**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Penelitian**

Pegawai dalam bekerja tidak lepas dari komunikasi yang menghubungkan untuk dapat melaksanakan tugas masing-masing. Komunikasi merupakan kebutuhan setiap orang untuk bersosialisasi dengan orang lain. Seseorang akan sulit berhubungan dengan orang lain tanpa adanya komunikasi.

Tidak dapat dibayangkan, dalam sebuah perusahaan atau organisasi dalam melaksankan pekerjaanya tanpa adanya komunikasi, hal ini tentu akan menyebabkan pekerjaan tidak dapat diselesaikan dengan baik. Kualitas komunikasi ditentukan dari frekkuensi dan intensitasnya.

Pencapaian tujuan organisasi yang berkembang di dalam masyarakat baik yang berbentuk organisasi swasta maupun organisasi publik senantiasa berusaha secara optimal untuk mewujudkan sasaran dan target yang ingin dicapainya yang merupakan perwujudan dari hasil kerja dari anggota organisasi tersebut. Keberhasilan organisasi mencapai tujuannya sangat bergantung pada komunikasi dalam organisasi tersebut.

Hakekatnya organisasi-organisasi sebagai bentuk pengelompokkan sosial yang paling rasional dan efisien bergantung pada kemampuan komunikasi dalam

memajukan dan mengembangkan organisasi untuk tercapai tujuan yang diinginkan.Organisasi senantiasa memanfaatkan sumber daya tenaga manusia yang dimilikinya dengan sumber daya lainnya,yakni dengan menjalin kelompok tenaga ahli pekerja, mesin maupun bahan mentah atau sarana dan prasarana untuk dioptimalkan dalam mendukung proses dan hasil kerja pegawai dalam organisasi. Pada saat yang sama organisasi juga secara terus menerus mengkaji sejauh mana ia telah berfungsi serta selalu berusaha menyesuaikan diri dengan lingkungannya sebagaimana yang diharapkan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Pengelolaan organisasi memiliki kemampuan memberdayakan sumber daya manusianya dari perspektif manajerial dan perspektif individu. Pada perspektif manajerial, pemberdayaan bermakna kemampuan lini manajemen dalam mengoptimalkan kinerja sumber daya manusia organisasi seperti pegawai, agar mencapai tujuan yang efisien, efektif, transparan dan akuntabel.

Karena itulah, pemberdayaan bermakna seni manajerial tingkat tinggi dan cara-cara produktif untuk memetik hasil yang optimal dari individu dengan memanfaatkan potensi riil yang dimiliki serta dapat dimiliki serta dapat dikembangkan secara substansi. Basis pijakannya adalah menciptakan wahana agar seluruh sumber daya manusia, khusus Pegawai Negeri Sipil dapat dioptimalkan untuk mencapai tujuan-tujuan ideal yang ditetapkan berdasarkan skema waktu, substansi dan kriteria keberhasilannya.

Untuk mencapai tujuan di atas, perlu diwujudkan melalui pola komunikasi Pencapaian tujuan organisasi publik seperti Kecamatan yang berusaha secara optimal untuk mewujudkan sasaran dan target yang ingin dicapai, Kantor Kecamatan Blangkejeren mempunyai fungsi sebagai berikut.

1. Mempunyai Visi dan Misi berfungsi sebagai pemersatu gerak, langkah dan tindakan nyata bagi segenap komponen penyelenggara pemerintahan tanpa mengabaikan amanat yang diberikannya di Kecamatan Blangkejeren.
2. Meningkatkan aparatur Kecamatan Blangkejeren yang profesional
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
4. Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
5. Menyelenggarakan urusan umum dan perlengkapan keprotokolan dan hubungan masyarakat.

Tercapainya tugas pokok dan fungsi Kantor Kecamatan Blangkejren Kabupaten Gayo Lues , akan dipengaruhi oleh kinerja para pegawainya, Kinerja pegawai dimaksud berkaitan dengan tugas-tugas dan keberhasilan kerja yang dilaksanakan oleh para pegawai dalam meningkatkan hasil kerjanya guna tercapainya tujuan organisasi agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi maksimal sesuai dengan harapan yang telah dirumuskan dalam program kerja organisasi.

Berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai sebagai sumber daya dalam organisasi yang strategis dan mempunyai komunikasi yang baik antara pemimpin dan karyawannya, artinya para pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan optimal, sesuai dengan harapan. Kondisi ini merupakan bagian terpenting yang perlu dilakukan oleh setiap organisasi termasuk Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues.

Pegawai sebagai pelaksana dari program-program organisasi Kecamatan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari setiap pelaksanaan kerjanya. Itulah sebabnya setiap adanya inovasi program, khususnya dalam mengimplementasikan kebijakan tentang pendidikan dan peningkatan kemampuan sumber daya manusia bermuara pada faktor pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa betapa pentingnya peran pegawai dalam penyelenggaran aktivitas Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues.

Berdasarkan hasil penjajagan awal ditemukan permasalahan yang berkaitan dengan kinerja pegawai sebagai berikut :

1. Inisiatif, hasil kerja tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan contohnya : Pegawai seksi kemasyarakatan baru dapat menyelesaikan pekerjaanya 1 (satu) bulan dari target waktu 2 (dua) minggu.
2. Kualitas dan ketelitian kerja rendah mengakibatkan pelaksanaan kerja pegawai tidak optimal contohnya : untuk penyusunan rencana program kegiatan kantor yang belum optimal tidak sesuai dengan yang diinginkan.

Berdasarkan indikator masalah diatas, permasalahan tersebut terjadi di duga di sebabkan oleh rendahnya komunikasi yang diterapkan dalam hal ini terlihat dari:

1. Kurangnya Strategi komunikasi contohnya Ketegasan pemberian perintah mengakibatkan pekerjaan tidak dapat di kerjakan sesuai dengan jadwal yang telah di tentukan.
2. Gaya komunikasi contohnya cara memberi perintah tidak relevan mengakibatkan semua pekerjaan tidak sesuai dengan keinginan masih banyak yang kurang dan salah tidak sesuai degan keinginan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut permasalahan tersebut, untuk itu peneliti mengadakan penelitian yang hasilnya dituangkan dalam bentuk usulan penelitian yang berjudul: **“PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI KECAMATAN BLANGKEJEREN KABUPATEN GAYO LUES PROVINSI ACEH’’**

1. **Perumusan Masalah**

Berpedoman pada latar belakang penelitian di atas, yang menjadi pernyataan masalah (*Problem Statement*)dalam penelitian ini adalah : Kinerja Pegawai Kecamatan rendah dan belum mencapai tujuan yang diinginkan, di duga disebabkan karena pengaruh komunikasi belum optimalnya dalam Organisasi diterapkan oleh Camat.

Berdasarkan *Problem Statement* tersebut, dapat diidentifikasian masalah penelitian sebagai berikut **:**

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai di kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues.
2. Bagaimana pengaruh komunikasi melalui prinsip intruksi prinsip pengarahan, prinsip pemberian informasi dan prinsip penilaian terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues.
3. **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas, adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis besarnya pengaruh Komunikai Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues
2. Mengembangkan Konsep komunikasi Organisasi dan Kinerja pegawai.
3. Menerapkan secara teoritis pengaruh komunikasi Organisasi dalam memecahkan masalah Kinerja pegawai Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues.
4. **Kegunaan Penelitian**
5. **Kegunaan Teoritis**

Memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama kuliah di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues

1. **Kegunaan Praktis**

Kegunaan Praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna untuk memberikan sumbangan pemikiran pada Pemerintah Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues dalam memecahkan masalah komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues.

Memberikan informasi tentang kondisi yang sebenarnya mengenai pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues untuk mengembangkan kualitas para pemimpin dan pegawai nya dalam memecahkan suatu masalah dengan adanya suatu komunikasi yang baik kepada para pegawinya untuk mencapai tujuan yang di inginkan dengan optimal di Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues.

1. **Kerangka Pemikiran**

Hampton, dalam Sutarto (1986 : 492) memberikan batasan tentang komunikasi sebagai berikut : *Communication is the process by wich people at work in organization transmit information to one another and interprete its meaning* (komunikasi adalah proses melalui mana orang-orang yang sedang bekerja dalam organisasi menyampaikan informasi yang satu kepada yang lain dan menafsirkan maksudnya).

Ruben, dalam Muhammad (1995 : 137) mengemukakan pengertian komunikasi sebagai berikut : komunikasi manusia adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasikan lingkungannya dan orang lain.

Pendapat Ruben di atas, menunjukkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses atau aktivitas yang mempunyai beberapa tahapan yang satu dengan lainnya saling terkait. Sejalan dengan pendapat tersebut, Rogers and Shoemaker (1997:65) berpendapat bahwa : “ komunikasi adalah proses pemindahan pesan dari suatu sumber penerima”. Dengan kata lain bahwa komunikasi merupakan pemindahan ide-ide, gagasan-gagasan dari suatu sumber dengan tujuan terjadinya perubahan perilaku dari si penerima.

Makna yang terkandung dari uraian di atas, memberikan kejelasan bahwa komunikasi bukan sekedar menyampaikan informasi, akan tetapi sekaligus bagaimana agar pesan yang disampaikan itu dapat diterima dan dapat merubah sikap perilaku komunikan. Komunikator dalam melakukan aktivitas komunikasi, meskipun semua unsur yang terdapat di dalamnya terpenuhi, akan tetapi dalam kenyataannya tidak dapat menjamin pesan akan mencapai sasarannya. Banyak faktor yang mendukung dan menghambat yang dapat mempengaruhi berhasil dan gagalnya suatu komunikasi.

Soesanto (1974 : 145) mengatakan bahwa : “agar komunikasi dapat berjalan efektif, perlu sekali adanya kesamaan arti atau bahasa antara komunikator dan komunikan”. Agar pesan-pesan yang disampaikan agar menunjukkan kesamaan arti, Lawrence dan Schramm, dalam Sutarto (1991 : 9) menyarankan agar “pesan direncanakan isinya sedemikian rupa, sehingga mengandung perubahan-perubahan psikologis dan sosiologis”.

Pesan itu dapat dipahami dengan pengertian didasarkan pada pengalaman-pengalaman komunikan untuk melihat keputusan atau nilai praktis yang besar dari sasaran yang dikemukakan. Jika tidak demikian, menurut Schramm, dalam Soetarto (1991 : 10), mengatakan bahwa : “betapa sibuknya menggeser pesan dari titik yang satu ke titik yang lain, namun kecil sekali kemungkinan akan banyak terlaksana perubahan yang diinginkan”.

Komunikasi dalam kaitannya dengan pelaksanaan tugas, Sugandha (1986 : 91) berpendapat bahwa : “tanpa komunikasi tidak mungkin kerjasama antar manusia dapat terbentuk, bahkan tidak mungkin kewenangan dan tugas seseorang dapat dijalankan”. Berdasarkan pendapat para pakar di atas dapat diasumsikan bahwa komunikasi memegang peranan yang penting di dalam aktivitas suatu organisasi. tumbuh dan berkembangnya suatu organisasi sangat bergantung pada pihak pimpinan dalam mengelola sumber daya manusia di dalam organisasi.

Komunikasi sangat dibutuhkan dalam setiap aktivitas organisasi, karenanya tanpa komunikasi yang efektif semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Komunikasi pada hakekatnya kegiatan yang tidak hanya informatif, yakni agar orang lain mengerti dan tahu, tetapi juga persuasif, yaitu agar orang lain bersedia menerima suatu paham atau keyakinan, melakukan suatu perbuatan atau kegiatan dan lain-lain. Hovland dalam Uchyana (2004 : 10) mengatakan bahwa : “yang dijadikan obyek studi ilmu komunikasi bukan saja penyampian informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum (*public opinion*) dan sikap publik (*public attitude*) yang dalam kehidupan sosial dan kehidupan politik memainkan peranan yang amat penting”.

Kaitannya dengan komunikasi yang efektif dari seorang pimpinan Smeltzer et al. (1991 : 30) menyatakan bahwa : *“Manager requires an integrated system in his leadership process consisting of how it is in process, strategy of communication plan, and determining leader communication made”.*

Pernyataan ini mengandung arti bahwa seorang pemimpin membutuhkan suatu sistem yang terpadu dalam proses kepemimpinannnya yang menyangkut bagaimana proses komunikasinya, strategi dalam merencanakan komunikasinya, dan juga bagaimana menetukan gaya komunikasi pimpinannya. Melalui penerapan konsep tersebut, dapat diharapkan komunikasi yang efektif dari pimpinan dalam mengarahkan persepsi, interpretasi dan sikap dari pegawainya.

Suyadi Prawirosentono (1999 : 2) mengatakan bahwa yang dimaksudkan dengan kinerja (*performance*) dalam suatu kelompok orang atau organisasi yang di sesuaikan dengan kewenangan dan tanggung jawab dari tiap-tiap individu dalam suatu organisasi ataupun kelompok sekalipun dalam mencapai tujuan, yaitu sebagai berikut:

Kinerja/*Performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekolompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hokum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Suyadi Prawirosentono (1999 : 27) lebih lanjut berpendapat bahwa : empat faktor yang dapat dijadikan ukuran kinerja, yaitu sebagai berikut :

1. Efektivitas merupakan pengukuran atas keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran/tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi dalam mencapai tujuan, misalnya, baik jangka pendek, menengah dan jangka panjang. Ukuran lain dari evektivitas adalah kepuasan (*satisfaction*) dari pegawai atas hasil atau pekerjaan yang dilakukannya, bagaimana pegawai merasa kegunaan dari pekerjaan baik bagi dirinya maupun bagi organisasi*.*
2. Otoritas dan Tanggung Jawab adalah digunakan sebagai acuan untuk mengukur kinerja berdasarkan asumnsi bahwa dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab selayaknya disebarkan tanpa adanya tumpang tindih yang mungkin dilakukan oleh pegawai karena kurang jelasnya pembagian antar keduanya. Wewenang yang dimiliki pegawai selayaknya berkaitan langsung dengan tanggung jawab yang dimiliki (responsibility). Untuk mengukur otoritas dan tanggung jawab dengan demikian menggunakan indikator pendelegasian wewenang dan tanggung jawab.
3. Disiplin adalah merupakan ketaatan dan hormat terhadap aturan maupun sanksi yang dijatuhkan kepada fihak yang melanggar, hal ini meliputi: penggunaan waktu kerja dan penerapan sanksi dan
4. Inisiatif adalah salah satu dimensi kinerja berdasarkan asumsi bahwa pegawai dalam pelaksanaan kerja memiliki kesempatan untuk mengemukakan pendapat maupun melaksanakan perintah berdasarkan cara yang dianggapnya tepat, sehingga mereka memiliki kesempatan untuk berkreasi dan tidak tergantung pada instruksi dari atasan, hal ini meliputi kesempatan mengemukakan gagasan dan usaha perbaikan kerja.

Selanjutnya hubungan Antara komunikasi dan kinerja pegawai sangat erat kaitannnya dan sangat penting dan itu harus terjadi Antara atasan dan bawahan maupun semua yang ada dalam organisasi tersebut. Sugandha (1986 : 91) berpendapat bahwa : “ tanpa komunikasi tidak mungkin kerjasama antar manusia dapat terbentuk, bahkan tidak mungkin kewenangan dan tugas seseorang dapat dijalankan Komunikasi yang baik dan efektif dapat membuat kinerja pegawai menjadi lebih baik, karna pada dasarnya sebagai sumber daya manusia yang membutuhkan sesuatu untuk dapat memacu keinginan mereka untuk dapat bekerja dengan giat sehingga mereka mampu meningkatkan kreativitas dan semangat kerja sesuai dengan batas kemampuan masing-masing.

Uraian di atas, jika ditarik benang merahnya menunjukan bahwa sinergitas variable komunikasi dan variable kinerja pegawai, pada gilirannya akan menghasilkan suatu kinerja organisasi yang efektif dalam melaksanakan aktivitasnya serta pencapaian tujuannya secara optimal. Karena sukses atau gagalnya suatu organisasi pada hakekatnya lebih banyak ditentukan oleh bagaimana kominukasi selaku agen perubahan terencana juga peduli akan perubahan perilaku individu–individu dan kelompok dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang di uraikan di atas, selanjutnya.

peneliti menggambarkan paradigma pemikiran penelitian sebagai berikut:

**KOMUNIKASI**

**Smeltzer et al. (1991 :30)**

1. **Proses Komunikasi**
2. **Strategi Komunikasi**
3. **Gaya Komunikasi**

**Suyadi Prawirosentono (1999:27), berpendapat empat faktor ukuran kinerja**

1. **Efektivitas**
2. **Otoritas dan Tanggung Jawab**
3. **Disiplin**
4. **Inisiatif**

**GAMBAR 1.1**

Paradigma Pemikiran tentang komunikasi dan faktor Kinerja Pegawai

1. **Hipotesis**

Berdasarkan Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran di atas, penulis mengajukan Hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Besar pengaruhnya komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues.
2. Berapa besar pengaruh komunikasi melalui prinsip intruksi, prinsip pengarahan, prinsip pembuatan informasi dan prinsip prilaku terhadap kinerja pegawai dikecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues.
3. **Lokasi dan Waktu Penelitian**

|  |  | **Thn** | **2017** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** |  | **Bln** | **Februari** | | | | **Maret** | | | | | **April** | | | | | **Mei** | | | | **Juni** | | | | | **Juli** | | | |
|  | **Kegiatan** | **Mgu** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | | **2** | **3** | **4** | **1** | | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | | **2** | **3** | **4** |
| **A** | **TAHAP PERSIAPAN** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **1** | **Perijinan** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **2** | **Penjajakan** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **3** | **Pengajuan judul** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **4** | **Pembuatan Proposal** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **5** | **Bimbingan** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **6** | **Pengesahan Laporan** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **B** | **TAHAP PENELITIAN** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **7** | **Observasi** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **8** | **Wawancara** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **9** | **Penyebaran angket** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **10** | **Penarikan angket** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **C** | **TAHAP PENYUSUNAN** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **11** | **Pengolahan data** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **12** | **Analisis data** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **13** | **Pembuatan laporan** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **D** | **TAHAP PENGUJIAN** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **14** | **Seminar proposal** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **15** | **Revisi provosal** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **16** | **Seminar draft** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **17** | **Siding skripsi** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Blangkejeren