HUBUNGAN KREDIBILITAS KEPALA CABANG PT. BANK SINARMAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI ABDUL RIVAI BANDUNG

(Studi Korelasional Tentang Hubungan Kredibilitas Kepala Cabang PT Bank Sinarmas Abdul Rivai Terhadap Kinerja Karyawan)

HILMAN KURNIA FIRMANSYAH

41810083

The aim of this research is to know the Relationship of the Branch Head Credibility of PT Bank Sinarmas and Employee Performance in Abdul Rivai Bandung. As response to the aim of the research, the researcher proposes indicators of Skills, Confidence, Attractiveness of Communicator (Variable X) and those of quantity, quality, time (Variable Y).

Method used in this research is quantitative in correlation approach to 75 samples. Also, technique of random sampling was used in this research; whereas, instrument used in this research is questionnaire.

The results of this research suggest the relationship of communicator skills (X_1) and employee performance (Y) is 49.1%, falling to strong category in positive direction. The relationship of communicator's confidence (X_2) and employee performance (Y) is 56.8%, falling to strong category in positive direction. The relationship of communicator's attractiveness (X_3) and employee performance (Y) is 78.4%, falling to extremely strong category in positive direction. The relationship of communicator's credibility (X) and employee skills (Y_1) is 44.6%, falling to strong category in positive direction. The relationship of communicator's credibility (X) and employee quality (Y_2) is 49.5%, falling to strong category in positive direction. The relationship of communicator's credibility (X) and employee's time (Y_3) is 63.1%, falling to strong category in positive direction. The effect of the relationship of communicator's credibility (X) on the employee performance (Y) is 60.4%, falling to strong category in positive direction.

Conclusion, there is strong relationship between Branch Head Credibility of PT Bank Sinarmas and Employee Performance in Abdul Rivai Bandung. Suggestion for PT Bank Sinarmas in Abdul Rivai Bandung is the company need to try to further promote professionalism of work.

Keywords: *Credibility, Employee Performance.*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah “suatu proses dimana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi dan masyarakat menciptakan dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain.”

Komunikasi sering kita lakukan dalam sehari-hari, komunikasi ini kebutuhuan yang paling mendasar bagi manusia. Saat seseorang dengan orang lain berdekatan maka terdapat komunikasi secara verbal, namun merek jika sedang berada dalam jarak yang jauh mereka menggunakan beberapa cara untuk berkomunikasi.

Komunikasi atau dalam bahasa inggrisnya *communications*, menurut asal katanya berasal dari bahasa kata latin yaitu *communicatio.* Komunikasi adalah suatu proses seseorang atau kelompok masyarakat *menggunakan* infoemasi agar terhubung dengan lingkunganya. Pada umumnya komunikasi terjadi pada lisan atau verbal. Komunikasi dapat terjadi bila dapat persamaan antara penyampaian pesan dengan orang yang menerima pesan.

Di dalam komunikasi diperlukan komunikator yang baik dalam segi kepribadian maupun dalam kinerja kerja. Dari segi kepribadian, agar pesan yang disampaikan bisa di terima oleh khalayak.

Di dalam komunikasi seorang komunikator akan sukses apabila dia berhasil menujukan *source credibility*, artinya menjadi sumber kepercayaan bagi komunikan. Kepercayaan komunikan kepada komunikator oleh ke ahlian komunikator dalam bidang tugas pekerjaanya dan dapat di percaya.

Hovland menyatakan bahwa sumber komunikasi yang meiliki kredibilitas tinggi akan lebih efektif dalam mengubah opini seseorang di bandingkan dengan sumber komunikasi yang kredibilitasnya rendah.

Kredibilitas bukanlah sebuah konsep yang baru, pada abad ke empat sebelum masehi, Aristoteles menggunakan istilah “ethos” untuk menyebut sifat-sifat pribadi seseorang komunikator yang mempengaruhi khalayak. Aristoteles percaya bahwa sifat-sifat tersebut dapat membantu komunikator meningkatkan khalayak atas pesan-pesanya. Effendy mengatakan :

> “Dalam bentuk proses komunikasi seorang komunikator akan sukses apabila diaberhasil menujukan *source credibility*, artinya menjadi sumber kepercayaan bagi komunikan kepada komunikator di tentukan bagi keahlian komunikator dalam bidang pekerjaanya serta dapat dipercaya tindakanya”. (Effendy,200:305)

Hovland. Janis & Kelly (1953) menyebutkan bahwa paling tidak terdapat dua komponen kredibilitas sumber, yakni keahlian yang merupakan kesan yang di bentuk penerima tentang kemampuan sumber komunikasi persuasif berkaitan dengan topik yang dibicarakan serta dapat di percaya yang merupakan kesan penerima tentang sumber komunikasi yang berkaitan dengan wataknya seperti kejujuran,ketulusan,bersikap adil,bersikap sopan,berperilaku etis,atau sebaliknya

Kredibilitas adalah seperangkat persepsi tentang sifat-sifat komunikator, dalam definisi ini terkandung dalam dua hal: pertama kredibilitas merupakan persepsi khalayak, kedua kredibilitas tergantung pada sifat-sifat komunikator (Rakhmat,2000:256). Kredibilitas dalam perusahaan ini adalah kemampuan pemimpin atau manajemen sebagai komunikator dalam menyampaikan pesan agar dapat di terima baik oleh komunikan (pegawai).

Hovland, Janis & Kelly mengemukakan terdapat tiga indicator kredibilitas yaitu keahlian komunikator, kepercayaan komunikator, dan daya tarik komunikator:

a. Keahlian, yaitu tingkat sejauh mana jawaban yang benar oleh audiens
b. Kepercayaan adalah tingkat audiens dimotivasi oleh sumber untuk mengkomunikasikan pendirianya tanpa prasangka.
c. Daya tarik komunikator yang diindikasikan dari sikap yang dimiliki komunikator ketika berdialog, apakah dengan ramah yang sopan atau tidak (Tan, 1981:85)

Suatu organisasi dalam perusahaan yang kuat memerlukan tim yang terdiri atas individu-individu penuh semangat dan senang terhadap pekerjaan juga kehidupan mereka. Keberhasilan organisasi juga diperoleh melalui kualitas individu dan hubungan yang mereka jalin dengan tim kerja maupun dengan relasi organisasi itu. Semua keberhasilan tidak datang dengan sendirinya, membutuhkan kecintaan pada aset.Suatu organisasi dalam perusahaan yang kuat memerlukan tim yang terdiri atas individu-individu penuh semangat dan senang terhadap pekerjaan juga kehidupan mereka. Keberhasilan organisasi juga diperoleh melalui kualitas individu dan

hubungan yang mereka jalin dengan tim kerja maupun dengan relasi organisasi itu. Semua keberhasilan tidak datang dengan sendiri nya, membutuhkan kecintaan pada aset.

Organisasi yang kuat mampu tumbuh dan berkembang dengan pesat apabila memiliki regenerasi yang baik, tercemin dari kebiasaan sikap dan perilaku kerja yang efektif. Kemampuan aset yang akan di pimpin di masa depan inilah kunci sukses agar organisasi tumbuh dan berkembang dengan baik.

Untuk terbentuknya suatu kelompok yang kuat maka setiap individu tidak hanya memerlukan pribadi yang pintar dan bekerja keras saja, peningkatan/ intergritas pun harus tertanam pada setiap individu kelompok tersebut agar visi perusahaan berjalan dengan sinergis.

Kinerja adalah kuantitas,kualitas dan waktu yang di gunakan dalam menjalankan tugas. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Kualiatas adalah bagaimana seseorang dalam menjalankan tugasnya, yaitu mengenai banyaknya kesalahan yang di buat, kedisiplinan,dan ketepatan. Waktu kerja adalah mengenai jumlah absen yang dilakukan, keterlambatan, dan lamanya masa kerja dalam tahun yang di jalani. (Cormick & Tiffin 1980)

Salah satunya adalah Bank Sinarmas didirikan pada tanggal 18 Agustus 1989 di hadapan Notaris Buniarti Tjandra, SH., di Jakarta, yang pada mula nya bernama Bank Shinta Indonesia. Bank ini memulai kegiatan usaha perbankanya pada bulan Maret 1990. Kemudian pada tahun 1994, Bank Shinta Indonesia mendapatkan status sebagai Bank Persepsi, yaitu sebagai bank yang ditunjuk untuk melakukan pembayaran transaksi keuangan pemerintah. Status tersebut kemudian berubah menjadi Bank Devisa pada tahun 1995, sehingga dengan surat penunjukan dari Bank Indonesia, Bank Sinarmas bisa melakukan perbankan dalam valuta asing.

Seorang pemimpin sangatlah besar perananya di balik keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan. Pemimpin yang ditunjuk untuk dapat memimpin organisasi atau perusahaan biasanya merupakan orang yang benar-benar telah di percaya mempunyai kredibilitas yang cukup sebagai seorang pemimpin. Dalam hal ini salah satunya adalah pimpinan kepala cabang PT. Bank Sinarmas Abdul Rivai Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Sejauh mana hubungan **Keahlian** kepala cabang PT. Bank Sinarmas terhadap kinerja karyawan di Abdul Rivai Bandung ?

2. Sejauh mana hubungan **Kepercayaan** kepala cabang PT. Bank Sinarmas terhadap kinerja karyawan di Abdul Rivai Bandung ?
3. Sejauh mana hubungan **Daya Tarik** kepala cabang PT. Bank Sinarmas terhadap kinerja karyawan di Abdul Rivai Bandung ?
4. Sejauh mana hubungan kredibilitas kepala cabang PT. Bank Sinarmas terhadap **Kuantitas** karyawan di Abdul Rivai Bandung ?
5. Sejauh mana hubungan kredibilitas kepala cabang PT. Bank Sinarmas terhadap **Kualitas** karyawan di Abdul Rivai Bandung ?
6. Sejauh mana hubungan kredibilitas kepala cabang PT. Bank Sinarmas terhadap **Waktu** karyawan di Abdul Rivai Bandung ?

II METODE PENELIITIAN

Dalam melaksanakan penelitian, penulis mengadakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei dengan teknik korelasional, yaitu "Metode korelasional bertujuan untuk meneliti sejauhmana variabel pada satu faktor berkaitan dengan variabel pada faktor lain. (Rakhmat,2000:27).

Menurut Rakhmat kegunaan metode korelasi, yaitu "mengukur hubungan diantara berbagai variabel, meramalkan variabel tidak bebas dari pengetahuan kita tentang variabel bebas, dan mengatakan jalan untuk membuat rancangan penelitian eksperimental".(2000:31)

Menurut Rakhmat, yaitu "studi korelasi sering juga digunakan untuk mengukur reliabilitas dan validitas. Membandingkan tes pertama dan kedua, hasil tes penguji pertama dan kedua atau jumlah responden item tes bernomor ganjil dengan item tes bernomor genap memerlukan korelasi". (2000:31-32)

Metode korelasi digunakan karena peneliti ingin mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel kredibilitas Kepala cabang PT Bank sinarmas Abdul Rivai dengan variabel kinerja karyawan Bandung.

III PEMBAHASAN

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Untuk mempermudah dalam melihat hasil dari penelitian yang telah peneliti lakukan, peneliti membuat tabel ringkasan analisis data korelasi antara variabel atau sub variabel X dengan variabel atau sub variabel Y sebagai berikut:

Tabel 4.47

Ringkasan Analisis Data Korelasi

No.			Besar Korelasi	Besar Hubungan	Uji t hitung	Hipotesis
1	Keahlian komunikator	Kinerja Karyawan di Abdul Rifai Bandung	0,700 (kuat)	49,1%	8,387 > 1,666	H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2	Keterpercayaan komunikator	Kinerja Karyawan di Abdul Rifai Bandung	0,754 (kuat)	56,8%	9,806 >	H_0 ditolak dan H_1

3	Daya tarik komunikator	Kinerja Karyawan di Abdul Rifai Bandung	0,886 (sangat kuat)	78,4%	16,285 > 1,666	H_0 ditolak dan H_1 diterima.
4	Kredibilitas komunikator	Kualitas Karyawan di Abdul Rifai Bandung	0,668 (kuat)	44,6%	7,659 > 1,666	H_0 ditolak dan H_1 diterima.
5	Kredibilitas komunikator	kuantitas Karyawan di Abdul Rifai Bandung	0,703 (kuat)	49,5%	8,453 > 1,666	H_0 ditolak dan H_1 diterima.
6	Kredibilitas komunikator	Waktu Karyawan di Abdul Rifai Bandung	0.794 (kuat)	63,1%	11,170 > 1,666	H_0 ditolak dan H_1 diterima.
7	Kredibilitas komunikator	Kinerja Karyawan di Abdul Rifai Bandung	0.777 (kuat)	60,4%	10,559 > 1,666	H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Sumber: Data Peneliti , Juni 2014

IV KESIMPULAN

1. Hubungan antara keahlian kepala cabang PT Bank Sinarmas Terhadap Kinerja Karyawan Di Abdul Rivai Bandung memilki hubungan yang kuat. Hal ini mengartikan bahwa keahlian yang dimiliki kepala cabang PT Bank Sinarmas Abdul Rivai Bandung sudah bias dibilang telah mempuni.
2. Hubungan antara keahlian kepala cabang PT Bank Sinarmas Terhadap Kinerja Karyawan Di Abdul Rivai Bandung memilki hubungan yang kuat. Hal ini mengartikan bahwa keahlian yang dimiliki kepala cabang PT Bank Sinarmas Abdul Rivai Bandung sudah bias dibilang telah mempuni.
3. Hubungan antara Daya Tarik kepala cabang PT Bank Sinarmas Terhadap Kinerja Karyawan Di Abdul Rivai Bandung memilki hubungan yang kuat. Hal ini mengartikan bahwa keahlian yang dimiliki kepala cabang PT Bank Sinarmas Abdul Rivai Bandung sudah bias dibilang telah mempuni.
4. Hubungan antara Kredibilitas kepala cabang PT Bank Sinarmas Terhadap Kuantitas Karyawan Di Abdul Rivai Bandung memilki hubungan yang kuat. Hal ini mengartikan bahwa keahlian yang dimiliki kepala cabang PT Bank Sinarmas Abdul Rivai Bandung sudah bias dibilang telah mempuni.
5. Hubungan antara Kredibilitas kepala cabang PT Bank Sinarmas Terhadap kualitas Karyawan Di Abdul Rivai Bandung memilki hubungan yang kuat. Hal ini mengartikan bahwa keahlian yang dimiliki kepala cabang PT Bank Sinarmas Abdul Rivai Bandung sudah bias dibilang telah mempuni.
6. Hubungan antara Kredibilitas kepala cabang PT Bank Sinarmas Terhadap Waktu Karyawan Di Abdul Rivai Bandung memilki hubungan yang kuat. Hal ini mengartikan bahwa keahlian yang dimiliki kepala cabang PT Bank Sinarmas Abdul Rivai Bandung sudah bias dibilang telah mempuni.
7. Hubungan antara Kredibilitas kepala cabang PT Bank Sinarmas Terhadap Kinerja Karyawan Di Abdul Rivai Bandung memilki hubungan yang kuat. Hal ini mengartikan bahwa keahlian yang dimiliki kepala cabang PT Bank Sinarmas Abdul

Rivai Bandung sudah bias dibilang telah mempuni.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Cangara, Hafied. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi (cetakan kelima)*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Drs. H. Pabundu Tika, M.M., Ph.D. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan.* Bumi Aksara 2012

Effendy, Onong Ucjana. 1993. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung : Mandar Maju

_____. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek (cetakan ketujuhbelas)*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Harun, Rochajat. 2008. *Komunikasi Organisasi*. Bandung : CV Mandar Maju.

Hasibuan, Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi revisi)*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Hovland, C.I Janis I.L & Kelly. H.H. 1953. *Communication and persuassion.*

New Haven,CT: Yale University Press.

Pace, R. Wayne and Faules, Don F. 2002. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Penerjemah Deddy Mulyana. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Prof.DR.H. Edy Sutrisno, M.SI. *Budaya Organisasi*. Jakarta Kencana, 2011

Rakhmat, Jalaluddin. 2002. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

_____. 2002. *Psikologi Komunikasi (edisi revisi)*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Kaplan, Robert M. & Dennis P. Saccuzzo. 1993. *Phsycological Testing principles, application, and issues*. Pacific Grove, California : Brooks/Cole Publishing Company.

Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Perdana Media Group.

L. Tubbs, Stewart and Sylvia Moss. 2000. *Human Communication (cetakan kedua)*.penerjemah Deddy Mulyana. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Muhammad, Arni. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Mulyana, Deddy. 2003. *Ilmu Komunikasi suatu pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Pace, R. Wayne and Faules, Don F. 2002. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Penerjemah Deddy Mulyana. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Rakhmat, Jalaluddin. 2002. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

_____. 2002. *Psikologi Komunikasi (edisi revisi)*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Rivai, Veithzal. 2003. *Kepemimpinan dan Perilaku organisasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Sarwono, Jonathan. 2005. *SPSS : Teori dan Latihan Menggunakan SPSS Versi 12 Edisi II*. Bandung : PT Danamartha Sejahtera Utama.

Sarwono, Sarlito Wirawan. 2001. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta : Balai Pustaka.

Sastradipoera, Komarudin. 1994. *Pengantar Menejemen Perusahaan*. Jakarta : PT Raja Grafindo.

Siagian, P Sondang. 2004. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta : Rineka Cipta

Simamora, Bilson. 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka.

Soetono, Suryadi Praniro. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT Bumi Aksara.

Sudriamunawar, Haryono. 2006. *Kepemimpinan, Peran Serta dan Produktivitas*. Bandung : Mandar Maju.

Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Widjaja, A.W. 1991. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta : Bina Aksara.

SUMBER LAIN :

http://www.sinarmas.co.id

http://js.unikom.ac.id