhi cara mengamati pesan.

3. Harapan, harapan dari orang-orang yang terlibat komunikasi akan berpengaruh pada penerimaan pesan dan pada akhirnya dia akan menerima sesuatu yang diharapkan. Begitu pula sebaliknya bila dalam suatu komunikasi tidak sesuai dengan harapan maka biasanya penerima pesan akan apatis, cuek atau bahkan memutuskan komunikasi.
4. Pendidikan, pendidikan formal maupun non formal akan mempengaruhi penerimaan pesan. Semakin tinggi pendidikan formal seseorang maka akan semakin kompleks sudut pandangnya dalam menyikapi materi komunikasi yang mudah dimengerti oleh lawan bicara.
5. Situasi adalah tempat terjadinya komunikasi akan berpengaruh pada usaha untuk menginterpretasikan pesan, ketakutan, kecemasan akan mempengaruhi cara orang menyerap pesan. Situasi diakibatkan oleh penyampaian pesan, lingkungan bukan dari penerima pesan itu sendiri. Misalnya orang yang menyampaikan pesan tidak ramah, maka dapat menimbulkan ketegangan dan kecemasan, situasi yang penuh ketegangan ini dapat mengganggu penerimaan pesan yang disampaikan oleh komunikator.

2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Wa Ode Zusnita Muizu	2014	Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karayawan Pada Perbankan Sulawesi Tenggara	Hasil dari penelitian ini membuktikan dan memberi kesimpulan bahwa pengujian dari hipotesis menunjukkan kepemimpinan berpengaruh secara signifikan, baik parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin baik penerapan kepemimpinan, maka akan semakin optimal pencapaian kinerja karyawan perbankan Sulawesi Tenggara.
2	Mondiani	2012	Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN Persero UPJ Semarang.	Kepemimpinan Transformasional sudah terlaksana dan diterapkan dengan baik. Berdasarkan hasil uji statistik pada variabel kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan, diperoleh bahwa variabel kepemimpinan transformasional mempunyai pengaruh positif

				terhadap variabel kinerja karyawan.
3	Ruyatnasih Anwar	2013	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Operator SPBU PT. Mitrabuana Jayalestari Karawang.	Hasil analisis diperoleh bahwa gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap karyawan PT. Mitrabuana Jayalestari Karawang.
4	Setiawan, A. D.	2016	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Karya Subur Teknik Utama Di Kota Makassar.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang diterapkan berupa komunikasi internal dan eksternal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Karya Subur Teknik Utama. Komunikasi internal diterapkan secara vertikal, horizontal dan diagonal antara pimpinan, bawahan dan unit kerja. Sedangkan komunikasi eksternal berupa umpan balik pemberian informasi, kegiatan kerjasama dan dialog antar perusahaan. Diantara penerapan komunikasi

				tersebut, komunikasi internal yang dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Karya Subur Teknik Utama berdasarkan hasil analisis statistik nilai koefisien regresi (B) yang menunjukkan nilai tertinggi diantara variabel bebas lainnya.
5	Watu Nengsi	2011	Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Zaman Gloria Engineering Medan	Komunikasi sangat berpengaruh positif dan significant terhadap kinerja karyawan pada PT. Zaman Gloria Engineering Medan.
6	Ardiansyah Dimas Okta	2016	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja.	Komunikasi sangat berpengaruh positif dan significant terhadap kinerja karyawan pada PT. Zaman Gloria Engineering Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terhadap kepuasan kerja, komunikasi terhadap kinerja, kepuasan kerja terhadap kinerja, dan Peran mediasi kepuasan kerja terhadap komunikasi dan kinerja karyawan

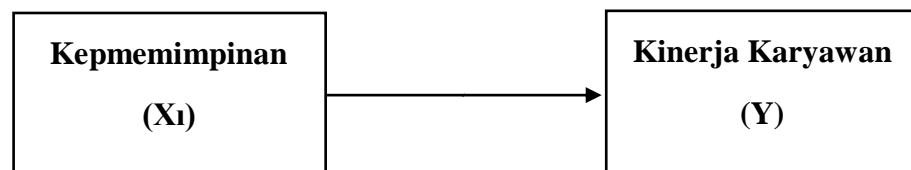
				mempunyai pengaruh positif dan signifikan
--	--	--	--	---

2.5. Kerangka Konseptual

2.5.1. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan

Hubungan antara kepemimpinan dan kinerja dalam organisasi terdapat dua pihak yang saling tergantung dan merupakan unsur utama dalam suatu organisasi yaitu keberadaan pimpinan sebagai atasan dan bawahan sebagai pegawai dan kedua belah pihak saling membutuhkan dan tidak dapat dipisahkan keberadaannya (Veithzal Rivai, 2013:127). Faktor kepemimpinan mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan karena kepemimpinan yang efektif akan mampu memberikan pengarahan terhadap usaha-usaha dalam proses pekerjaan untuk mencapai tujuan perusahaan

Berikut kerangka konseptual pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan yang digunakan dalam penelitian ini:

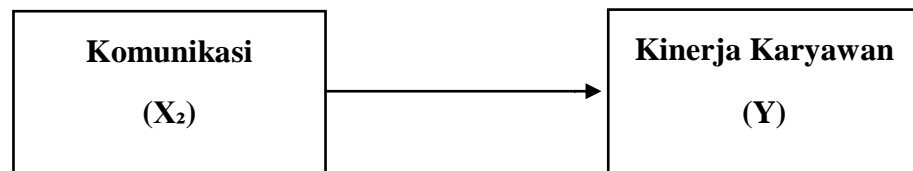


Gambar 2.3
Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan

2.5.2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi diperlukan sebagai suatu hal yang dapat menunjang kinerja karyawan, dengan adanya komunikasi seluruh karyawan bisa saling berinteraksi dan mengetahui apa yang harus mereka lakukan untuk perusahaan. Oleh sebab itu, untuk mendapatkan kinerja yang optimal, harus ada komunikasi yang baik, yaitu saling menghormati, adanya timbal balik, dan tersedia media komunikasi yang mendukung. Pembentukan kinerja yang baik dihasilkan jika terdapat komunikasi antara seluruh karyawan (Mangkunegara, 2011:10).

Berikut kerangka konseptual pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan yang digunakan dalam penelitian ini:



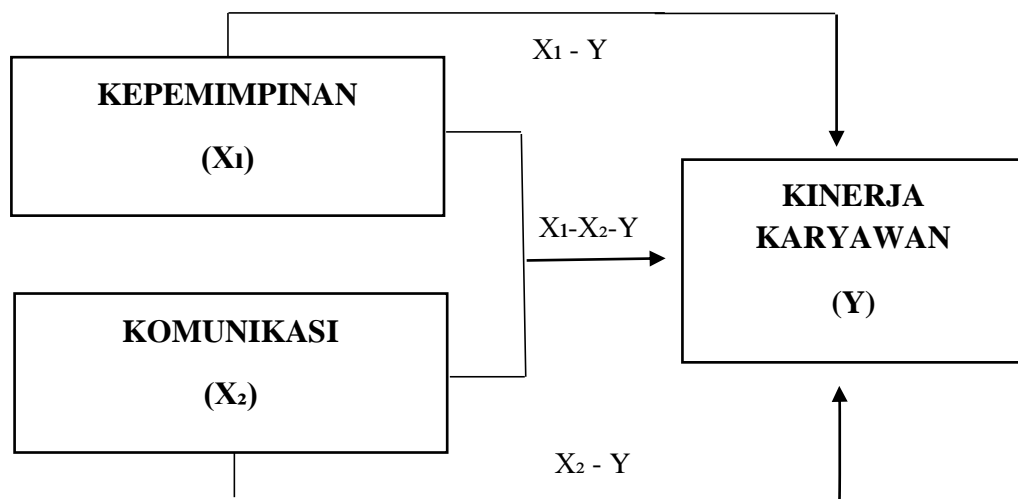
Gambar 2.4
Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

2.5.3. Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Kepemimpinan yang efektif serta komunikasi yang lancar merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan adanya kepemimpinan yang baik dapat mempengaruhi langsung kepada karyawan dan nantinya akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Maka dapat dikemukakan bahwa kepemimpinan tanpa

dilandasi dengan komunikasi akan kurang efektif. Oleh sebab itu seorang pemimpin harus berusaha agar dapat melakukan komunikasi yang baik dan lancar. Karena semakin baik kepemimpinan dan komunikasi maka akan semakin baik pula kinerja karyawan.

Berikut kerangka konseptual pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan yang digunakan dalam penelitian ini:



Gambar 2.5
Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

2.6. Hipotesis

Menurut Juliandi, dkk, (2015) mengemukakan bahwa hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara dari pernyataan yang ada pada perumusan masalah penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Noor Eeman Nusantara, Medan.
2. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Noor Eeman Nusantara, Medan.
3. Kepemimpinan dalam komunikasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Noor Eeman Nusantara, Medan.