

STRATEGI KOMUNIKASI LMX TERHADAP KINERJA KARYAWAN UD. BANK JELANTAH BENGKULU

Doli Saputra Nasution¹, Eceh Trisna Ayuh²

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik^{1,2}

Universitas Muhammadiyah Bengkulu

dolisaputra22@gmail.com

INFO ARTIKEL

Diterima:
13 Maret 2026
Disetujui:
31 Maret 2026
Diterbitkan:
05 Mei 2026

ABSTRACT

This study aims to analyze leadership communication strategies in improving employee performance at UD Bank Jelantah Bengkulu by incorporating the Leader–Member Exchange (LMX) perspective, which emphasizes the quality of relationships between leaders and employees. A qualitative descriptive approach is applied, with data collected through interviews, observations, and documentation. The findings reveal that leaders employ communication strategies that are effective, directive, and persuasive, delivered through face-to-face interactions, work briefings, coordination activities, as well as motivation and feedback. These practices not only enhance message clarity and shared understanding but also reflect the quality of LMX relationships, such as trust, support, and openness between leaders and employees. Furthermore, these strategies contribute to improved employee motivation, discipline, and productivity. Overall, the integration of effective communication and strong LMX relationships creates a supportive and motivating work environment that facilitates the achievement of organizational goals and enhances overall employee performance

Keywords: *Communication Strategy, Motivational Communication, Employee Performance*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja karyawan di UD Bank Jelantah Bengkulu dengan pendekatan *Leader–Member Exchange* (LMX). Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan menerapkan komunikasi efektif, instruktif, dan persuasif melalui interaksi langsung, pengarahan, koordinasi, motivasi, serta umpan balik. Strategi ini tidak hanya meningkatkan kejelasan pesan dan kesamaan pemahaman, tetapi juga mencerminkan kualitas hubungan LMX seperti kepercayaan dan keterbukaan. Secara keseluruhan, strategi komunikasi yang terintegrasi dan didukung hubungan LMX yang baik mampu meningkatkan motivasi, disiplin, dan produktivitas karyawan serta mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Kata Kunci: *Strategi Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Kinerja Karyawan*

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian dan pertukaran ide, informasi, pengetahuan, sikap, serta perasaan antara dua orang atau lebih dengan menggunakan simbol atau tanda tertentu sebagai media penyampaiannya (Indriani, 2022). Dalam kehidupan sosial, komunikasi memiliki peranan yang sangat penting, karena manusia pada dasarnya tidak dapat terlepas dari proses interaksi dengan individu lain, baik dalam hubungan personal maupun dalam kehidupan berkelompok. Dalam konteks organisasi, komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam menunjang kelancaran aktivitas kerja. Komunikasi yang efektif dapat membantu menciptakan koordinasi yang baik, mengurangi kesalahpahaman, serta mendukung tercapainya tujuan organisasi secara optimal.

Organisasi atau perusahaan merupakan suatu sistem yang mengelola berbagai sumber daya secara terencana guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Di antara berbagai sumber daya tersebut, sumber daya manusia menjadi unsur yang paling penting karena berperan langsung dalam menjalankan seluruh aktivitas organisasi. Keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan kerja antara pimpinan dan karyawan. Oleh karena itu, komunikasi dua arah yang efektif diperlukan agar proses penyampaian informasi, koordinasi kerja, serta pengambilan keputusan dapat berjalan dengan baik. Komunikasi yang efektif memungkinkan pesan dari pimpinan diterima dan dipahami dengan jelas oleh karyawan, sehingga dapat mendorong terbentuknya kerja sama yang produktif dalam organisasi.

Dalam organisasi, strategi komunikasi menjadi faktor penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Menurut Effendy (2000), strategi komunikasi merupakan perpaduan antara perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi komunikasi berfungsi sebagai pedoman dalam menentukan cara, media, serta pendekatan komunikasi yang digunakan agar pesan dapat diterima dan dipahami secara optimal. Pace, Peterson, dan Burnett juga menjelaskan bahwa strategi komunikasi memiliki tiga tujuan utama, yaitu memastikan pesan dapat dipahami oleh penerima, menciptakan penerimaan terhadap pesan, serta mendorong penerima untuk bertindak sesuai dengan tujuan komunikasi (Effendy, 2002).

Strategi komunikasi yang efektif juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam organisasi. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Husna

& Prasetya, 2024). Komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan dapat meningkatkan motivasi kerja, memperjelas pembagian tugas, serta menciptakan koordinasi kerja yang lebih efektif sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Penerapan strategi komunikasi organisasi dapat ditemukan pada berbagai perusahaan, termasuk pada perusahaan yang bergerak di bidang pengelolaan minyak jelantah. PT. MBIO merupakan perusahaan yang bergerak dalam pengumpulan dan pengolahan minyak goreng bekas menjadi biodiesel sebagai bahan bakar terbarukan yang ramah lingkungan. Perusahaan ini bekerja sama dengan berbagai mitra di Indonesia, salah satunya adalah Usaha Dagang Bank Jelantah Bengkulu yang berperan dalam mengumpulkan minyak jelantah untuk kemudian diproses lebih lanjut. Dalam menjalankan aktivitas operasionalnya, komunikasi yang efektif antara pimpinan dan karyawan menjadi penting agar proses kerja dapat berjalan secara terkoordinasi dan produktif.

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi LMX yang diterapkan oleh pimpinan terhadap karyawan untuk meningkatkan kinerja di UD Bank Jelantah Bengkulu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan memahami strategi komunikasi yang digunakan oleh pimpinan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di UD Bank Jelantah Bengkulu. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan melibatkan pimpinan dan karyawan sebagai informan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai strategi komunikasi yang diterapkan dalam organisasi.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki peran signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Studi oleh Jonathan H. Dulebohn et al. (2017) melalui meta-analisis menemukan bahwa kualitas hubungan dalam *Leader Member Exchange (LMX)* berpengaruh positif terhadap kinerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi, terutama melalui komunikasi yang berbasis kepercayaan. Selanjutnya, penelitian Minjeong Kim dan Jiyoung Kim (2021) menegaskan bahwa komunikasi internal yang terbuka, transparan, dan didukung umpan balik efektif mampu meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Sementara itu, Linjuan Rita Men et al. (2020) menunjukkan bahwa komunikasi internal juga berpengaruh terhadap kinerja melalui variabel mediasi berupa *employee engagement*, yang mencerminkan

keterlibatan psikologis karyawan dalam pekerjaan. Selain itu, penelitian Hyeonju Jiang dan Linjuan Rita Men (2017) menemukan bahwa komunikasi transparan dan kepemimpinan autentik meningkatkan kepercayaan, loyalitas, serta produktivitas karyawan. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas komunikasi baik dari aspek struktural maupun relasional merupakan determinan penting kinerja karyawan, namun masih terdapat keterbimbingan dalam integrasi multi-teori komunikasi serta minimnya kajian pada konteks usaha lokal, sehingga penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, strategi komunikasi terbukti memiliki peran yang penting dalam membangun hubungan kerja yang baik di dalam organisasi. Meski demikian, penelitian yang secara khusus menelaah strategi komunikasi antara pimpinan dan karyawan untuk meningkatkan kinerja pada usaha pengelolaan minyak jelantah masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan strategi komunikasi dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di UD Bank Jelantah Bengkulu

KAJIAN PUSTAKA

Konsep Penelitian (Berdasarkan Teori Motivasi Komunikasi Yoeseep)

Teori motivasi komunikasi menurut Yoeseep menekankan bahwa komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk mendorong, memengaruhi, dan meningkatkan motivasi individu dalam suatu organisasi. Dalam hubungan kerja, komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan memiliki peran strategis dalam membentuk sikap, semangat, serta kinerja karyawan. Dalam konteks Usaha Dagang Bank Jelantah Bengkulu, komunikasi antara pimpinan dan karyawan menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran aktivitas operasional, khususnya dalam proses pengumpulan minyak jelantah. Pimpinan tidak hanya berperan sebagai pemberi instruksi, tetapi juga sebagai komunikator yang mampu memberikan motivasi kepada karyawan agar bekerja secara optimal sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan teori motivasi komunikasi Yoeseep, motivasi kerja karyawan dapat dibangun melalui beberapa aspek komunikasi sebagai berikut:

1. Pemberian Motivasi melalui Komunikasi

Di Usaha Dagang Bank Jelantah Bengkulu, pimpinan memberikan motivasi kepada karyawan melalui komunikasi langsung berupa arahan, dorongan, serta apresiasi

terhadap hasil kerja. Bentuk komunikasi ini bertujuan untuk meningkatkan semangat kerja, tanggung jawab, dan keterlibatan karyawan dalam kegiatan operasional.

2. Kejelasan Pesan (Clarity of Message)

Pimpinan menyampaikan instruksi kerja secara jelas dan terstruktur, seperti pembagian tugas pengumpulan minyak jelantah, target kerja, serta prosedur pelaksanaan kegiatan. Kejelasan pesan ini membantu karyawan memahami tugas dengan baik sehingga dapat bekerja lebih efektif dan efisien.

3. Hubungan Interpersonal

Komunikasi antara pimpinan dan karyawan di UD Bank Jelantah Bengkulu berlangsung secara interpersonal dan langsung. Hubungan yang harmonis tersebut menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan tingkat kepercayaan, serta memperkuat kerja sama di antara anggota organisasi. Umpan Balik (Feedback). Proses komunikasi berlangsung secara dua arah, di mana karyawan diberikan kesempatan untuk menyampaikan laporan, pendapat, maupun informasi terkait kondisi di lapangan. Umpan balik ini membantu pimpinan dalam mengevaluasi pekerjaan serta menyesuaikan strategi kerja yang lebih efektif.

4. Pengaruh terhadap Kinerja Karyawan

Motivasi yang dibangun melalui komunikasi berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Karyawan menjadi lebih memahami tugas, bekerja lebih terarah, dan mampu mencapai target yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas organisasi. produktivitas dan pencapaian tujuan usaha.

Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teoritis

Komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran informasi yang berfungsi mengoordinasikan aktivitas dan membentuk perilaku anggota organisasi. Dalam perspektif modern, komunikasi dipandang sebagai sistem dinamis yang memengaruhi efektivitas organisasi. Dalam teori sistem, organisasi dipahami sebagai sistem terbuka yang bergantung pada arus informasi untuk menjaga keseimbangan dan adaptasi terhadap lingkungan (Miller, 2015). Komunikasi menjadi elemen utama dalam menjaga integrasi antar bagian organisasi. Selain itu, teori jaringan komunikasi menjelaskan bahwa pola aliran komunikasi (seperti roda, rantai, dan lingkaran) menentukan efisiensi penyampaian informasi dan pengambilan keputusan (Monge & Contractor, 2017).

Sementara itu, teori hubungan manusia menekankan bahwa aspek psikologis seperti motivasi, kepuasan kerja, dan hubungan interpersonal memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja (Robbins & Judge, 2020).

Sintesis:

Ketiga teori ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi tidak hanya bersifat struktural, tetapi juga relasional dan fungsional dalam meningkatkan kinerja.

- Teori Leader–Member Exchange (LMX)

Teori Leader–Member Exchange (LMX) menjelaskan bahwa kualitas hubungan antara pemimpin dan karyawan menentukan efektivitas kerja dan kinerja individu.

Menurut Graen dan Uhl-Bien (1995), hubungan LMX terbagi menjadi:

- High-quality LMX: hubungan berbasis kepercayaan, dukungan, dan komunikasi terbuka
- Low-quality LMX: hubungan formal dan terbatas pada kontrak kerja. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa LMX berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi (Dulebohn et al., 2017)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis strategi komunikasi berbasis *Leader–Member Exchange* (LMX) dalam meningkatkan kinerja karyawan di UD Bank Jelantah Bengkulu. Lokasi penelitian berada di UD. Bank Jelantah Bengkulu selama periode Januari–Maret 2026, dipilih karena struktur organisasinya memungkinkan pengamatan langsung interaksi komunikasi. Informan penelitian dipilih menggunakan purposive sampling dan terdiri dari:

NO.	INFORMAN	JUMLAH	USIA	BEBAN KERJA
1.	Pimpinan	1 Orang	28 Tahun	<ul style="list-style-type: none"> • Mengelola dan mengawasi seluruh kegiatan operasional • Mengambil keputusan strategis • Menyusun dan menyampaikan strategi

				komunikasi organisasi
2.	Karyawan Operasional	2 Orang	22 dan 23 Tahun	<ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan kegiatan operasional sesuai arahan pimpinan • Berkoordinasi dengan pimpinan dan sesama karyawan • Terlibat dalam proses komunikasi internal serta menerima pengarahan, motivasi dan umpan balik

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan 3 titik utama guna memperoleh informasi yang lengkap dan valid. Pertama, observasi dilakukan secara partisipatif pada kegiatan harian di UD. Bank Jelantah, seperti rapat, briefing, dan interaksi operasional antara pimpinan dan karyawan, dengan tujuan untuk mengamati secara langsung pola komunikasi, gaya penyampaian pesan, dan respons karyawan terhadap arahan pimpinan. Kedua, wawancara lapangan dilaksanakan secara semi-terstruktur kepada seluruh informan. Wawancara ini fokus pada pengalaman, persepsi, dan strategi komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan maupun karyawan, termasuk hambatan komunikasi dan dampaknya terhadap kinerja. Pertanyaan disusun agar fleksibel, memungkinkan informan mengemukakan pandangan secara mendalam. Ketiga, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menelaah dokumen internal, seperti SOP, laporan kerja, catatan rapat, dan panduan komunikasi resmi, untuk memahami prosedur formal komunikasi serta memastikan konsistensi antara praktik di lapangan dan dokumen organisasi. Kombinasi ketiga teknik ini digunakan untuk triangulasi data, sehingga temuan penelitian dapat lebih akurat, dan valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi yang diterapkan pimpinan kepada karyawan di Usaha Dagang Bank Jelantah Bengkulu dalam upaya meningkatkan kinerja, dengan mengacu pada pendekatan Leader–Member Exchange (LMX) yang menekankan kualitas hubungan antara pimpinan dan karyawan. Tabel 1 menyajikan kerangka strategi komunikasi yang terdiri dari tiga komponen utama, yaitu kejelasan penyampaian instruksi,

komunikasi dua arah dan hubungan interpersonal, serta pemberian motivasi dan umpan balik. Ketiga komponen tersebut tidak hanya menggambarkan proses komunikasi yang berlangsung, tetapi juga mencerminkan tingkat kualitas interaksi dalam hubungan LMX, seperti kepercayaan, dukungan, dan keterbukaan antara pimpinan dan karyawan.

Tabel ini digunakan sebagai dasar analisis untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk kegiatan komunikasi yang dilakukan pimpinan serta mengevaluasi dampaknya terhadap pemahaman tugas, efektivitas koordinasi, tingkat motivasi, dan produktivitas karyawan. Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya menjelaskan bahwa strategi komunikasi yang efektif, didukung oleh hubungan LMX yang berkualitas, dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan pada akhirnya berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara optimal.

Tabel 1. Komponen Strategi Komunikasi LMX UD. Bank Jelantah Bengkulu

	BENTUK KEGIATAN	DAMPAK TERHADAP KINERJA
PENYAMPAIAN INTERAKSI DAN KEJELASAN PESAN	Arahan kerja secara langsung sebelum kegiatan operasional dan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami	Karyawan memahami tugas dengan baik, mengurangi kesalahan, dan bekerja lebih terarah
KOMUNIKASI DUA ARAH DAN HUBUNGAN INTERPERSONAL	Diskusi, Tanya jawab, interaksi terbuka, dan akrab antara pimpinan dan karyawan	Meningkatkan koordinasi, partisipasi, kepercayaan, dan menciptakan lingkungan kerja harmonis
PEMBERIAN MOTIVASI DAN UMPAN BALIK	Pemberian dorongan, apresiasi, semangat kerja, serta penerimaan laporan kerja dan respon dari karyawan	Meningkatkan semangat, tanggung jawab, produktivitas, kualitas kerja, dan pengambilan keputusan yang tepat

Sumber data diolah oleh penulis (2026)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi antara pimpinan dan karyawan di Usaha Dagang Bank Jelantah Bengkulu memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi yang terjalin dalam organisasi ini cenderung bersifat interpersonal dan dilakukan secara langsung dalam aktivitas operasional sehari-hari. Pola komunikasi tersebut memungkinkan terjadinya pertukaran informasi secara efektif sehingga setiap karyawan dapat memahami tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pandangan Effendy, yang menyatakan bahwa strategi komunikasi merupakan kombinasi antara perencanaan dan pengelolaan komunikasi dengan tujuan mencapai sasaran tertentu. Dalam konteks organisasi, strategi komunikasi tidak hanya berperan sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga berfungsi untuk mengarahkan, memotivasi, serta mengoordinasikan kegiatan kerja. Strategi komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan di Usaha Dagang Bank Jelantah Bengkulu menunjukkan adanya upaya untuk menyampaikan pesan secara jelas, memberikan arahan kerja yang terstruktur, serta membangun interaksi yang positif dengan karyawan.

Salah satu strategi komunikasi yang diterapkan adalah penyampaian instruksi kerja secara langsung dan jelas kepada karyawan sebelum kegiatan operasional dimulai. Pimpinan biasanya memberikan arahan mengenai tugas yang harus dilakukan, seperti pembagian wilayah pengumpulan minyak jelantah, target pengumpulan, serta prosedur kerja yang harus diikuti. Penyampaian instruksi yang jelas ini membantu karyawan memahami tanggung jawab masing-masing sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara lebih terarah dan efektif. Selain itu, pimpinan juga menerapkan strategi komunikasi koordinatif, yaitu melakukan komunikasi secara rutin dengan karyawan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan operasional berjalan sesuai dengan rencana. Misalnya, ketika proses pengumpulan minyak jelantah berlangsung, pimpinan melakukan komunikasi dengan karyawan untuk mengetahui perkembangan pekerjaan serta memberikan arahan tambahan apabila diperlukan. Koordinasi yang dilakukan secara berkelanjutan ini membantu menjaga kelancaran aktivitas kerja dan meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

Strategi lain yang digunakan adalah komunikasi motivasional, yaitu pemberian dorongan atau motivasi kepada karyawan agar tetap semangat dalam menjalankan pekerjaan. Pimpinan memberikan apresiasi terhadap hasil kerja karyawan serta

memberikan dukungan agar karyawan dapat bekerja dengan lebih baik. Pemberian motivasi ini tidak hanya meningkatkan semangat kerja, tetapi juga membantu membangun hubungan kerja yang lebih positif antara pimpinan dan karyawan.



Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi yang diterapkan bersifat dua arah, sehingga karyawan memiliki kesempatan untuk menyampaikan pendapat, saran, maupun informasi terkait pekerjaan. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip *Leader Member Exchange (LMX)*, di mana interaksi terbuka antara pimpinan dan karyawan meningkatkan kualitas hubungan, memperkuat kepercayaan, dan mendukung kolaborasi yang lebih efektif dalam organisasi. Sebagai contoh, karyawan dapat menyampaikan kondisi di lapangan terkait proses pengumpulan minyak jelantah, seperti jumlah minyak yang berhasil dikumpulkan atau kondisi mitra pengumpul. Informasi tersebut kemudian digunakan oleh pimpinan untuk melakukan penyesuaian strategi kerja sehingga kegiatan operasional dapat berjalan lebih efektif.

Pola komunikasi dua arah ini sejalan dengan konsep yang dikemukakan oleh Pace, Peterson, dan Burnett yang menyatakan bahwa tujuan utama strategi komunikasi adalah memastikan pesan dipahami oleh penerima, menciptakan penerimaan terhadap pesan tersebut, serta mendorong tindakan yang sesuai dengan tujuan komunikasi. Dengan adanya komunikasi dua arah, karyawan tidak hanya menjadi penerima pesan secara pasif, tetapi juga dapat berpartisipasi secara aktif dalam proses komunikasi organisasi.

Strategi komunikasi yang diterapkan juga mencerminkan pentingnya peran komunikator dalam proses komunikasi organisasi. Pimpinan berperan sebagai komunikator yang bertanggung jawab dalam menyampaikan pesan. Hal ini sejalan dengan

pandangan Rogers, yang menyatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian ide atau gagasan dari sumber kepada penerima dengan tujuan memengaruhi atau mengubah perilaku. Dengan penerapan prinsip *Leader Member Exchange* (LMX), komunikasi yang jelas dan terbuka juga memperkuat hubungan antara pimpinan dan karyawan, meningkatkan kepercayaan, keterbukaan, dan dukungan timbal balik.

Dalam konteks peningkatan kinerja, komunikasi yang efektif antara pimpinan dan karyawan memberikan kontribusi terhadap terciptanya koordinasi kerja yang lebih baik. Karyawan menjadi lebih memahami target kerja yang harus dicapai dan melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Komunikasi yang berlangsung secara intens juga berperan dalam menciptakan hubungan kerja yang lebih harmonis, sehingga mendorong meningkatnya motivasi kerja.

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif. Komunikasi yang jelas, terbuka, dan terarah membantu membangun kerja sama yang baik antara pimpinan dan karyawan. Hal ini berdampak positif terhadap kinerja karyawan karena mereka dapat bekerja secara lebih terkoordinasi dan terarah dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, strategi komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan di Usaha Dagang Bank Jelantah Bengkulu dapat dikatakan telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam meningkatkan koordinasi kerja, membangun hubungan kerja yang harmonis, dan mendorong produktivitas karyawan dalam organisasi.

KESIMPULAN

Strategi komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan di UD Bank Jelantah Bengkulu terbukti efektif, bersifat instruktif, dan persuasif dalam menjalankan fungsi manajerial. Pimpinan memadukan komunikasi tatap muka, pengarahan sebelum operasional, koordinasi lapangan, pemberian motivasi, serta umpan balik konstruktif untuk memastikan pesan tersampaikan dengan jelas, meminimalkan kesalahan, dan menyamakan persepsi antara pimpinan dan karyawan. Pendekatan ini juga didukung oleh prinsip *Leader Member Exchange* (LMX), di mana kualitas hubungan antara pimpinan dan karyawan seperti kepercayaan, keterbukaan, dan dukungan timbal balik ditingkatkan melalui interaksi yang intensif dan komunikasi yang terarah. Integrasi strategi komunikasi yang efektif dengan

penerapan LMX menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, meningkatkan semangat kerja, disiplin, kualitas, dan produktivitas karyawan. Dengan demikian, sistem komunikasi ini tidak hanya motivasional, tetapi juga selaras dengan prinsip komunikasi efektif dan teori motivasi Prof. Dr. Yoesoep Edhi Rachmad, sehingga mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi secara optimal.

REFERENCES

- Abijaya. (2021). Peranan kepemimpinan dalam organisasi (Studi kasus peran pimpinan dalam menjaga soliditas karyawan di PT Nippon Indosari Corpindo). *Jurnal Soshum Insentif*, 4(1), 17–26.
- Adolph, R. (2016). Pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan di PT Multilogistik di era digitalisasi.
- Afandi, Z. (2019). Strategi pendidikan entrepreneurship di Pesantren Al-Mawaddah Kudus. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 7(1), 55.
- Cornelissen, J. (2020). *Corporate communication: A guide to theory and practice* (6th ed.). Sage Publications.
- Dewi, T., Masruhim, M. A., & Sulistiarini, R. (2016). Bab II tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis. *Laboratorium Penelitian dan Pengembangan Farmaka Tropis*.
- Dulebohn, J. H., Bommer, W. H., Liden, R. C., Brouer, R. L., & Ferris, G. R. (2017). Leader–member exchange: A meta-analysis. *Journal of Management*, 43(6), 1715–1759.
- Fatmawati, I. (2022). Komunikasi organisasi dalam hubungannya dengan kepemimpinan dan perilaku kerja organisasi. *Revorma: Jurnal Pendidikan dan Pemikiran*, 2(1), 39–55.
- Graen, G. B., & Uhl-Bien, M. (1995). Relationship-based approach to leadership: Development of LMX theory. *The Leadership Quarterly*, 6(2), 219–247.
- Jannati, B. R. A., & Supriyanto, H. A. S. (2022). Peran sikap kepemimpinan pada kualitas kerja karyawan melalui kompensasi kerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 2104–2121.
- Jiang, H., & Men, L. R. (2017). Creating an engaged workforce: The impact of authentic leadership and transparent communication. *Public Relations Review*, 43(2), 402–411.
- Khofifah, M. (2021). Metode penelitian kualitatif.
- Kim, M., & Kim, J. (2021). The impact of internal communication on employee performance. *Sustainability*, 13(4), 1–15.

- Listyanti, W. M. (2012). Hubungan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan PT Bank Bukopin Tbk.
- Mahmudah, D., et al. (2013). Komunikasi, gaya kepemimpinan, dan motivasi dalam organisasi, 285–302
- Men, L. R., O’Neil, J., & Ewing, M. (2020). Examining the effects of internal communication. *Public Relations Journal*, 14(1), 1–25.
- Miller, K. (2015). *Organizational communication: Approaches and processes* (7th ed.). Cengage Learning.
- Monge, P. R., & Contractor, N. S. (2017). *Theories of communication networks*. Oxford University Press.
- Pangemanan, J., Gampu, S., & Manueke, F. H. (2021). Pengaruh motivasi dari pimpinan terhadap peningkatan kinerja karyawan: Studi kasus pada PT Multi Mayaka Manado. *Global Journal*, 27–32.
- Penguasaan, T., et al. (2000). Strategi komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan di Rumah Sakit Siloam Mataram dalam menumbuhkan sense of belonging, 778–783.
- Ridwan, M. (2021). Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau Universitas Islam Riau Fakultas Ilmu Komunikasi, 9–25.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Saadah, M., Prasetyo, Y. C., & Rahmayati, G. T. (2022). Strategi dalam menjaga keabsahan data pada penelitian kualitatif. *Al-’Adad: Jurnal Tadris Matematika*, 1(2), 54–64.
- Sari, S. W., & Alontari, Y. (2024). Pola komunikasi organisasi antar karyawan di PT Kahatex Garment Solokan Jeruk. *Komversal*, 6(1), 150–163.
- Suprayitno, D., & Kushariyadi. (2024). *Buku ajar pengantar manajemen logistik*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Vardhani, N. K., & Tyas, A. S. P. (2019). Strategi komunikasi dalam interaksi dengan mahasiswa pertukaran asing. *Jurnal Gama Societa*, 2(1), 9.
- Zamzami, & Sahana, W. (2021). Strategi komunikasi organisasi. *Journal Educational Research and Social Studies*, 2.