

## I. PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Dan Masalah

Sumber daya manusia harus dikelola dengan sebaik-baiknya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Peningkatan sumber daya manusia dalam setiap sendi organisasi, perusahaan atau pun pemerintahan menjadi suatu tuntutan yang tidak bisa ditawar lagi apabila ingin mencapai suatu keberhasilan, mengingat perkembangan pembangunan yang dilaksanakan juga semakin pesat dan penuh tantangan.

Umumnya setiap pemerintahan selalu menggunakan tenaga kerja manusia, meskipun pada proses pekerjaannya dibantu dengan mesin-mesin yang bersifat otomatis seperti komputer, laptop dan alat bantu lainnya. Kualitas tenaga kerja (sumber daya manusia) merupakan faktor utama yang mempengaruhi perkembangan dan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Kualitas tenaga kerja bukan semata-mata didasarkan pada pandangan yang kualitatif, dalam arti hanya terbatas pada kualitas yang dapat diukur, yang biasanya diwujudkan pada tingkat pendidikan yang ditamatkan atau dimiliki oleh tenaga kerja tersebut. Tetapi lebih luas dari pada itu, kualitas tenaga kerja dilihat dari segi tingkah laku tenaga kerja itu sendiri yang menyangkut kebiasaan kerja, adanya motivasi, keinginan untuk terus meningkatkan diri, berusaha membuat penemuan-penemuan baru, kreatif, komunikatif,

bersemangat untuk kerjasama, dan memiliki kinerja yang tinggi. Menurut Anoraga (1998: 17), ketenangan dan kegairahan kerja dipengaruhi oleh kepribadian pekerja (motivasi, komunikasi dan yang lainnya), lingkungan kerja, kesempatan untuk berkembang, fasilitas kerja dan rekan sekerja yang menyenangkan, kemudian yang terakhir adalah faktor kesejahteraan.

Tingkah laku pegawai dilingkungan kantor harus dibangun melalui komunikasi yang sehat. Komunikasi diperlukan untuk memelihara hubungan antar pegawai atau hubungan antara pegawai dengan pimpinan. Menurut Effendy (2002: 60), komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, himbauan, dan sebagai panduan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap, pandangan atau perilaku. Melalui komunikasi berbagai hal yang menyangkut kehidupan organisasi dapat disampaikan oleh satu pihak kepada pihak yang lain. Meskipun suatu organisasi telah menggunakan alat-alat komunikasi yang mutakhir dan memiliki pimpinan yang pandai berbicara yang dapat menyampaikan dengan cepat seluruh instruksi-instruksi, petunjuk, saran dan sebagainya, akan tetapi hal ini belum menjamin bahwa komunikasi telah dilakukan dengan baik (Nitisemito, 1991: 239). Hal ini memberikan pengertian bahwa meskipun suatu organisasi telah menggunakan alat-alat komunikasi yang modern dan memiliki pimpinan yang pandai berbicara masih memungkinkan terjadinya *miss communication* dan *miss understanding*.

Organisasi menurut Katz dan Kahn (dalam Muhammad, 1989: 66) adalah suatu sistem terbuka yang menerima energi dan lingkungannya dan merubah energi tersebut menjadi produk dari sistem dan mengeluarkan produk kepada lingkungannya. Maksudnya adalah bahwa organisasi adalah sebuah proses dimana berkumpulnya satu atau lebih orang untuk mencapai sebuah tujuan yang ingin dicapai. Dinas Tata Kota Bandar Lampung merupakan organisasi yang didalamnya terdiri dari sekumpulan unit-unit kerja yang kesemuanya dituntut untuk melaksanakan tugas masing-masing sesuai dengan tanggung jawabnya untuk mengembangkan serta memajukan kualitas dinas. Dinas Tata Kota Bandar Lampung (Distako) sebagai salah satu perangkat dalam struktur pemerintahan daerah Kota Bandar Lampung memiliki peran strategis dalam menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah dibidang Perencanaan dan Penataan Ruang Kota. Dalam melaksanakan perannya tersebut, pegawai yang memiliki kemampuan dan keahlian dibidangnya menjadi variabel utama dalam melaksanakan tugas dan fungsi Distako Bandar Lampung. Pegawai di lingkungan Distako Bandar Lampung berjumlah 64 orang dengan komposisi sebagai berikut :

Tabel 1. Komposisi Pegawai Dinas Tata Kota Bandar Lampung Berdasarkan Eselon Tahun 2012.

<b>Eselon</b>	<b>Jumlah Pegawai (Orang)</b>
II	1
III	5
IV	15
Non Eselon	43
<b>Total</b>	<b>64</b>

Sumber : Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Tata Kota Bandar Lampung, 2012

Komunikasi dirasakan sangat penting dalam segala aspek kehidupan. Komunikasi mampu meningkatkan keharmonisan kerja dalam organisasi dan sebaliknya apabila komunikasi tidak efektif maka koordinasi akan terganggu dan mengakibatkan terganggunya proses pencapaian target dan tujuan dinas. Berdasarkan pengamatan peneliti di Dinas Tata Kota Bandar Lampung, dapat diketahui bahwa kinerja pegawai di kantor tersebut belum maksimal. Hal ini terlihat dari beberapa kejadian sebagai berikut :

Tabel 2. Kinerja Pegawai Dinas Tata Kota Bandar Lampung

No	Kinerja Pegawai	Keterangan
1	Penyelenggaraan administrasi yang kurang maksimal	Seringnya terjadi kehilangan surat penting Dinas yang dibutuhkan sebagai arsip Dinas disebabkan karena rendahnya tingkat pengarsipan surat penting dinas
2	Pegawai melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan persepsinya sendiri	Banyak tugas yang diberikan kepada pegawai yang dikerjakan sesuai dengan pengetahuan pegawai sendiri karena kurangnya rapat koordinasi antar pegawai dan pimpinan

Sumber : Dinas Tata Kota Bandar Lampung, 2012

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa kinerja pegawai Dinas Tata Kota belum maksimal. Penyelenggaraan administrasi yang kurang baik terlihat dari sering terjadinya kehilangan surat dinas yang penting sebagai arsip dinas, dimana dalam sebulan Dinas Tata Kota Bandar Lampung dapat mengalami kehilangan surat dinas dua hingga tiga kali. Kejadian ini memperlihatkan bahwa rendahnya tingkat pengarsipan surat penting dinas. Selanjutnya, seringkali pegawai melaksanakan tugas sesuai dengan persepsinya sendiri juga memperlihatkan bahwa kurangnya komunikasi

antara pimpinan dan pegawai. Hal ini terlihat dari rendahnya jumlah pelaksanaan rapat-rapat koordinasi antar pegawai dan pimpinan sehingga sering terjadinya kesalahan dari tugas yang dikerjakan. Kinerja yang belum maksimal seperti tersebut diatas memperlihatkan kurangnya komunikasi antar pegawai untuk mendapatkan hasil kerja yang terbaik.

Dengan adanya efektivitas komunikasi organisasi di Dinas Tata Kota diharapkan mampu memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai. Adanya komunikasi yang sehat dan baik antar pegawai diharapkan akan turut membantu perkembangan kinerja pegawai. Dengan adanya keterbukaan dan pengertian maka para pegawai akan merasa lebih akrab dapat dijadikan sebagai teman diskusi. Setiap individu dalam bekerja tidak hanya menginginkan sekedar gaji dan prestasi, tetapi bekerja juga merupakan pemenuhan kebutuhan akan interaksi sosial. Pegawai yang memiliki rekan kerja yang ramah dan mendukung, akan mengantarkan para pegawai pada hasil kerja yang baik pula.

Berdasarkan uraian di atas, nampak betapa pentingnya faktor komunikasi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini mendorong penulis untuk meneliti seberapa besar pengaruh tersebut terhadap kinerja pegawai dan menuliskan hasilnya dalam tesis berjudul “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan Dinas Tata Kota Bandar Lampung”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai di lingkungan Dinas Tata Kota Bandar Lampung ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

Mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai di lingkungan Dinas Tata Kota Bandar Lampung

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

### **1. Manfaat Akademis**

Hasil penelitian diharapkan dapat dipakai sebagai pendalaman tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan sumber daya manusia khususnya tentang penyampaian informasi (komunikasi) yang tepat bagi pegawai sehingga kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan.

### **2. Manfaat Bagi Unit Kerja**

Diharapkan dapat memberikan gambaran dan rekomendasi bagi pimpinan dan seluruh jajaran khususnya di lingkungan Dinas Tata Kota

Bandar Lampung dalam menentukan kebijaksanaan dan mengambil keputusan untuk meningkatkan kinerja para pegawai

### 3. Manfaat Bagi Penulis

Sebagai upaya lebih memahami masalah-masalah Sumber Daya Manusia serta mendekatkan antara teori-teori dan praktek di lapangan.

## 1.5 Kerangka Pemikiran

Dalam pergaulan kehidupan manusia sehari-hari antara individu dengan individu maupun individu dengan kelompok tidak akan pernah terlepas dari proses komunikasi. Karena komunikasi adalah hal yang sudah biasa dilakukan, kebanyakan dari kita tidak menyadari bahwa kita telah melakukan kesalahan-kesalahan dalam berkomunikasi. Untuk itulah diperlukannya sebuah komunikasi yang mampu membangun kerjasama antara satu orang dengan orang lain, yakni dengan berkomunikasi efektif sehingga antara individu satu dengan yang lainnya akan saling memahami, saling toleransi, saling mengisi dan saling memberi. Dengan demikian, maka potensi dari masing-masing individu akan semakin berkembang.

Dalam kehidupannya, individu senantiasa berhubungan dengan organisasi, bahkan organisasi pun membutuhkan individu-individu untuk menggerakkan organisasi tersebut. Dengan adanya komunikasi yang baik diyakini suatu organisasi akan berjalan dengan lancar dan berhasil mencapai tujuannya, begitu juga sebaliknya apabila kurang kondusifnya suasana komunikasi di suatu organisasi dapat dipastikan akan tersendatnya aktivitas

dan pencapaian tujuan sebuah organisasi. Organisasi yang berfungsi baik, ditandai oleh adanya kerjasama yang saling terkait, saling membutuhkan dan harmonis dari berbagai komponen.

Dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan, seorang pimpinan dapat melakukan komunikasi mengenai tujuan yang ingin dicapai. Apabila pegawai mengalami kesulitan dan membutuhkan petunjuk dari pimpinan maka pegawai juga akan melakukan komunikasi dengan pimpinannya. Semua komunikasi dalam pelaksanaan kerja ini ditujukan agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Hasil dari penelitian Fred T Allen dan Pitney Bowes (dalam Goldhaber, 1990: 5) mengungkapkan bahwa pegawai yang memiliki informasi yang lebih baik akan menjadi pegawai yang baik serta dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa komunikasi yang baik dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Menurut Gibson et al (1997: 57), terdapat tiga jenis komunikasi formal dalam organisasi yaitu komunikasi horizontal, komunikasi diagonal dan komunikasi vertikal (komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah). Berdasarkan pengamatan peneliti di objek penelitian (Dinas Tata Kota Bandar Lampung), komunikasi yang terjadi adalah komunikasi vertikal yaitu komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dalam suatu organisasi ke suatu tingkat yang lebih tinggi atau lebih rendah secara timbal balik (Robbins, 1996: 8). Komunikasi vertikal ini secara nyata tampak dalam struktur organisasi Dinas Tata Kota Bandar Lampung (Gambar 3), dimana arus komunikasi yang diperlihatkan dengan arah tanda panah, berjalan

melalui dua arah yaitu dari tingkat yang lebih tinggi ke tingkat yang lebih rendah dan dari tingkat yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Komunikasi vertikal ini memiliki dua pola yaitu komunikasi ke atas yang memungkinkan para pegawai mengungkapkan pendapat, ide atau gagasannya kepada pimpinannya dan komunikasi ke bawah yang memungkinkan pimpinan memberikan petunjuk atau arahan kepada pegawainya.

Melalui komunikasi yang efektif, diharapkan kinerja pegawai organisasi akan semakin baik pula, karena setiap individu dalam bekerja tidak hanya menginginkan sekedar gaji dan prestasi tetapi bekerja juga merupakan pemenuhan kebutuhan akan interaksi sosial. Komunikasi yang efektif, dapat membuat suatu organisasi semakin kokoh dan kinerja pegawai akan meningkat. Menurut Mangkunegara (2000: 67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai dapat diukur dari beberapa komponen yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan pekerjaan, kreativitas, kesadaran, inisiatif dan kualitas personal (Gomes, 2001: 142). Berdasarkan hal tersebut, diduga terdapat pengaruh positif antara komunikasi dengan kinerja pegawai.

Berdasarkan kerangka berpikir tersebut diatas, maka dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Tata Kota Bandar Lampung

Keterangan :

Variabel komunikasi secara individual mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pegawai

## 1.6 Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

Komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di lingkungan Dinas Tata Kota Bandar Lampung