

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Dalam kehidupan manusia sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal. Kerjasama dalam berkomunikasi sangat penting artinya bagi manusia, jelas tanpa komunikasi yang sangat penting bagi manusia, jelas tanpa komunikasi tidak akan terjadi interaksi dan tidak akan ada saling tukar menukar pengalaman dan pemikiran, peradaban dan kebudayaan, perkembangan organisasi serta kemajuan teknologi. Kita tidak dapat menghindari komunikasi ketika berada dalam kelompok manusia karena kita saling menginterpretasikan apa yang dilakukan oleh manusia lainnya. Bahkan ketika memilih untuk diam kita sebenarnya tetap berkomunikasi, apa yang kita maksudkan dengan berdiam diri dan bagaimana cara orang lain menerjemahkannya tergantung dari latar belakang kebudayaan masing-masing.

Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif.

Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan dan pengalaman. Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama dengan timbulnya salah faham dan konflik.

Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada di bawah standar. Aktivitas komunikasi di perkantoran ataupun di instansi pemerintahan senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai. Sesama dalam kelompok dan masyarakat. Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan dengan bawahan. Sisi kedua antara pegawai dengan yang satu dengan pegawai yang lain. Sisi ketiga adalah antara pegawai dengan atasan. Masing-masing komunikasi tersebut mempunyai pola masing-masing.

Kedua belah pihak harus ada two-way-communications atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk diperlukan adanya kerja sama yang

diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran atau suatu instansi pemerintahan. Menurut para ahli terutama Kohler ada dua model komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perkantoran ini. Pertama, komunikasi koordinatif, yaitu proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan bagian-bagian (subsistem) perkantoran. Kedua, komunikasi interaktif ialah proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan, pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai sebagai dasar menyesuaikan di antara sub-sub sistem dalam perkantoran, maupun antara perkantoran dengan mitra kerja. Frekuensi dan intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut.

Dalam hal komunikasi yang terjadi antar pegawai, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi (perkantoran) menjadi semakin baik, sikap yang otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal. Peningkatan kinerja pegawai secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan feed back yang tepat terhadap perubahan perilaku seseorang, yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas.

Prestasi kerja merupakan hasil yang dapat dicapai seseorang didalam melakukan pekerjaan yang menjadi tugasnya, dengan didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi. Prestasi kerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha untuk mencapai tujuan suatu organisasi, perusahaan ataupun instansi pemerintahan sehingga berbagai kegiatan dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitasnya. Salah satunya dengan melalui penilaian prestasi kerja. Penilaian prestasi kerja merupakan proses melalui mana organisasi-organisasi yang mengevaluasi atau menilai hasil kerja karyawan yang telah mereka lakukan dan kerjakan selama bekerja di perusahaan atau instansi pemerintahan. Prestasi kerja tersebut dapat memberikan *feedback* kepada pegawai dalam upaya memperbaiki tampilan kerjanya dan upaya meningkatkan produktivitas perusahaan serta menciptakan kebijaksanaan atasan terhadap pegawai dalam hal pendidikan, pelatihan, kenaikan gaji ataupun penghargaan bagi para pegawai yang telah memberikan kontribusi terhadap instansi maupun perusahaan. Adanya penilaian prestasi kerja pegawai tersebut dapat membantu meningkatkan motivasi kerja dan sekaligus dapat membantu meningkatkan loyalitas perusahaan. Dimana para pegawai pun akan mengetahui sampai dimana dan bagaimana prestasi kerjanya dinilai oleh atasannya.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung merupakan salah satu organisasi formal di lingkungan aparatur pemerintahan yang memberikan kontribusi yang cukup besar dalam pembangunan khususnya kota bandung itu sendiri. Program-program kerja yang dirancang bertujuan untuk mempromosikan dan melindungi

bidang kepariwisataan yang merupakan aset suatu wilayah kota maupun negara yang sangat penting sehingga sangat diharapkannya kinerja yang optimal serta dapat diwujudkan melalui peranan komunikasi yang efektif agar dapat memenuhi peran dan fungsinya sebagai aparat pemerintahan dan mengabdikan dirinya kepada bangsa dan negara ini.

Melihat pengaruh yang sangat penting antara proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi khususnya komunikasi interpersonal pada dinas kebudayaan dan pariwisata kota bandung, dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai dengan menciptakan hubungan dan melakukan komunikasi antara pimpinan dan bawahan yang bertujuan menginformasikan segala bentuk kegiatan dan kebijakan sehingga dapat diketahui oleh semua karyawan sebagai sarana dalam meningkatkan kinerja bagi para pegawai sebagai sarana dalam meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri.

Berdasarkan peninjauan awal pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, peneliti menemukan permasalahan sebagai berikut:

1. Kehadiran

Rendahnya kehadiran kerja pegawai pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dengan beberapa pegawai yang meminta izin (Tidak Masuk) dan pegawai yang izin karena sakit mengakibatkan keterlambatan pekerjaan atau mempuat pekerjaan menjadi sedikit terhambat untuk agar sampai sampai ke atasan karena itu berdampak kepada efektifitas kinerja, Contohnya : pegawai seringkali meminta izin

(tidak masuk kerja) ataupun sakit saat melakukan tugas pekerjaan lapangan, mengakibatkan divisi lain terganggu akan *deadline* tugas yang harus diselesaikan pada hari itu.

2. Sikap kerja

Sikap kerja pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata masih rendah, hal tersebut karena pegawai sering datang (masuk kerja) terlambat diluar kebijakan dan aturan yang di terapkan oleh peraturan daerah yang ada bahwa setiap pegawai negeri pada instansi pemerintahan yang ada dikota bandung yaitu masuk kerja mulai dari jam 08.00 – 16.00 WIB. Contoh : pegawai sering masuk kantor (kerja) jam 09.00 s/d 10.00 WIB.

Berdasarkan hasil survey dan penelitian awal pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, terdapa beberapa masalah yang terjadi, masalah-masalah tersebut di duga terjadi akibat kurang opitimalnya komunikasi pimpinan, sebagai berikut:

1. Pimpinan tidak melakukan teguran terhadap pegawai yang sering izin tidak masuk kerja ataupun sakit.

Contohnya kepala dinas acuh terhadap pegawai yang sering izin tidak masuk kerja dan kepala dinas juga tidak melakukan teguran kepada pegawai yang tidak memberikan hasil laporan kerja sebelum karyawan trsebut meminta izin

tidak masuk, padahal laporan kerjanya tersebut sangat penting dan harus diselesaikan oleh tiap bagian ataupun perbidang lainnya.

2. Pimpinan kurang memberlakukan briefing pagi pada saat acara apel ataupun pada saat sebelum mulai bekerja kepada seluruh pegawai, hal ini mengakibatkan sikap pegawai yang cuek datang (masuk kerja) terlambat dari waktu yang telah ditentukan yaitu masuk jam 08.00 s/d 16.00 WIB, sedangkan pegawai sering masuk jam 09.00 s/d 10.00 WIB.

Berdasarkan peninjauan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti berusaha mengangkat permasalahan ini dengan judul **“FUNGSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA BANDUNG”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memfokuskan yang menjadi pokok masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana fungsi komunikasi interpersonal pada disbudpar dalam meningkatkan kinerja pegawai.
2. Bagaimana hambatan-hambatan yang dihadapi pegawai kantor disbudpar dalam melakukan komunikasi interpersonal.
3. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi pegawai kantor disbudpar dalam melakukan komunikasi interpersonal.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam melakukan penelitian ini selain sebagai syarat ujian sidang program strata satu (S1) bidang kajian hubungan masyarakat (Humas), jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui fungsi komunikasi interpersonal pada disbudpar dalam meningkatkan kinerja pegawai.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi pegawai kantor disbudpar dalam melakukan komunikasi interpersonal.
3. Untuk mengetahui usaha-usaha yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi pegawai kantor disbudpar dalam melakukan komunikasi interpersonal.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu. Berkaitan dengan tema penelitian, maka penelitian ini terbagi menjadi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, yang secara umum diharapkan mampu mendatangkan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi.

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Pada umumnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap ilmu komunikasi, khususnya pada bidang kajian Kehumasan yang mana salah satu kegitanya berkaitan dengan pemasaran. Dan diharapkan hasil penelitian ini dapat melengkapi kepustakaan kepada pihak yang berkepentingan dengan masalah yang di teliti.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai kegiatan komunikasi terutama komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.
2. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi suatu bahan pemikiran atau masukan bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, bahwa pentingnya fungsi komunikasi antarpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai.

1.5 Kerangka Pemikiran

Sebagai landasan dan dukungan dasar teoretis dalam rangka memecahkan masalah dan untuk memberi jawaban terhadap pendekatan pemecahan masalah yang telah dikemukakan diatas, peneliti memerlukan kemampuan dalam menangkap, menerangkan prespektif masalah penelitian yang telah di identifikasikan diatas. Sebagaimana diketahui, ilmu merupakan kesinambungan kegiatan yang dirintis oleh pakar ilmiah sebelumnya.

Penelitian yang dilakukan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung ini menggunakan teori Hubungan Manusia. Teori ini menyarankan strategi peningkatan

dan penyempurnaan organisasi dengan meningkatkan kepuasan anggota organisasi dan menciptakan organisasi dengan meningkatkan kepuasan kerja dan mengarahkan aktualisasi diri, pekerjaan akan mempertinggi motivasi bekerja sehingga akan dapat peningkatan produksi organisasi ataupun meningkatkan hasil pekerjaan pegawai untuk menjadi yang lebih baik.

Dalam Teori Hubungan Manusia, terdapat dua kesimpulan yang berkembang dan studi Hawthorne tersebut sering disebut Efek Hawthorne (The Hawthorne Effect) yaitu:

1. Perhatian terhadap orang-orang bodoh jadi mengubah sikap dan perilaku mereka.
2. Moral dan produktivitas dapat meningkat apabila para pegawai mempunyai kesempatan untuk berinteraksi satu sama lainnya.

Berbicara mengenai komunikasi interpersonal berarti berbicara mengenai perpindahan informasi, Komunikasi interpersonal berfokus pada apa yang terjadi, bukan pada di mana mereka berada atau berapa banyak jumlah mereka. Kita dapat mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah bagian dari interaksi antara beberapa orang. Sama artinya komunikasi antar personal dengan komunikasi interpersonal bahwa sama-sama membicarakan tentang komunikasi antara beberapa manusia didalam suatu ruang lingkup.

Komala dalam tesisnya **Hubungan Komunikasi Keluarga Dengan Penyesuaian Diri di Masyarakat**, menyatakan bahwa komunikasi antar personal adalah sebagai berikut :

Komunikasi antarpersonal adalah komunikasi yang berhubungan dengan adanya pertemuan antara dua orang atau lebih yang terjadi secara spontan dan tidak berstruktur serta bersifat dialogis dimana orang yang terlibat dalam komunikasi bersifat ganda, masing-masing menjadi pembicara dan pendengar serta bergantian. (2000:14)

Komala mengatakan dalam tesisnya **Hubungan Komunikasi Keluarga Dengan Penyesuaian Diri** di Masyarakat, dimensi dari komunikasi antar personal adalah sebagai berikut :

1. Keterbukaan
2. Empati
3. Suportif
4. Sikap positif
5. Kesamaan

Selanjutnya peneliti mengemukakan pengertian kinerja karyawan menurut sedarmayanti dalam bukunya manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja sebagai berikut: “Kinerja yang juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja pencapaian kerja /hasil kerja, untuk bekerja/penampilan bekerja” (1995:53).

Menurut Mitchel yang dikutip oleh Sedarmayanti dalam bukunya Produktivitas kerja, bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu :

1. Kualitas kerja
2. Ketepatan waktu
3. Inisiatif
4. Kemampuan
5. Komunikasi

Dengan memperlihatkan kelima aspek tersebut dapat dijadikan ukuran kinerja serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, maka sebagai unsur dan faktor-faktor ini dalam melakukan penelitian dan pengukuran kinerja karyawan sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan. Dengan demikian terjadi korelasi positif antara pengawasan dengan peningkatan kinerja pegawai.

Hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.1 bagan kerangka pemikiran dan hubungan antara variable sebagai berikut :

Gambar 1.1

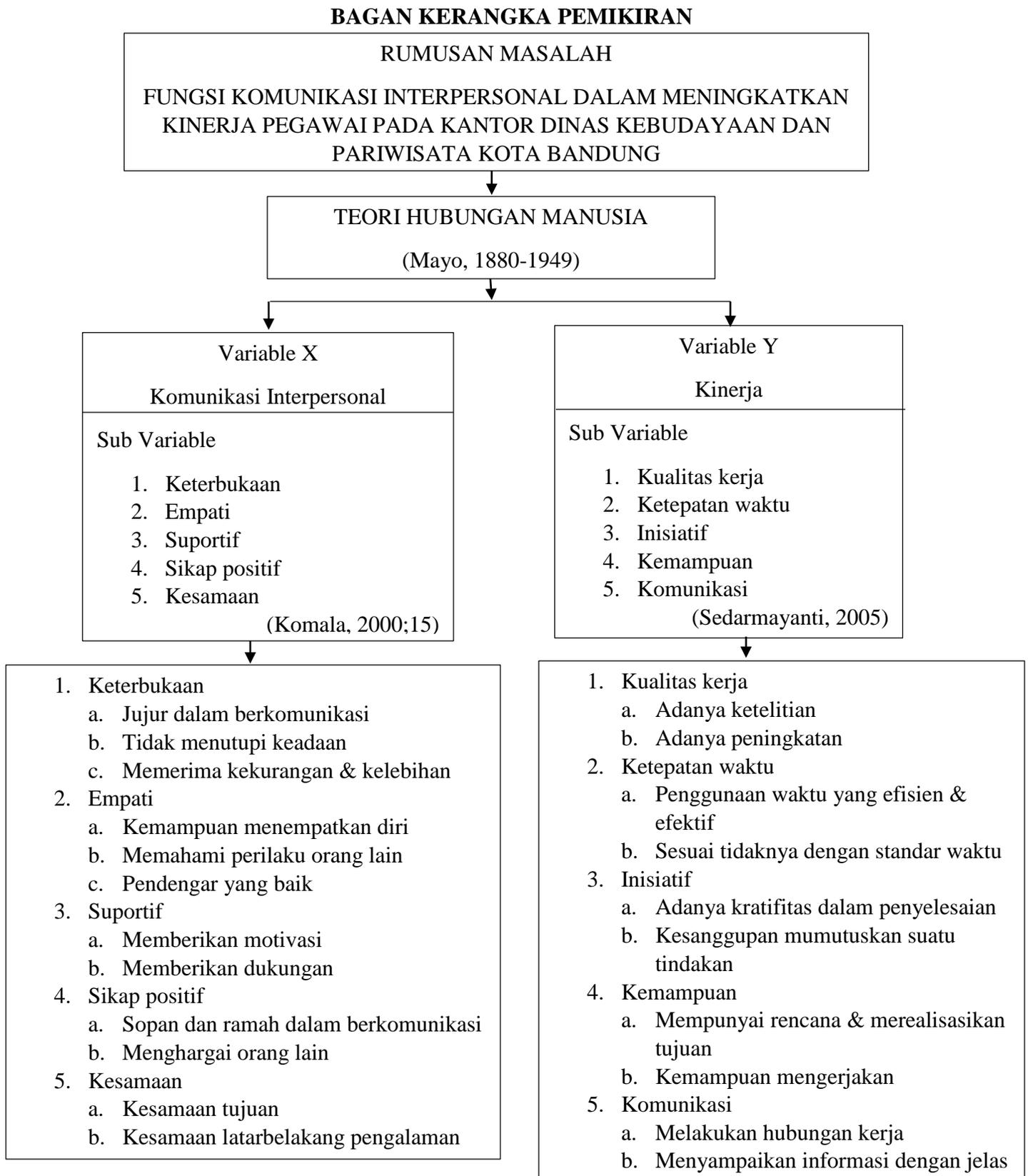


Table 1.2
Jadwal Kegiatan Penelitian

No.	KEGIATAN	TAHUN	2016															
		BULAN	Februari				Maret				April				Mei			
		MINGGU	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Tahap Persiapan																	
	a. Pengajuan Judul		■															
	b. Perizinan			■														
	c. Penjajakan			■	■													
	d. Studi Pustaka				■	■	■											
	e. Seminar Outline							■										
2.	Tahap Pelaksanaan																	
	a. Angket								■	■	■	■	■					
	b. Observasi									■	■	■	■	■				
	c. Wawancara										■	■	■	■				
	d. Pengumpulan data											■	■	■				
3.	Tahap Pelaporan																	
	a. Pengolahan												■	■	■			
	b. Pembimbingan												■	■	■	■		
	c. Perbaikan													■	■			
	d. Sidang Akhir															■	■	