

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Organisasi merupakan suatu wadah yang didalamnya terdapat aktivitas orang-orang dalam bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah di tentukan bersama. Organisasi juga merupakan proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompok harus melakukan pekerjaan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas, memberikan saluran terbaik untuk pemakaian yang efektif dan efisien, sistematis, positif dan yang paling penting adalah adanya koordinasi dari usaha-usaha yang dilakukan tersebut.

Organisasi memiliki tujuan yang mendasar karena organisasi pada dasarnya merupakan dasar kepentingan bersama, namun dari setiap individu-individu mendatang bukan hanya untuk mencapai tujuan akan tetapi organisasi terbentuk karena adanya kesamaan sifat, kepribadian, sistem nilai dan keyakinan, artinya organisasi merupakan suatu tujuan etos kerja yang mempunyai ciri-ciri, kondisi, kepribadian, sistem nilai, keyakinan etos kerja dan masalah serta sifat khas organisasi tersebut.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mempunyai dampak yang sangat besar terhadap manajemen sumber daya manusia, apabila suatu perusahaan ingin bertahan dan berkembang dalam persaingan yang ketat, maka

perusahaan harus meningkatkan efisiensi dan produktivitas sumber daya yang dimilikinya termasuk sumber daya manusia dan sistem manajemennya. Manusia merupakan sumber daya (*resource*) strategik dimiliki oleh suatu organisasi, meskipun manusia sumber daya yang sangat strategik tidak mengurangi pentingnya sumber daya yang lain seperti modal, mesin, waktu, energi, informasi, dan sebagainya, walaupun dana dan daya memungkinkan organisasi berbuat sesuatu, akan tetapi sumber daya manusialah yang menyebabkan terjadinya suatu organisasi (Siagian, 2002).

Kinerja organisasi, merupakan cerminan dari rendahnya kinerja individu (aparatur). Tinggi rendahnya kinerja aparat, diduga disebabkan oleh banyak faktor. Dalam kajian pustaka para ahli sependapat bahwa untuk kerja (*job performance*) seseorang dalam aktivitas kerjanya ditentukan oleh faktor individual dan faktor situasional. Faktor individu adalah faktor yang ada dalam individu yang meliputi riwayat hidup pribadi, menyangkut usia, jenis kelamin, riwayat pekerjaan dan lainnya; serta kemampuan, menyangkut kemampuan intelektual, kondisi fisik, kemampuan dalam pekerjaan tertentu (*professionalisme*), sedangkan faktor situasional faktor yang diluar individu yang bisa berwujud lingkungan organisasi, kompensasi, iklim organisasi, gaya kepemimpinan.

Pengertian kinerja atau *performancemenurut* Moehariono (2012:95) merupakan:

“Gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya.”

Kehidupan sehari – hari manusia selalu melakukan komunikasi, baik komunikasi verbal (lisan) atau non verbal (isyarat). Komunikasi secara verbal (lisan) terjadi pada saat seseorang dengan orang lain saling menyampaikan pesan atau berdekatan, tetapi apabila berada dalam jarak yang jauh dapat dilakukan dengan beberapa cara untuk berkomunikasi. Komunikasi yang dilakukan secara verbal oleh kedua belah pihak pada dasarnya agar dapat dimengerti. Komunikasi dapat terjadi apabila ada persamaan antara penyampaian pesan dengan penerima pesan. Tanpa adanya bahasa verbal antara kedua belah pihak, komunikasi masih dapat digunakan dengan pergerakan badan dan menunjukkan sikap tertentu, seperti menggelengkan kepala, mengangkat bahu dan tersenyum, cara ini biasanya disebut sebagai komunikasi non verbal. Secara umum, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari seseorang atau lebih beberapa orang, kelompok, organisasi dan masyarakat agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain.

Komunikasi internal dalam organisasi merupakan komponen yang penting untuk menunjang kinerja organisasi maupun kinerja pegawai. Komunikasi merupakan alat guna menciptakan kerjasama dalam suatu organisasi, dengan komunikasi akan memungkinkan setiap anggota untuk saling membantu, saling mengadakan interaksi dan saling mempengaruhi sehingga tetap hidup. Komunikasi menunjukkan adanya interaksi secara langsung sehingga akan adanya kejelasan tentang tugas pokok atau apa yang harus diperintahkan sesuai dengan apa yang telah ditentukan. Komunikasi internal itu adalah komunikasi yang dilakukan dalam organisasi itu sendiri baik antara atasan dengan atasan atau atasan dengan bawahan.

Komunikasi merupakan kemampuan seseorang dalam berinteraksi baik sebagai individu maupun sebagai personal yang menduduki jabatan. Komunikasi dapat diartikan sebagai kemampuan interaksi dalam berkoordinasi untuk menjalankan aktivitas dalam pekerjaan atau

fungsi dengan standar yang diharapkan. Salah satu tolak ukur berjalannya organisasi yang efektif dan menghasilkan output sesuai dengan yang di harapkan yaitu kinerja pegawai yang optimal.

Komunikasi dengan kinerja pegawai harus memiliki hubungan yang baik, karena dengan adanya komunikasi yang baik antar pegawai maupun pegawai dengan atasannya akan membuat pekerjaan mudah dilaksanakan dan kinerja pegawainya pun dapat berjalan dengan optimal.

Balai Besar Wilayah Sungai Citarum (BBWS Citarum) merupakan instansi lembaga pemerintahan yang mencapai tugas pokok melaksanakan sebagian besar urusan pemerintahan di bidang pembangunan sungai dan perairan. Untuk melaksanakan tugas pokok Balai Besar Wilayah Sungai Citarum (BBWS Citarum) mempunyai fungsi memberikan pelayanan pembangunan di bidang sungai dan perairan untuk pelayanan masyarakat. Mendayagunakan sumber daya air secara adil dan merata melalui kegiatan penatagunaan dan pengusahaan sumber daya air di Wilayah Sungai Citarum dengan mengacu pengelolaan sumber daya air di Wilayah Sungai Citarum dengan mengacu pengelolaan sumber daya air WS 1 Ci yang ditetapkan oleh Menteri Pekerjaan Umum.

Tata Usaha adalah penyelenggaraan kegiatan administrasi, yakni urusan tulis-menulis (termasuk hal keuangan dan sebagainya) dalam sebuah perusahaan, organisasi, dan juga negara. Bagian Tata Usaha mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif kepada semua unsur di lingkungan Balai Besar Wilayah Sungai dan koordinasi dengan instansi terkait (Pasal 29). Bidang Tata Usaha dibagi menjadi 3 subbagian yaitu Subbagian Kepegawaian, Subbagian Keuangan dan Umum dan Subbagian Pengelolaan Barang Milik Negara.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 34/PRT/M/2015 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis

kementerian pekerjaan umum dan perumahan rakyat. Balai Besar Wilayah Sungai Citarum berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Sumber Daya Air. Balai Besar Wilayah Sungai Citarum dipimpin oleh seorang Kepala Balai Besar Wilayah Sungai Citarum.

Hasil penelitian awal yang peneliti lakukan pada Balai Besar Wilayah Sungai Citarum, menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai masih belum optimal, hal ini dapat dilihat pada indikator sebagai berikut :

1. Ketepatan Waktu, Masih ada pegawai yang memiliki tingkat kehadiran yang rendah. Contohnya: Kehadiran para pegawai dilihat dari 2 bulan pada tahun 2018, yaitu pada bulan Juli terdapat 4 orang pegawai yang tidak masuk kerja, dan bulan Agustus terdapat 3 orang pegawai yang tidak masuk kerja pada 2 bulan tersebut sebanyak 7 orang.

Tabel 1. 1
Rekapitulasi Daftar Hadir Bagian Tata Usaha
Bulan Januari 2018 sampai dengan Juni 2018

No	Bulan	Jumlah Pegawai	Jumlah Hari Kerja	Keterangan					
				TMK	%	DT	%	PS W	%
1	Juli	30	22	4	14%	6	20%	5	18%
2	Agustus	30	19	3	10%	7	22%	3	10%
3	September	30	21	1	3%	3	10%	1	3%
4	Oktober	30	21	2	6%	2	6%	6	20%
5	November	30	20	3	10%	7	22%	3	10%
6	Desember	30	12	0	0%	3	10%	3	10%

Sumber : Bagian Tata Usaha 2018

Ket :

TMK = Tidak Masuk Kerja

DT = Datang Terlambat

PSW = Pulang Sebelum Waktunya

Serta Beberapa Pegawai Pada Bagian Tata Usaha Balai Besar Wilayah Sungai Citarum mengalami penurunan tingkat kinerja, sehingga ketepatan waktu dalam pengerjaan draf kerja tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Contoh : Tupoksi yang dilaksanakan beberapa pegawai pada bagian Tata Usaha tidak memenuhi jadwal target yang telah ditentukan dalam 1 Tahun Anggaran sehingga penilaian kinerja kurang baik.

Tabel 1. 2

Rekapitulasi Kinerja Pegawai Bagian Tata Usaha

Tahun Anggaran 2018

NO	KEGIATAN TUGAS JABATAN	SKP TA 2018						
		TARGET		REALISASI		WAKTU		KET.
1	2	4		5		6		7
1	Melakukan Pencatatan dan mendistribusikan surat masuk dengan menggunakan buku agenda dan sistem data base agar memudahkan pencarian arsip surat – surat tersebut	250	Dok	110	Dok	12	bulan	Sedang
2	Melakukan Pencatatan dan mendistribusikan surat keluar dengan menggunakan buku agenda dan sistem data base agar memudahkan pencarian arsip surat - surat tersebut	250	Dok	90	Dok	12	bulan	Kurang
3	Melakukan bantuan pemeriksaan surat dan	250	Dok	95	Dok	12	bulan	Kurang

	dokumen kedinasan yang akan dikirim sesuai ketentuan tata naskah dinas							
4	Malakukan kearsipan dan dokumen kedinasan satuan organisasi	250	Dok	138	Dok	12	bulan	Cukup
5	Melakukan pembuatan catatan kegiatan harian/bulanan untuk penyiapan satuan laporan	250	Dok	235	Dok	12	bulan	Baik
REKAPITULASI		250	Dok	112	Dok	12	Bulan	SEDANG

Sumber : Bagian Tata Usaha 2018

2. Kemampuan, terdapat beberapa pegawai yang kurang memahami pekerjaannya. Terlihat dari dalam penyiapan rencana penggunaan sarana dan prasarana perlengkapan, terdapat beberapa pegawai yang salah dalam mempersiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

Masalah diatas, peneliti menduga disebabkan oleh komunikasi yang belum dilakukan berdasarkan faktor yang mempengaruhi di komunikasi :

1. Sikap. Terdapat pegawai yang kurang bersemangat dalam bekerja, terlihat dari adanya pegawai yang tidak hadir bekerja tanpa adanya keterangan.
2. Keterampilan. Kurangnya keterampilan lisan baik antara pegawai maupun rekan kerja, sehingga informasi yang disampaikan kurang jelas. Hal tersebut menyebabkan pegawai kurang memahami informasi dan pekerjaan yang harus dilakukan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam laporan penelitian yang berjudul: **‘Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai pada Bagian Tata Usaha di Balai Besar Wilayah Sungai Citarum Kota Bandung’**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka peneliti mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Seberapa besar Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai pada Bagian Tata Usaha di Balai Besar Wilayah Sungai Citarum Kota Bandung?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja pegawai pada Bagian Tata Usaha di Balai Besar Wilayah Sungai Citarum Kota Bandung yang optimal?
3. Usaha – usaha apa saja yang dilakukan untuk mengetahui hambatan-hambatan Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai pada Bagian Tata Usaha di Balai Citarum di Balai Besar Wilayah Sungai Citarum Kota Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data , mengolah data, menganalisa data, dan menginterpretasikan data. Apabila keempat hal tersebut telah terlaksanakan dengan baik sesuai dengan teori – teori dan panduan yang penulis terapkan dalam penelitian ini, maka penulis dapat mengambil kesimpulan penelitian mengenai komunikasi dan kinerja pegawai pada bagian tata usaha di Balai Besar Wilayah Sungai Citarum. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menemukan data dan informasi tentang Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai pada Bagian Tata Usaha Balai Besar Wilayah Sungai Citarum
2. Mengembangkan data dan informasi tentang hambatan – hambatan dari Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai pada Bagian Tata Usaha di Balai Besar Wilayah Sungai Citarum

3. Menerapkan data dan informasi tentang usaha – usaha yang dilakukan dalam menanggulangi hambatan – hambatan dari Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai pada Bagian Tata Usaha Balai Besar Wilayah Sungai Citarum.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan kontekstual dan konseptual serta kegunaan praktis untuk perbaikan bagi lembaga yang bersangkutan. Kegunaan penelitian ini bisa di jelaskan sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan Teoritis penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperoleh wawasan dalam menerapkan teori – teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya mengenai Kinerja dan Pelayanan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis, hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan atau sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai studi kasus yang menyangkut tentang Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai pada Bagian Tata Usaha di Balai Besar Wilayah Sungai Citarum.