



## Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Etos Kerja Karyawan Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda

Fitria Herdiyanti<sup>1</sup>, Linawati<sup>2</sup>, Een Irianti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Received: 11 Januari 2024  
Revised: 17 Januari 2024  
Accepted: 21 Januari 2024

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan peran komunikasi organisasi karyawan Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda dalam meningkatkan etos kerja karyawannya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yang bersifat deskriptif paradigma konstruktivis dengan tipe penelitian studi kasus dan dengan Teori Peran. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara mendalam yang tertuju pada kepala cabang, manager dan karyawan yang terdapat dalam Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda Tangerang, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa peran komunikasi organisasi yang dijalankan oleh Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda tidak lepas dari peran pemimpin yang bersungguh-sungguh dalam menjalankan perannya, yang terdiri dari peran antar pribadi, peran yang berhubungan dengan informasi, dan peran pengambil keputusan. Dalam menjalankan komunikasi organisasi Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda dapat menghadapi konflik peran, dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi konflik seperti masalah komunikasi, dan masalah individu. Kesesuaian peran komunikasi organisasi yang dijalankan peran pemimpin dengan mengacu pada Teori Peran relevan untuk dijalankan dalam meningkatkan etos kerja karyawan. Komunikasi yang terjalin antara pimpinan dan karyawan maupun sesama karyawan berjalan dengan efektif sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan kekeluargaan.

### Keywords:

Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda, Etos Kerja, Komunikasi Organisasi, Peran Pemimpin

(\*) Corresponding Author:

[fitriaherdiyantivip@gmail.com](mailto:fitriaherdiyantivip@gmail.com), [eenerianti@unis.ac.id](mailto:eenerianti@unis.ac.id),  
[linawati@unis.ac.id](mailto:linawati@unis.ac.id)

**How to Cite:** Herdiyanti, F., Linawati, L., & Irianti, E. (2024). Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Etos Kerja Karyawan Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(7), 510-518.

## PENDAHULUAN

Kemampuan dasar kompetensi, keterampilan dan daya kreatif yang dimiliki dari setiap kepala divisi dalam Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda perlu diperhitungkan dengan baik yang bertujuan akan berdampak pada kualitas kinerja karyawan. Sebab, hal ini berkaitan dengan kualitas kinerja dan sikap sadar akan pekerjaan yang dilakukan dengan baik yang biasa disebut etos kerja. Hal tersebut juga tidak luput dari kepiawan pimpinan perusahaan dengan komunikasi organisasi yang efektif, sehingga peran pimpinan Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda mendominasi dalam mencapai tujuan dari yang ditargetkan perusahaan.

Diketahui bahwa penerapan visi misi Bank Mandiri berupa menjadi partner finansial pilihan utama anda dan menyediakan solusi perbankan digital yang handal

dan *sederhana* yang menjadi bagian hidup nasabah bukanlah sebuah pajangan. Melalui visi dan misinya, Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda juga dapat meraih banyak pencapaian. Hal ini juga tidak lepas dari bagaimana cara pemimpin dan karyawannya membangun keefektifitasan dalam komunikasi, dan melayani nasabah sesuai dengan *Standart Operating Procedur* (SOP) perusahaan.

Definisi dasar menurut Octarina etos kerja ialah kompetensi dalam bekerja yang diartikan kualitas diri dengan tekun dan paham dari yang memotivasi dirinya atau ambisi dalam bekerja yang terdapat disetiap individu (Hadiansyah & Yanwar, 2017). *Good Corporate Governance* (GCG) merupakan metode yang diaplikasikan dengan konsisten untuk menguatkan hubungan, wewenang, peran dan tanggung jawab dalam organisasi untuk menaikkan kualitas kerja dan minimalisir lalai dalam bekerja (Isninyunisyafna, & Isfiantie S, 2020).

Pemimpin dalam perusahaan memiliki tugas untuk memberikan bantuan, konsisten pada kemampuan produksi, ahli dan efisien dalam pekerjaan, mengurangi resiko, terhubung komitmen dengan pekerja lain sehingga mencapai hasil yang dimau. *Leader superior*-individu ialah kemampaun pimpinan dalam mengatur yang akan sangat berpengaruh. Namun, berbeda dengan *leader superior* tergantung keadaan, karena dalam hal ini pimpinan akan menggunakan berbagai kendali tergantung keadaan sekitarnya, dengan melibatkan rekan yang lain untuk mencapai keinginan. Cara memimpin sebagai pimpinan yang paling utama berkaitan dalam tindakan bentuk yang informatif pada umumnya dibagi dalam bagian seperti yang diungkapkan Carl Jung dibagi dalam tindakan berpendapat, memahami dari penglihatan, dan dalam lembaga (Faules, 2018).

Menurut Robbins dan Judge (2015) budaya organisasi merupakan unsur yang dipercaya oleh seluruh anggota organisasi sehingga budaya yang ada menjadi pembeda antar organisasi yang ada. Secara lebih khusus dapat dikatakan bahwa budaya organisasi merupakan ciri khas yang harus dipatuhi dan dihargai oleh organisasi itu sendiri Uraian lan, Issalillah (2020) setiap organisasi memiliki perbedaan budaya untuk mempengaruhi sikap dan tindakan karyawannya dengan kuat dilihat dari seberapa banyak anggota yang siap berkomitmen sehingga akan menghasilkan pembentukan perilaku para anggota karena intensitas kebersamaan yang tinggi dapat menciptakan keadaan sikap yang baik (Tiomantara & Adiputra, 2021). Ditambahkan Edy Sutrisno (2011) bahwa budaya perusahaan atau lembaga dapat menguatkan tujuan dari perusahaan, disisi lain akan berdampak buruk dan mengalami kendala yang menjadi penghambat dan bertolak belakang pada cita-cita perusahaan (Hojanto & Jamalullail, 2022).

Keadaan dalam komunikasi akan mengalami kemajuan dilihat dari lembaga. Aspek yang dapat diwujudkan dalam lembaga didapati 5 aspek yang umum, seperti kumpulan individu didalam lembaga, para pekerja, tindakan pengelolaan, sistem organisasi, dan panduan dalam lembaga. Uraian Redding, keadaan pada komunikasi dalam lembaga adalah kegunaan dari setiap aktivitas komunikasi organisasi yang memperlihatkan pada kumpulan individu dalam organisasi jika individu meyakini sesuatu yang dapat memberikan keleluasaan dalam pengambilan keputusan yang riskan, memberikan motivasi, dan tanggungan terhadap apa yang dikerjakan, memberikan pengetahuan penuh dari apa yang ada dalam organisasi, menanggapi dan memperhatikan serta mendapati pengetahuan yang bisa diyakini, dan jujur kepada sesama, dengan benar dalam pemberian nasihat pada seluruh

kumpulan individu yang terdapat dalam organisasi sampai didapati jika mereka merupakan hal yang terpenting dalam kesertaan pengambilan keputusan, dan menempati sikap peduli yang tinggi kepada pekerja yang memiliki kualitas dan memberikan tanggungan (Faules, 2018).

Jadi iklim komunikasi dalam organisasi memiliki konsekuensi penting bagi perputaran dan masa kerja karyawan dalam organisasi. Iklim komunikasi yang positif cenderung meningkatkan dan mendukung komitmen terhadap organisasi. Setiap keinginan dapat datang dari hubungan yang terlaksana dalam kelompok atau individu yang membentuk tanggung jawab dengan tugas dalam organisasi untuk mencapai visi misi organisasi, tentunya dengan terstruktur dan direncanakan sampai dijalankan oleh organisasi untuk mencapai tujuan (Siregar & Usriyah, 2021). Komunikasi organisasi merupakan bagian dari suatu organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Komunikasi organisasi dapat terjadi kapanpun dan dimanapun yang setidaknya satu orang yang menduduki suatu jabatan di dalam suatu organisasi yang menafsirkan suatu pertunjukan (Faules, 2018).

Mengutip pada buku Arni Muhammad, Gold Haber mendefinisikan komunikasi organisasi adalah mekanisme sebagai pembentukan negosiasi informasi dalam jalinan untuk berkerja sama dalam mengatasi keadaan yang tidak konsisten. Pelaksanaan dalam komunikasi organisasi pastinya memiliki keinginan agar implementasinya efektif dengan segala informasi dan rancangan yang diterapkan bagi setiap pengurus dapat dipahami yang akan menghasilkan tertujunya pencapaian organisasi yang maksimal. Komunikasi dalam organisasi adalah tindakan perputaran pesan dalam organisasi sebagai mekanisme yang penting dalam semua aktivitas organisasi. (Evi Zahara, 2018).

Uraian dari Ketchum dan Trist dasar dari jika karakter yang dimiliki seseorang tidak dilayani, memiliki keterkaitannya dengan tindakan pada saat melakukan kerjanya dalam organisasi. Kami mewujudkan wadah bagi pekerja, demikian kami terbentuk dalam pekerjaan. Setiap individu terjalin dalam komunikasi seperti menerima, memaknai, dan melakukan tindakan dari apa yang didapatkan. (Faules, 2018). Dalam suatu organisasi ketika menjalankan komunikasi terdapat kegagalan dan keberhasilan yang akan di capai. Runtuhnya dalam interaksi pada suatu organisasi didapati pada faktor kesalahan yang berdampak besar, dan didapati ancaman yang dapat berpengaruh pada keberadaan citra dari organisasi. Munculnya keruntuhan dalam organisasi membuka ruang teruntuk mereka, masyarakat dan media terhadap pemberian pendapat pada perusahaan yang akan menggiring pengaruh terhadap organisasi, pengaruh positif yang didapati akan dijadikan sebagai evaluasi, menaikkan kualitas kerja, dan *branding* perusahaan, namun jika negatif yang didapati akan meruntukan seluruh kualitas kerja dalam organisasi (*Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Semangat Kerja Karyawan Di Hotel Roemah Eyang Yogyakarta*, 2016).

Komunikasi yang dijalankan dengan benar dapat mewujudkan kondisi pekerjaan yang kekeluargaan sehingga dapat minimalisir masalah dari seluruh pekerja dalam organisasi sampai terwujudnya kenaikan etos kerja dengan dorongan dari mereka yang melakukan komunikasi dengan baik. Jika komunikasi yang

dijalankan tidak berjalan dengan baik, maka permasalahan-permasalahan yang umumnya terjadi pada organisasi dapat saja terjadi, seperti kurangnya kerjasama dalam tim sehingga menurunnya etos kerja bagi para karyawan, permasalahan etika yang terjadi dalam organisasi tersebut, dan hanya mengandalkan seseorang untuk mencapai tujuan organisasi dalam mencapai target perusahaan.

Demikian hal ini komunikasi dianggap tindakan yang sengaja dilakukan untuk menyampaikan pesan atau informasi demi memenuhi kebutuhan komunikator. Adapun komunikasi yang tidak disengaja, seperti adanya pesan atau informasi yang disampaikan dari nada bicara atau ekspresi wajah. Berlangsungnya komunikasi dapat dilakukan baik secara verbal maupun non-verbal (Deddy, 2017). Komunikasi diartikan suatu metode saling menukar informasi, perasaan, pemikiran, dan usulan yang baik terhadap kumpulan organisasi sehingga terbentuknya kebutuhan dalam hal menanggapi kembali. Adanya komunikasi sangat penting dalam sebuah organisasi. (Wati, 2020).

Komunikasi memiliki peranan penting untuk menunjang kelancaran atau keberlangsungan hidup suatu organisasi. Oleh karena itu di butuhnya komunikasi yang efektif bagi setiap organisasi mulai dari pimpinan organisasi sampai ke anggota-anggota yang ada di bawahnya. Kegiatan komunikasi di suatu organisasi bertujuan untuk menyamakan pengertian dan pengalaman dari masing-masing anggota organisasi agar kegiatan-kegiatan dalam organisasi tidak mengalami banyak permasalahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana peran komunikasi organisasi Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda dalam meningkatkan etos kerja karyawan dan peran pimpinan dan karyawan dalam manajemen konflik Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda dengan metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terhadap subjek penelitian yaitu kepala cabang, *manager*, dan karyawan Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda. Selain itu juga dengan observasi dan dokumentasi sebagai data pendukung untuk mendapatkan informasi yang lebih kredibel.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan tipe penelitian studi kasus dan pendekatan kualitatif deskriptif pada objek penelitian yaitu Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda. Menurut Moleong penelitian dengan kualitatif dimana data-data yang dikumpulkan merupakan kata-kata atau gambar, dan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian (Abdul, 2020). Sehingga peneliti dapat menyelesaikan dan menjelaskan mengenai bagaimana peran komunikasi organisasi yang dijalankan oleh Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda untuk meningkatkan etos kerja karyawannya. Hal tersebut dilakukan dengan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi sebagai sumber data primer, dan kajian terdahulu pada jurnal, buku serta studi kepustakaan yang relevan keterkaitannya dengan penelitian yang dilakukan melalui subyek penelitian, yaitu kepala cabang, manager, dan karyawan yang terdapat di Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda.

Sedangkan yang menjadi teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan model analisis data Miles dan Huberman yang dikutip Denzini (2012: 592) yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus

sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun aktivitas dalam menganalisis data hasil penelitian dengan model Miles dan Huberman dimulai dengan mereduksi data penelitian (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan kesimpulan yang terdiri dari penarikan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peran komunikasi organisasi Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda dalam meningkatkan etos kerja karyawan**

Perilaku peran pada Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda dalam meningkatkan etos kerja karyawan yang sangat berpengaruh adalah peran pemimpin. Seorang pemimpin yang mampu memberikan contoh baik kepada karyawannya, menjadikan dirinya seorang *leader* bukan bos untuk para karyawannya, menjunjung tinggi nilai komunikasi guna tetap terjalinnya komunikasi yang efektif dalam pekerjaan, dan menjadikan dirinya *role model* untuk karyawannya dan dirinya sendiri. Sehingga peran *leaderhip* yang diciptakan dapat menjadikan dan membangun rasa etos kerja untuk para karyawannya.

### **Indikator Peran Dalam Kepemimpinan**

Pada indikator peran terdapat 3 (tiga) peran pemimpin dalam perusahaan. Mengenai peran antar pribadi, pemimpin dapat membangun hubungan personal yang baik kepada para karyawannya sehingga para karyawan tidak hanya merasakan sosok pemimpin dalam pekerjaan tetapi juga dapat merasakan peran pemimpin secara pribadi atau individu. Peran yang berhubungan dengan informasi, peran pemimpin di perusahaannya dapat memberikan informasi secara jelas, menyeluruh, dan dapat tersampaikan dengan baik kepada para karyawan, sehingga tidak terjadinya komunikasi yang keliru diantara para karyawan dan pimpinan mengenai informasi. Peran pengambil keputusan, pemimpin di Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda ini melakukan cara pengambilan keputusan yang dilakukan dengan selalu melibatkan para karyawannya, dimana para karyawan dapat memberikan saran atau masukan kepada pemimpin perusahaan sebelum mengambil keputusan. Keterlibatan para karyawan diharapkan mampu menjadikan pemimpin dalam menjalankan perannya untuk mengambil keputusan dapat dengan bijak untuk mengambil keputusan. Dengan adanya keterlibatan para karyawan untuk dapat memberikan saran atau masukan merupakan bentuk dihargainya keberadaan para karyawan oleh pemimpin perusahaan, karena para karyawan dapat dilihat keberadaannya, dan didengar suaranya.

Dari ketiga peran tersebut seorang pemimpin telah menjalankan indikator peran guna dapat mengkoordinasikan, dan membuat strategi untuk karyawan dan perusahaannya. Dalam menjalankan perannya pemimpin dapat berperilaku baik atau buruk dalam menjalankan perilaku peran.

### **Perilaku Peran Dalam Kepemimpinan**

Perilaku peran yang dijalankan oleh pimpinan perusahaan sangat menjadikan contoh bagi para karyawannya. Apabila perilaku peran yang dicontohkan atau diberikan kepada karyawannya mengenai hal-hal baik maka para karyawan akan memiliki rasa rohmah kepada pimpinannya. dalam menjalankan perilaku peran seluruh informan mengatakan hal yang serupa, bahwa perilaku peran pemimpin Kepala Cabang atau *Branch Manager* Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda telah memiliki perilaku yang baik untuk dapat di contoh, sehingga bagi para

karyawan Kepala Cabang mereka adalah *role model* dan seorang *leader* bagi para karyawan, namun hal berbanding terbalik dengan perilaku peran manajer, karena seluruh infomasn memiliki pandangan yang kurang baik terhadap manajer, sehingga hal ini menjadikan manajer tidak memiliki citra baik yang seharusnya dibangun. Tidak adanya citra baik yang dibangun oleh Manajer menjadikan seorang pemimpin Kepala Cabang untuk lebih bisa memback-up lebih baik dan lebih tegas kepada para karyawannya, untuk tetap menjaga etos kerja para karyawannya, dan dapat mencapai target perusahaan sesuai dengan rencana yang telah dibuat.

Peran pimpinan dalam meningkatkan etos kerja karyawan sangat penting, pimpinan harus mampu menciptakan suasana komunikasi yang kondusif, selain itu pimpinan harus memiliki kekreativitasan atau inovasi-inovasi terbaru dalam kepemimpinannya, baik dalam target perusahaan ataupun pada peningkatan etos kerja karyawannya. Pemimpin dalam menjalankan perannya mampu menjadi pemimpin yang memiliki peran antar pribadi kepada karyawannya, menjadi pemimpin yang dapat dengan baik menyampaikan informasi atau segala sesuatu yang berhubungan dengan informasi kepada para karyawannya, dan menjadi pemimpin yang mampu dengan bijak dalam mengambil keputusan.

Hubungan komunikasi antara pimpinan dan karyawan dapat terjalin dengan *intens* ketika adanya pertemuan secara formal pada saat kegiatan evaluasi kinerja pegawai. Kegiatan-kegiatan terstruktur yang telah dijadwalkan atau direncanakan oleh Kepala Cabang atau *Branch Manager* Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda dapat menunjang bagaimana peran komunikasi organisasi dapat bekerja dalam meningkatkan etos kerja karyawan.

Kegiatan terstruktur yang diawali dengan kegiatan briefing hingga adanya kegiatan evaluasi. Kegiatan *briefing* yang dilakukan 30 menit sebelum jam operasional. Kegiatan *briefing* ini dilakukan guna terjalinnya koordinasi yang baik antar divisi, mengingat Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda bekerja dalam sebuah tim. Kegiatan evaluasi dilakukan seminggu sekali pada minggu terakhir. Kegiatan evaluasi ini melibatkan seluruh pembahasan dari apa yang sudah direncanakan dan hasil yang diperoleh, dalam kegiatan evaluasi ini melibatkan kepala cabang atau *branch manager*, kepala bidang beserta para karyawannya, dalam kegiatan evaluasi tersebut pimpinan dapat menyampaikan informasi ataupun tindakan sehingga dapat menjadi contoh bagi para karyawannya, dan memicunya semangat kerja para karyawan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh para karyawan.

### **Mengatasi Konflik Dengan Peran Pemimpin**

Mengenai manajemen konflik peran pimpinan dan karyawan Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda yaitu cara pencegahan agar konflik tidak terjadi dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi konflik peran. Demikian, tindakan antisipasi yang dilakukan Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda dengan menerapkan SOP sebagai pedoman untuk menyelesaikan konflik yang terjadi. SOP yang diterapkan Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda diawali dengan bagaimana konflik yang diprediksi akan muncul harus dihindari. Terlebih jika hasil dari identifikasi konflik tidak terlalu berdampak besar pada jalannya operasional Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda, maka tindakan menghindar perlu dilakukan dengan mempertimbangkan besar atau kecilnya konflik itu terjadi.

Kemudian, jika dalam konflik yang terjadi merupakan sesuatu yang penting bagi individu dan dapat berpengaruh terhadap jalinan kerja sama, SOP selanjutnya yang dilakukan Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda ialah dengan mengakomodasi. Dalam hal ini, akomodasi pekerja yang terdampak dalam konflik peran perlu diberikan kesempatan dengan dilakukan pertemuan diantara pihak yang terlibat. Pertemuan yang dilakukan merupakan bentuk dari untuk menemukan solusi pemecahan masalah sehingga dari hasil akhir keputusan yang disepakati didapati penyelesaian konflik antar pihak yang terlibat. Selain itu, cara negosiasi atau kompromi yang dilakukan dalam Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda dalam menghadapi konflik peran tidak luput dari perhatian. Pasalnya, negosiasi merupakan cara saling memberi atau menawarkan sesuatu satu sama lain, sehingga cara ini juga diharapkan dapat menghasilkan penanganan yang tepat dalam mengatasi konflik peran. Lebih dari itu, individu atau pekerja yang terlibat dalam konflik peran dan operasional Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda harus tetap berjalan, maka tindakan lain yang dilakukan dalam menghadapi konflik peran adalah dengan kolaborasi. Hal ini dilakukan dengan cara menempatkan mereka dalam satu pekerjaan sehingga terciptanya kerja sama diantara pihak yang terlibat konflik peran.

#### **Faktor Yang Mempengaruhi Konflik Peran**

Sejumlah faktor yang berpengaruh terhadap terjadinya konflik peran dapat dimulai dari masalah komunikasi yang dilakukan. Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda dalam menangani masalah komunikasi yang terjadi dalam faktor yang dapat berpengaruh terhadap kemunculan konflik peran, dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. Memang dalam hal ini, komunikasi yang keliru kerap kali terjadi yang dikhawatirkan akan berdampak besar, sehingga dengan melakukan mediasi, bimbingan, dan arahan maka hal ini dapat diatasi dalam waktu yang singkat.

Lebih dari itu, Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda juga mendapati faktor lain yang dapat memicu terjadinya konflik. Faktor ini datang dari keadaan yang tidak dapat diprediksi karena merupakan faktor yang datang dari masalah pribadi atau individu yang sewaktu-waktu kapan saja bisa terjadi. Demikian, tindakan yang dilakukan dalam penanganannya dengan mempertemukan kedua pihak untuk mendapati kesepakatan dalam penyelesaian konflik yang bersangkutan, akan tetapi jika dalam konflik yang terjadi berpengaruh besar dan dalam penyelesaian masalahnya membutuhkan kepala dalam menentukan kesepakatan, maka kepala cabang Mandiri Tangerang Ruko Juanda turut serta dalam penyelesaian. Pimpinan harus memiliki keterampilan dalam mengatasi konflik yang terjadi. Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda memiliki *Standart Operating Prosedur (SOP)* dalam manajemen konflik, sehingga konflik yang terjadi dapat berdampak positif bagi tercapainya tujuan perusahaan. Manajemen konflik dibuat dengan tujuan untuk mengembangkan dan memelihara kerjasama yang harmonis antar anggota perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti jabarkan, peneliti memiliki pandangan berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan. Dalam menjalankan peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan etos kerja Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda peneliti menemukan kekurangan. Kekurangan terletak pada peran pemimpin seorang Manajer atau *Branch Operation Manager* Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda yang kurang interaktif atau kurang terlibat dalam

membantu Kepala Cabang atau *Branch Manager* dalam mencapai target perusahaan. Pada manajemen konflik peran pimpinan dan karyawan Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda memiliki kekurangan pada *Standart Operating Procedur* (SOP) pada *point* kolaborasi, dimana kekurangan tersebut adalah bahwa gaya manajemen konflik ini dapat memakan waktu, sedangkan konflik harus segera terselesaikan. Batas waktu atau produksi dapat tertunda sementara solusi yang ditemukan membutuhkan waktu yang lama, dan bergantung pada pihak yang terlibat sehingga dapat menyebabkan kerugian, khususnya kerugian pada waktu.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sehubungan dengan rumusan masalah, maka dapat disimpulkan bahwa dalam Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Etos Kerja Karyawan Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda Juanda menggunakan peran pemimpin guna dapat menciptakan, membangun, hingga meningkatkan etos kerja para karyawannya. Seorang pemimpin memiliki 3 (tiga) peranan penting dalam organisasi atau perusahaan, yaitu peran antar pribadi, peran yang berhubungan dengan informasi, dan peran pengambil keputusan. Peran pemimpin Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda telah menjalankan ketiga peran tersebut, diimbangi juga dengan perilaku-perilaku yang dapat memberikan contoh baik kepada karyawan, memberi semangat kepada karyawan, dan dapat membangun serta membimbing para karyawan dalam urusan perusahaan sehingga target perusahaan dapat tercapai dengan baik. Sedangkan dalam peran Manajer perlu diperhatikan terutama mengenai perilaku peran untuk membantu dan ikut serta dalam meningkatkan etos kerja.

Peran pimpinan dan karyawan dalam manajemen konflik Mandiri Tangerang Ruko Juanda yang dijalankan meliputi: menghindar, mengakomodasi, kompromi atau negosiasi, dan kolaborasi. Hal-hal tersebut merupakan manajemen konflik yang diterapkan oleh Bank mandiri Tangerang Ruko Juanda untuk dapat memajemen konflik yang terjadi. Namun konflik peran kerap kali tidak dapat dihindari, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi konflik dapat terjadi mengenai masalah komunikasi, masalah struktur organisasi, dan masalah pribadi. Namun terjadinya konflik yang terjadi pada Bank Mandiri Tangerang Ruko Juanda dapat dihadapi sehingga tidak mematahkan rasa semangat dalam melakukan pekerjaan, melainkan menjadikan motivasi dan rasa semangat dalam pekerjaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, A. (2020). *Teknik Analisis Data Analisis Data*. 1– 15.
- Deddy, M. (2017). *ilmu komunikasi sutu pengantar*. Rosda.
- Evi Zahara. (2018). Peranan Komunikasi Organisasi Pimpinan Organisasi. *Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi*, 1829–7463(April), 8.
- Faules, r. wayne pace don f. (2018). *komunikasi organisasi* (M. Deddy (ed.)). Rosdakarya.
- Hadiansyah, A., & Yanwar, R. P. (2017). Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. AE. *JURNAL AI-AZHAR INDONESIA SERI HUMANIORA*, 3(2), 150. <https://doi.org/10.36722/sh.v3i2.204>
- Hojanto, O., & Jamalullail, J. (2022). Peran Komunikasi Organisasi dalam Membentuk Etos Kerja Karyawan TDW Grup. *Jurnal Pendidikan*

- Tambusai, 6, 1– 7.  
<https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/4631%0Ahttps://www.jptam.org/index.php/jptam/article/download/4631/3908>
- Isninyunisyafna, I., & Isfiantie S, D. S. (2020). Strategi Komunikasi Internal Dalam Menumbuhkan Loyalitas Karyawan Pt Prudential Life Assurance (Studi Deskriptif Pada Pru Eternity Kota Cilegon). *DIALEKTIKA KOMUNIKA: Jurnal Kajian Komunikasi Dan Pembangunan Daerah*, 7(1), 40– 52. <https://doi.org/10.33592/dk.v7i1.581>
- Siregar, F. A., & Usriyah, L. (2021). *Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik*. 5(2), 163– 174. <https://doi.org/10.47766/idarrah.v5i2.147>
- Tiomantara, V. K., & Adiputra, I. G. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 3(3), 853. <https://doi.org/10.24912/jmk.v3i3.13217>
- Wati, L. (2020). Strategi Komunikasi Bawaslu Kota Tangerang Dalam Upaya Penindakan Pelanggaran Kampanye Pemilihan Presiden 2019. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 3(1)(1), 148– 158.