

**HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI ORGANISASI
DENGAN TINGKAT KINERJA KARYAWAN KANTOR PUSAT
PT. PELINDO IV (PERSERO)**

**OLEH :
KARINA KARMAN KAMALUDDIN**



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

2022

**HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI ORGANISASI
DENGAN TINGKAT KINERJA KARYAWAN KANTOR PUSAT
PT. PELINDO IV (PERSERO)**

**OLEH :
KARINA KARMAN KAMALUDDIN
E021171521**

*Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Departemen Ilmu Komunikasi*

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

2022

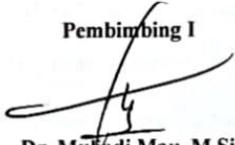
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Komunikasi Organisasi dengan
Tingkat Kinerja Karyawan Kantor Pusat
PT. Pelindo IV (Persero).
Nama Mahasiswa : Karina Karman Kamaluddin
Nomor Pokok : E021171521
Departemen : Ilmu Komunikasi

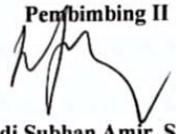
Makassar, 30 - Mei - 2022

Menyetujui,

Pembimbing I


Dr. Muladi Mau, M.Si
NIP. 1970123111998021002

Pembimbing II


Andi Subhan Amir, S.Sos., M.Si
NIP. 197705252003121003

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin



Dr. Sudirman Karnay, M.Si
NIP.196410021990021001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Karina Karman Kamaluddin

NIM : E021171521

Program Studi : Public Relation

Jenjang S1 : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan ilmiah yang berjudul :

**Hubungan Kualitas Komunikasi Organisasi dengan Tingkat Kinerja
Karyawan Kantor Pusat PT. Pelindo IV (Persero)**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan pengambilan tulisan dari orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau diartikan bahwa sebagian atau keseluruhan karya skripsi ini adalah hasil karya orang lain, maka saya bersedia untuk menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 10 Juni 2022

Yang menyatakan,
The image shows a 10,000 Rupiah revenue stamp (Meterai Tempel) with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', 'METERAI TEMPEL', and the alphanumeric code '3EAE8AJX866905675'.

Karina Karman Kamaluddin

KATA PENGANTAR



Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Komunikasi Organisasi dengan Tingkat Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT. Pelindo IV (Persero)” ini dapat terselesaikan guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini, tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Kedua orang tua penulis yakni Ayahanda Karman Kamaluddin, SE dan Ibunda tercinta Dr. Ir. Nurliani, MS yang hingga tahap akhir penyelesaian tugas skripsi ini tidak pernah berhenti memberi doa dan kasih sayangnya.
2. Kakak tersayang, Kemal Karman Kamaluddin, SE dan Kartika Karman Kamaluddin, SP, MM yang telah memberikan dukungan materil dan moril serta semangat yang tiada hentinya bagi penulis, melalui tulisan ini penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih.
3. Bapak Dr. Muliadi Mau, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing I dan Pembimbing Akademik (PA) penulis yang selalu memberikan masukan, nasihat, serta sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan bapak Andi Subhan

Amir, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing II atas waktu dan telah membimbing penulis dengan baik dan penuh kesabaran. Penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih

4. Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin (UNHAS), bapak Dr. Sudirman Karnay, M.Si. dan bapak Nosakros Arya, S.Sos.,M.I.Kom. yang telah membantu secara administratif proses perkuliahan dan penyelesaian studi penulis serta terima kasih banyak atas dukungan dan nasihat yang bapak berikan.
5. Bapak Ibu Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin, terima kasih atas ilmu yang sangat berharga yang telah bapak ibu berikan kepada penulis. Kebaikan dan ketulusan dari Bapak dan Ibu akan penulis ingat sampai kapanpun.
6. Para staf Jurusan Ilmu Komunikasi serta staf/pegawai dalam jajaran lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin (UNHAS) yang telah dengan sabar melayani penulis dalam menyelesaikan administrasi pengurusan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.
7. Terima kasih kepada Kantor Pusat PT. Pelindo IV (Persero) khususnya bapak Direktur SDM Kantor Pusat dan Ibu Bidang Humas dan Penelitian yang telah bersedia memberikan kesempatan bagi penulis untuk belajar dan menambah pengalaman serta pengetahuan sehingga penulis menjadi pribadi yang bertanggung jawab. Atas segala waktu dan pikirannya, penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih.
8. Teman-teman Capture 2017. Terima Kasih dan maaf atas semua kekurangan

penulis selama ini bersama kalian.

9. Geng Bodyguard, Zhafran, Budiman, Melky, Aksan, Dika dan Rifqi yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk penulis agar cepat terselesaikannya skripsi ini.
10. Terima kasih kepada teman-teman pengurus Korps Mahasiswa Ilmu Komunikasi (Kosmik) Univeritas Hasanuddin
11. Terima kasih kepada teman-teman KKN Tematik Unhas Gelombang 104 Kota Makassar yang telah berjuang bersama dalam serangkaian kegiatan KKN. Untuk segala pengetahuan, ilmu dan perhatian serta emosial yang telah dibagi, penulis mengucapkan banyak terima kasih
12. Kakak URGENT, TREASURE, BRITICAL, FUTURE, POLARIS, CAPTURE serta adik ALTOCOMULUS dan AURORA. Terima kasih sudah menjadi keluarga baru penulis di kampus.
13. Seluruh pihak yang telah membantu penulis selama ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih sebesar-besarnya telah banyak terlibat membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, seluruh pembaca dan semua pihak dan mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Makassar, Juni 2022

Karina Karman Kamaluddin

ABSTRAK

KARINA KARMAN KAMALUDDIN. Hubungan Kualitas Komunikasi Organisasi dengan Tingkat Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT. Pelindo IV (Persero). (Dibimbing oleh Muliadi Mau dan Andi Subhan Amir).

Tujuan penelitian ini adalah: (1) mengetahui kualitas komunikasi organisasi pada Kantor Pusat PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero); (2) mengetahui tingkat kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero); (3) menganalisis hubungan kualitas komunikasi organisasi pada Kantor Pusat PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) dengan tingkat kinerja karyawan.

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pusat PT. Pelindo IV (Persero). Populasi penelitian adalah seluruh karyawan pada Kantor Pusat PT. Pelindo IV (Persero). Penentuan sampel menggunakan teknik sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan data sekundernya dikumpulkan melalui observasi, studi pustaka dan wawancara dengan pihak-pihak dan lembaga-lembaga yang terkait dengan penelitian. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan tabel silang dan dianalisis secara statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi yang berlangsung pada Kantor Pusat PT. Pelindo IV (Persero), baik secara vertikal ke bawah, vertikal ke atas, dan komunikasi horizontal termasuk kategori kualitas komunikasi cukup baik. Tingkat kinerja karyawan pada Kantor Pusat PT. Pelindo IV berada pada kategori kinerja cukup baik. Penelitian ini juga menemukan bahwa komunikasi organisasi berhubungan nyata dengan tingkat kinerja karyawan. Proses komunikasi yang saat ini diterapkan telah memberikan dampak positif bagi karyawannya, yaitu perubahan komunikasi organisasi yang efektif dan berkualitas, terjalin hubungan yang semakin baik antara karyawan, baik secara individu maupun berkelompok dan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Kata kunci : kualitas komunikasi; komunikasi organisasi; kinerja; karyawan.

ABSTRACT

KARINA KARMAN KAMALUDDIN. Relationship between Organizational Communication Quality and Employee Performance Level at Head Office PT. Pelindo IV (Persero). (Supervised by Muliadi Mau and Andi Subhan Amir).

The aims of this study were: (1) to determine the quality of organizational communication at the Head Office of PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero); (2) determine the level of performance of employees at the Head Office of PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero); (3) analyze the relationship of organizational communication quality at the Head Office of PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) with the level of employee performance.

This research was conducted at the Head Office of PT. Pelindo IV (Persero). The research population is all employees at the Head Office of PT. Pelindo IV (Persero). Determination of the sample using a simple random sampling technique (simple random sampling). Primary data was collected using a questionnaire and secondary data was collected through observation, literature study and interviews with parties and institutions related to the research. The data that has been collected is then presented in the form of frequency tables and cross tables and analyzed by descriptive statistics.

The results showed that organizational communication that took place at the Head Office of PT. Pelindo IV (Persero), both vertically downwards, vertically upwards, and horizontally communication are included in the category of fairly good communication quality. The level of employee performance at the Head Office of PT. Pelindo IV is in the category of fairly good performance. This study also found that organizational communication is significantly related to the level of employee performance. The communication process that is currently being implemented has had a positive impact on its employees, namely changes in effective and quality organizational communication, improved relationships between employees, both individually and in groups and have an effect on improving employee performance.

Keywords: communication quality; organizational; communication; performance; employee.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
D. Kerangka Konseptual	9
1. Konsep Komunikasi	9
2. Komunikasi Organisasi	11
3. Kinerja Karyawan	14
E. Definisi Operasional	17
F. Metode Penelitian	18
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	23
A. Komunikasi	23
1. Pengertian Komunikasi	23
2. Fungsi Komunikasi	24
3. Tujuan Komunikasi	25
4. Jenis Komunikasi.....	25

B. Komunikasi Organisasi	30
1. Pengertian Komunikasi Organisasi	31
2. Peran Komunikasi Organisasi	31
3. Fungsi Komunikasi Organisasi	33
4. Jenis Komunikasi Organisasi	33
C. Komunikasi Formal	34
1. Komunikasi Vertikal Ke Bawah	35
2. Komunikasi Vertikal ke Atas	35
3. Komunikasi Horizontal	36
D. Kinerja	38
1. Pengertian Kinerja	38
2. Fungsi Kinerja	38
3. Jenis Kinerja	40
4. Pengukuran Kinerja	41
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	45
A. Gambaran Objek Penelitian	45
B. Struktur Organisasi	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
B. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai makhluk sosial, manusia senantiasa ingin berhubungan dan berinteraksi dengan manusia lainnya. Ia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Rasa ingin tahu ini memaksa manusia beradaptasi dengan lingkungannya, sehingga manusia perlu berkomunikasi antara satu dengan yang lainnya. Melalui komunikasi manusia dapat mengetahui suatu kejadian atau peristiwa. Bahkan melalui komunikasi manusia dapat mengembangkan pengetahuannya, yakni belajar dari pengalamannya, maupun melalui informasi yang mereka terima dari lingkungan sekitarnya.

Komunikasi adalah salah satu aktivitas yang sangat fundamental dalam kehidupan masyarakat. Kebutuhan manusia untuk berinteraksi atau berhubungan satu dengan lainnya, diakui oleh hampir semua lapisan masyarakat. Sifat manusia yang selalu menyampaikan keinginannya dan untuk mengetahui keinginan atau hasrat orang lain, merupakan awal keterampilan manusia berkomunikasi. Pada awalnya, komunikasi secara otomatis dilakukan melalui lambang-lambang isyarat, kemudian disusul dengan kemampuan untuk memberi arti setiap lambang-lambang itu dalam bentuk bahasa verbal. Tujuan komunikasi untuk memberikan kemudahan bagi kita sebagai makhluk sosial dalam menjalani aktivitas sehari-hari baik itu dalam lingkungan kerja, keluarga, sekolah, pertemanan, organisasi, dan lingkungan lainnya.

Pemahaman yang lebih baik tentang komunikasi adalah sebuah proses penting yang digunakan oleh manusia dalam pertukaran pengalaman dan ide.

Menurut (Leeuwis, 2009), bahwa komunikasi antar manusia sebagai suatu proses dimana orang saling bertukar arti. Dengan bertukar arti, manusia menggunakan berbagai alat seperti; kata dan bahasa, gambar, musik, huruf alfabet, bahasa tubuh, dan lain sebagainya. Alat-alat tersebut sebagai simbolik.

Manusia berupaya dengan sengaja untuk mengkomunikasikan arti kepada orang lain, yaitu melakukan kombinasi beberapa sinyal menjadi sebuah pesan dalam bentuk komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal. Komunikasi verbal dapat dilakukan secara sengaja dalam bentuk intonasi suara maupun tulisan. Sedangkan bentuk komunikasi non-verbal dapat dilihat dari bahasa tubuh, seperti penampilan seseorang (misalnya memakai gaya pakaian tertentu), atau postur tubuh (misalnya seseorang yang berdiri tegap) menunjukkan komunikasi. Dari bahasa tubuh seseorang kita dapat membaca apakah orang tersebut merasa nyaman atau tidak, merasa senang atau kecewa. Banyak orang tidak menyadari bahwa mereka sudah menyampaikan pesan atau informasi tentang apa yang mereka pikirkan, sedangkan lawannya berkomunikasi sudah menterjemahkan sinyal-sinyal tersebut.

Komunikasi merupakan dasar dari sebuah interaksi antar manusia. Karena tanpa komunikasi, interaksi antar manusia, baik secara perorangan, kelompok, maupun organisasi tidak akan berlangsung dengan baik. Interaksi antar manusia dalam suatu organisasi berlangsung dalam situasi komunikasi organisasi. Komunikasi merupakan komponen penting untuk keberlangsungan sebuah organisasi, sehingga suatu organisasi tidak akan dapat berjalan tanpa adanya komunikasi. Dalam sebuah organisasi didalamnya terdiri atas orang-orang yang memiliki tugas masing-masing serta saling berkaitan satu sama lain,

sebagai suatu sistem tentu memerlukan komunikasi yang baik agar kinerja organisasi berjalan dengan baik pula. Sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat tercapai. Komunikasi merupakan suatu kekuatan dalam kehidupan organisasi, ia merupakan unsur pengikat berbagai bagian yang saling bergantung dalam suatu sistem, oleh karena itu komunikasi sangat berperan dalam suatu organisasi. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi, komunikasi membuat suatu sistem kerja menjadi dinamis, oleh karena itu menjadi amat penting melakukan komunikasi secara intensif untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Berfungsinya sebuah organisasi tidak terlepas dari peran komunikasi. Komunikasi merupakan suatu proses dari penyaluran informasi, baik dari dalam maupun dari luar organisasi secara timbal balik. Komunikasi yang efektif dapat memenuhi secara tepat dan efisien penyampaian pesan, instruksi-instruksi dan umpan baliknya dari karyawan, dan sekaligus mengoreksi apakah pesan yang disampaikan dapat dimengerti dan diterima dengan baik oleh karyawan. Komunikasi dengan karyawan yang efektif akan memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan, serta perbaikan pencapaian hasil karya dan tujuan perusahaan. Selanjutnya karyawan akan menjadi lebih baik dan produktif. Agar komunikasi berjalan efektif dan semangat kerja karyawan tercipta dengan baik perlu dorongan dan motivasi yang besar dari pemimpin perusahaan.

Komunikasi organisasi merupakan suatu jaringan komunikasi antar manusia yang saling bergantung satu sama lainnya dalam konteks organisasi (Devito, 2010). komunikasi organisasi merupakan usaha pengiriman dan penerimaan pesan baik dalam kelompok formal ataupun informal dalam suatu

organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan berorientasi pada kepentingan organisasi. Isi pembahasan dalam komunikasi organisasi berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Sedangkan komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual. Dalam pengertian ini dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa subjek pelaku komunikasi organisasi, dapat berupa kelompok yang bersifat formal, atau kelompok yang bersifat informal di dalam suatu organisasi.

Komunikasi dalam organisasi sangat penting karena dengan adanya komunikasi maka seseorang bisa berhubungan dengan orang lain dan saling bertukar pikiran yang bisa menambah wawasan seseorang dalam bekerja atau menjalani kehidupan sehari-hari. Maka untuk membina hubungan kerja antar pegawai/karyawan maupun antar atasan bawahan perlulah membicarakan komunikasi secara lebih terperinci.

Komunikasi yang dilakukan oleh seorang karyawan mampu menciptakan sikap keterbukaan dan rasa empati untuk membuat suasana yang nyaman dan harmonis. Penyampaian komunikasi yang dilakukan oleh seorang karyawan akan berhasil jika orang lain bersedia mengikuti dan mendengarkan beberapa informasi yang disampaikan. Namun terkadang terjadi perbedaan persepsi yang salah satunya disebabkan karena kurang jelasnya informasi dan kurangnya komunikasi sehingga dapat terjadi kesalahpahaman dalam memahami dan menafsirkan pesan yang diterimanya. Berbagai aksi unjuk rasa yang dilakukan oleh karyawan bukan hanya pada persoalan pendapatan atau upah,

tetapi lebih disebabkan oleh kesalahan menafsirkan pesan yang diterima. Peran komunikasi dalam organisasi merupakan aliran yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antara karyawan dalam organisasi.

Keberhasilan kerja karyawan tidak lepas dari keberlangsungan komunikasi di dalam organisasi. Oleh karena itu pada dasarnya komunikasi yang berlangsung dengan baik dalam suatu organisasi merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan organisasi kepadanya. Karyawan yang memiliki kompetensi yang berkualitas dan aktif melakukan komunikasi tentu akan berpengaruh pada kinerjanya. Kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dalam organisasi.

PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) atau Pelindo IV merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pengelolaan pelabuhan laut. PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Indonesia (PP) No. 59, tanggal 19 Oktober 1991, tentang pengalihan bentuk Perseroan Umum (Perum) Pelabuhan IV menjadi Perseroan Terbatas (Persero) dimana anggaran dasarnya berdasarkan akta No. 7, tanggal 1 Desember 1992 oleh Notaris Imas Fatimah, SH di Jakarta. Operasional PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) di Indonesia Bagian Timur yang tersebar di 11 provinsi dan berkantor pusat di Makassar.

Sejalan dengan kebijakan tatanan kepelabuhanan nasional, pemerintah menetapkan 4 (empat) pintu gerbang perdagangan nasional, maka dilakukan merger 8 Badan Usaha PN. Pelabuhan menjadi 4 (empat) Badan Usaha yang berstatus Perusahaan Umum (Perum), salah satu diantaranya adalah Perum

Pelabuhan IV. Perum Pelabuhan IV merupakan hasil merger PN. Pelabuhan V (sebagian), VI, VII, dan VIII, ditambah dengan 6 (enam) pelabuhan yang tidak diusahakan di Propinsi Irian Jaya, yang pendiriannya didasarkan pada Peraturan Pemerintah (PP) No.17 Tahun 1983 yo PP.No.7 Tahun 1985. Selanjutnya pada tahun 1992, berdasarkan PP. 59 tahun 1991 status Badan Usaha Perum dialihkan menjadi Persero yaitu menjadi PT. Pelabuhan Indonesia IV yang dikuatkan dengan Anggaran Dasar Perusahaan yang pengesahannya melalui Akta Notaris Imas Fatimah, SH No.7 tanggal 1 Desember 1992. (Kantor Pelindo IV Makassar, 2020).

PT. Pelindo IV Makassar memiliki karyawan pada berbagai tingkatan kompetensi (pengetahuan, keterampilan dan motivasi), sejalan dengan itu perusahaan mampu memberikan dan memenuhi kebutuhan dasar dan kebutuhan rasa aman karyawannya seperti upah atau gaji sesuai UMR, pemberian bonus, dan sebagainya. Dengan terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat mempertahankan loyalitas para karyawannya, serta secara individu dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Melihat pentingnya peran komunikasi dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi, maka penulis tertarik melakukan penelitian. Penelitian fokus kepada komunikasi secara formal. Untuk itu penulis merencanakan melakukan penelitian skripsi dengan judul:

“Hubungan Kualitas Komunikasi Organisasi dengan Tingkat Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero)”.

Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti bidang komunikasi, yang relevan dan mendukung rencana penelitian penulis. Penelitian

(Agustinnur, 2019) meneliti tentang pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini mengemukakan bahwa tanpa adanya campur tangan pegawai maka perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik. Dalam melakukan komunikasi, seorang pegawai harus mampu berkomunikasi dan saling berinteraksi, baik dengan bawahan maupun atasannya yang berbeda latar belakang dan daerah masing-masing. Efektifitas komunikasi organisasi dapat membantu pegawai memaksimalkan hasil kerjanya dan membantu pegawai lebih mudah dalam menerima informasi secara cepat dan tepat dan memenuhi semua tanggung jawab pekerjaannya.

Arizal, (2017) meneliti tentang pengaruh komunikasi, disiplin, dan pengawasan terhadap kinerja karyawan di Pelindo III Cabang Tanjung Perak Surabaya. Penelitian ini mengkaji faktor komunikasi, disiplin dan pengawasan kerja. Jika komunikasi, disiplin dan pengawasan kerja dapat berjalan dengan baik dan maksimal maka kinerja yang dihasilkan karyawan akan baik pula. Seorang karyawan yang mempunyai ide besar tidak akan bermanfaat bagi perusahaan bila tidak dapat mengekspresikan secara jelas melalui komunikasi. Oleh karena itu karyawan dituntut untuk memiliki ketrampilan dalam berkomunikasi yang baik karena kegiatan perusahaan tidak akan lepas dari komunikasi.

Rencana penelitian yang akan saya lakukan memiliki tujuan yang berbeda dengan penelitian serupa yang pernah dilakukan oleh orang lain. Fokus rencana penelitian saya adalah pada komunikasi formal, hal ini berdasarkan rencana lokasi penelitian adalah pada salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang kepelabuhanan. Pola hubungan jaringan kerja yang cukup kompleks sehingga memerlukan pula pola jaringan komunikasi yang kompleks

pula. Apabila komunikasi organisasi dapat berjalan dengan efektif, maka akan meningkatkan kinerja karyawan

B. Rumusan Masalah

Persaingan usaha yang ketat menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing untuk kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan tentunya harus memiliki karyawan yang memiliki keunggulan di bidangnya dengan kinerja yang produktif. Apabila karyawan telah melakukan komunikasi dengan baik, dan menjalankan aturan dengan baik, seharusnya menghasilkan kinerja yang baik pula. Namun faktanya sering berbeda dengan apa yang dikemukakan di atas. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas komunikasi organisasi pada Kantor Pusat PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero)
2. Bagaimana tingkat kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero)
3. Bagaimana hubungan kualitas komunikasi organisasi Kantor Pusat PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) dengan tingkat kinerja karyawan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Mengetahui kualitas komunikasi organisasi pada Kantor Pusat PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero).
 - b. Mengetahui tingkat kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero)
 - c. Menganalisis hubungan kualitas komunikasi organisasi pada Kantor

Pusat PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) dengan tingkat kinerja karyawan

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

- 1) Sebagai bahan referensi dan rujukan bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi yang ingin mengkaji tentang pola komunikasi dalam organisasi.
- 2) Sebagai pedoman munculnya penelitian-penelitian baru sehingga dapat menjadi suatu kemajuan dan perkembangan dalam ilmu pengetahuan khususnya bidang Ilmu Komunikasi.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Menambah pengetahuan penulis tentang pola komunikasi organisasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara khusus bagi civitas akademika dan secara umum bagi masyarakat.
- 2) Penelitian ini juga merupakan salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana pada Departemen Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin.

D. Kerangka Konseptual

1. Konsep Komunikasi

Jenis & Kelly dalam (Vardiansyah, 2008) mengemukakan komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lainnya (khalayak). Selanjutnya menurut Berelson & Stainer komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain. Melalui penggunaan simbol-simbol seperti

kata-kata, gambar-gambar, angka-angka, dan lain-lain. Proses pembagian informasi, gagasan atau perasaan yang tidak saja dilakukan secara lisan dan tertulis melainkan melalui bahasa tubuh, atau gaya atau tampilan pribadi, atau hal lain di sekeliling kita.

Komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan cara: (1) membangun hubungan antarsesama manusia; (2) melalui pertukaran informasi; (3) untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain; serta (4) berusaha mengubah sikap dan tingkah laku. Dari berbagai definisi yang diungkapkan para ahli di atas maka secara umum komunikasi dapat diartikan sebagai suatu penyampaian pesan baik verbal maupun non verbal yang mengandung arti atau makna tertentu atau lebih jelasnya dapat dikatakan penyampaian informasi atau gagasan dari seseorang kepada orang lain baik itu berupa pikiran dan perasaan-perasaan melalui sarana atau saluran tertentu (Cangara, 2011)

Komunikasi yang dilakukan oleh seorang karyawan mampu menciptakan sikap keterbukaan dan rasa empati untuk membuat suasana yang nyaman dan harmonis. Penyampaian komunikasi yang dilakukan oleh seorang karyawan akan berhasil jika orang lain bersedia mengikuti dan mendengarkan beberapa informasi yang disampaikan. Namun terkadang terjadi perbedaan persepsi yang salah satunya disebabkan karena kurang jelasnya informasi dan kurangnya komunikasi sehingga dapat terjadi kesalahpahaman persepsi.

Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk

gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain agar orang yang diajak komunikasi tersebut terpengaruh untuk menginterpretasikan suatu gagasan atau informasi dalam cara yang diharapkan oleh komunikator. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat di pungkiri termasuk bagi suatu organisasi. Kemampuan berkomunikasi kunci keberhasilan dalam organisasi, karena setiap kegiatan dalam perusahaan harus dikomunikasikan dengan jelas dan dapat dimengerti dan difahami antara satu pihak dengan pihak yang lain saling berhubungan, baik secara lisan maupun tulisan. Fungsi-fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian hanya akan berjalan dengan baik jika fungsi-fungsi tersebut dikomunikasikan dengan baik pula kepada karyawan.

Komunikasi dapat bersifat formal dan informal. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi, isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas kerja dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Sedangkan komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual (Wiryanto, 2004).

Dari definisi di atas terlihat bahwa komunikasi merupakan alat utama untuk mempengaruhi organisasi dan untuk memperoleh akses ke dalam sumber daya organisasi. Masing-masing organisasi memiliki ciri-ciri komunikasi yang berbeda dan dipengaruhi oleh tipe atau bentuk organisasi serta jaringan komunikasi organisasi

2. Komunikasi Organisasi

Michael Sebuah organisasi adalah wadah bagi sekelompok orang yang bekerja sama secara rasional dan sistematis dan yang dipandu atau dipantau untuk mencapai tujuan tertentu yang menggunakan sumber daya di dalamnya. Hubungan antara komunikasi dan organisasi dinyatakan oleh William V. Hanney dalam (Effendy, 1984) yaitu organisasi terdiri dari sejumlah orang, ia melibatkan keadaan saling tergantung, ketergantungan memerlukan koordinasi, koordinasi mensyaratkan komunikasi. Komunikasi sangat penting dalam membina hubungan antar manusia yang terlibat dalam sebuah organisasi. Masing-masing anggota organisasi yang memiliki kepentingan pribadi bersatu padu membentuk kepentingan bersama. Salah satu manfaat berorganisasi adalah meningkatkan kemampuan berkomunikasi.

(Susanto, 2010) mengemukakan bahwa komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi organisasi melibatkan komunikasi formal, informal, komunikasi interpersonal maupun komunikasi kelompok. Pembahasan dititikberatkan kepada struktur dan fungsi organisasi, hubungan antar manusia, komunikasi dan proses pengorganisasian serta budaya organisasi. Selanjutnya menurut Wiryanto dalam (Sky and Pertahanan, 2018), komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dalam organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi pada kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi,

produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial, orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

Komunikasi formal adalah bila pesan mengalir melalui jalur resmi yang ditentukan oleh hierarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan. Pesan dalam komunikasi formal mengalir melalui jaringan komunikasi, yaitu dari atas ke bawah, atau dari bawah ke atas secara vertikal, secara horizontal dari tingkat yang sama, dan komunikasi lintas saluran.

Bentuk jaringan komunikasi dalam organisasi formal mengalirkan pesan melalui jalur sebagai berikut :

a. Jaringan vertikal terdiri atas vertikal dari atas dan dari bawah.

Komunikasi ke bawah berarti bahwa informasi mengalir dari jabatan lebih tinggi kepada yang lebih rendah. Komunikasi ke bawah kebanyakan digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berhubungan dengan tugas-tugas. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, instruksi, petunjuk, informasi, penjelasan, perintah, pengumuman, rapat, majalah intern. Menurut Lewis dalam (Muhammad, 2015), komunikasi ke bawah adalah untuk menyampaikan, merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi. Selanjutnya komunikasi ke atas adalah informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi. Bawahan dapat meminta informasi kepada yang lebih tinggi otoritasnya. Bawahan

berharap agar ide, saran, pendapat, tanggapan maupun kritiknya dapat diterima dengan hati terbuka oleh pimpinan. Contoh : staf memberikan laporan, saran-saran, pengaduan, kritikan, kotak saran, dsb kepada pimpinan.

- b. Jaringan komunikasi horizontal adalah bentuk komunikasi secara mendatar diantara sesama karyawan yang mempunyai posisi yang sama tingkat otoritasnya. Fungsi komunikasi horizontal/ke samping digunakan oleh dua pihak yang mempunyai level yang sama. Komunikasi horizontal sangat penting untuk koordinasi pekerjaan antara bagian dalam organisasi. Komunikasi diagonal atau biasa disebut komunikasi lintas saluran yaitu informasi diberikan melampaui batas unit kerja.

Menurut (Pace, 2001), komunikasi informal terjadi bila anggota organisasi berkomunikasi dengan anggota lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam organisasi dan arus informasi bersifat pribadi. Komunikasi informal (*the grapevine*) biasanya disebarluaskan melalui desas-desus atau kabar angin dari satu orang ke orang yang lainnya dalam suatu organisasi dimana kebenarannya tidak bisa dijamin karena kadang-kadang bertentangan dengan perusahaan.

3. Kinerja

(Mangkunegara, 2005) memberikan pengertian tentang kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Robert L Mathis dan John H. Jackson kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai

dari pekerjaan tersebut. Indikator dari kinerja meliputi: a) kualitas, b) kuantitas, c) ketepatan, d) kehadiran, dan e) kemampuan bekerjasama (Mathis & Jackson, 2019).

Kinerja adalah kemampuan yang dimiliki anggota organisasi dalam mengelola kelompoknya, merencanakan dan melaksanakan kegiatan. Agar seseorang dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik diperlukan adanya pengetahuan, sikap mental dan keterampilan yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kinerja (*performance*) karyawan menunjukkan kepada tingkat kemampuan seseorang melaksanakan tugas-tugasnya berkaitan dengan pekerjaannya. Seseorang dikatakan memiliki kinerja yang bagus bila berkaitan dan memenuhi standar tertentu. Dari konsep tersebut faktor informasi dan kemampuan berkomunikasi merupakan faktor penting dalam menentukan kinerja individu dalam organisasi.

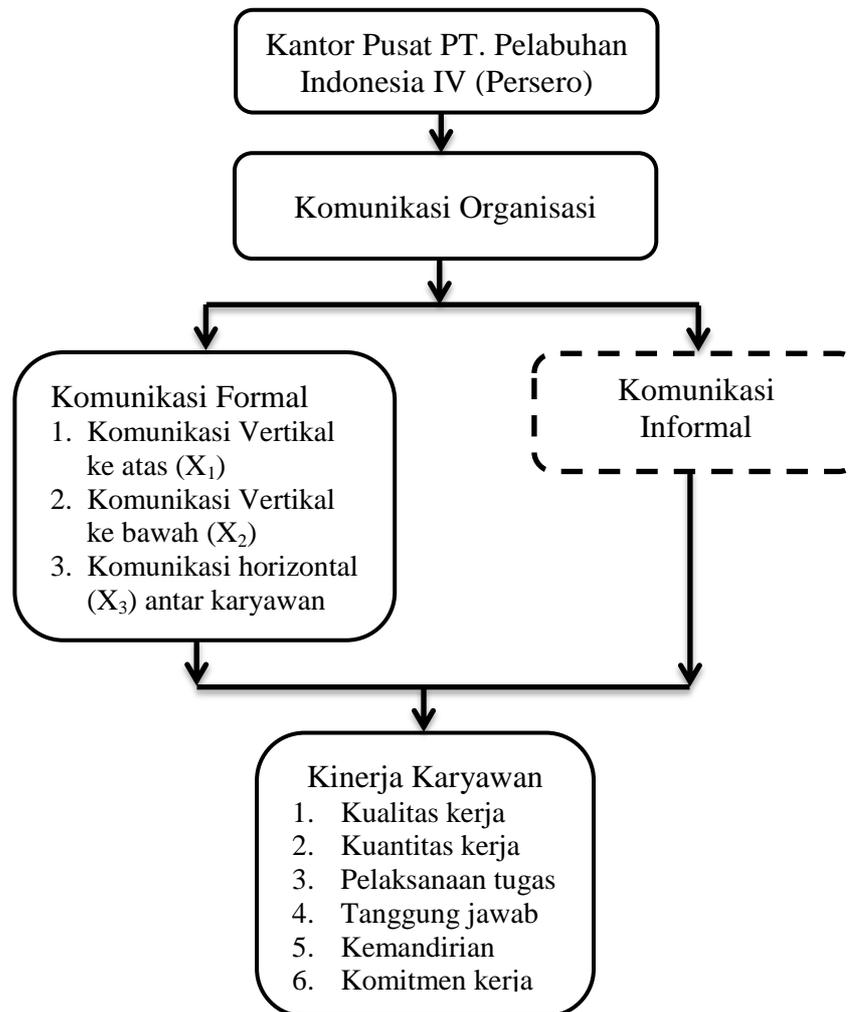
Menurut (Mangkunegara, 2005), indikator untuk mengukur kinerja karyawan sebagai berikut:

- a. Kualitas kerja, diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan
- b. Kuantitas kerja, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam bentuk jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan dalam periode waktu tertentu
- c. Pelaksanaan tugas, seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan

- d. Tanggungjawab, adalah kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan, kemampuan menyelesaikan dan mempertanggungjawabkan hasil kerjanya
- e. Kemandirian, merupakan kemampuan seorang karyawan menyelesaikan suatu pekerjaan secara tuntas yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.
- f. Komitmen kerja adalah sikap dan perilaku keterlibatan seseorang yang kuat dalam mempertahankan organisasi, keberpihakan dan loyalitas karyawan terhadap organisasi.

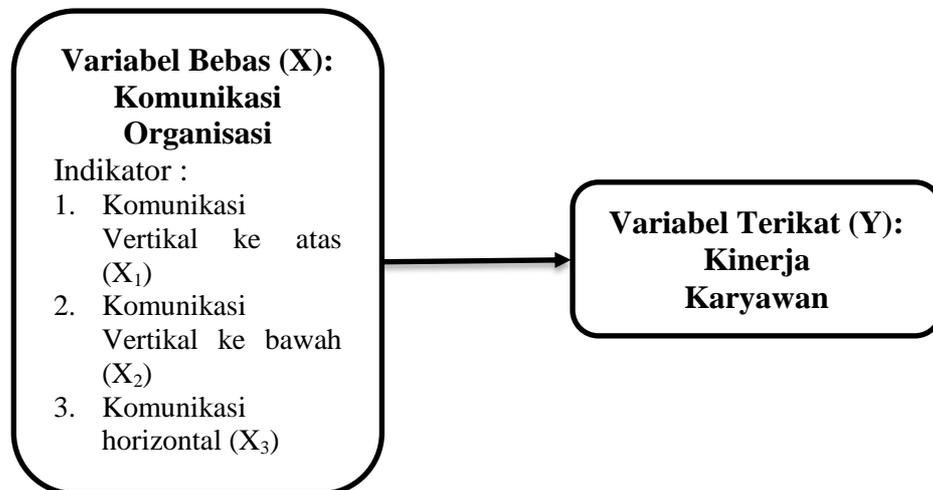
PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) memiliki ciri-ciri komunikasi yang berbeda dan dipengaruhi oleh bentuk organisasi serta jaringan komunikasi organisasi yang kompleks. Dalam meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan menerapkan suatu pola dan faktor-faktor komunikasi organisasi.

Hubungan antara faktor-faktor komunikasi organisasi dengan tingkat kinerja karyawan digambarkan dalam kerangka konseptual sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Hubungan antara faktor-faktor komunikasi organisasi dengan tingkat kinerja karyawan digambarkan dalam kerangka variabel sebagai berikut :



Gambar 2. Kerangka Variabel Penelitian

E. Definisi Operasional

Untuk menyamakan persepsi terhadap konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini maka penulis memberikan batasan pengertian sebagai berikut :

1. PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) adalah salah satu perusahaan negara yang bergerak di bidang jasa kepelabuhanan. Kantor pusat Jalan Soekarno No. 1 Makassar.
2. Komunikasi organisasi dalam penelitian ini adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi melalui komunikasi formal.
3. Komunikasi vertikal ke bawah adalah aliran informasi mengalir dari jabatan lebih tinggi kepada yang lebih rendah.

4. Komunikasi vertikal ke atas adalah informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi.
5. Komunikasi horizontal adalah bentuk komunikasi secara mendatar diantara sesama karyawan yang mempunyai posisi yang sama tingkat otoritasnya.
6. Komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial, orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.
7. Kinerja (*performance*) karyawan adalah tingkat kemampuan seseorang melaksanakan tugas-tugasnya berkaitan dengan pekerjaannya. Faktor informasi dan kemampuan berkomunikasi merupakan faktor penting dalam menentukan kinerja individu dalam organisasi.
8. Indikator mengukur kinerja adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, tanggung jawab, kemandirian, dan komitmen kerja.
9. Kualitas kerja adalah hasil kerja yang diukur dengan efektivitas dan efisiensi suatu pekerjaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
10. Kuantitas kerja adalah jumlah tugas dan pekerjaan yang dihasilkan dinyatakan dalam bentuk jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan dalam periode waktu tertentu.
11. Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan .
12. Tanggungjawab adalah kewajiban karyawan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang diberikan oleh atasan secara tepat.

13. Kemandirian adalah kemampuan seorang karyawan menyelesaikan suatu pekerjaan secara tuntas, tanpa bergantung pada karyawan lain.
14. Komitmen kerja adalah sikap dan perilaku keterlibatan seseorang yang kuat dalam mempertahankan organisasi, keberpihakan dan loyalitas karyawan terhadap organisasi

F. Metode Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan pada Kantor PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Jalan Soekarno No. 1 Makassar. Peneliti memilih lokasi di Kantor Pelindo IV dengan pertimbangan bahwa kantor tersebut merupakan salah satu organisasi formal dengan struktur organisasi yang lengkap. Penelitian berlangsung selama 4 bulan, dimulai pada bulan Juli – November 2021

2. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif dan korelasi, menggunakan metode survei. Penelitian kuantitatif memiliki ciri adalah melakukan pengukuran secara objektif terhadap fenomena sosial kemudian melakukan hubungan antara variabel

3. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, menggunakan metode Kuesioner, yaitu daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelum melakukan wawancara, dan diberikan kepada

responden baik secara langsung, maupun menggunakan media online.
(menggunakan media *google form*)

b. Data Sekunder

Yaitu data yang dikumpulkan berupa dokumen, buku, jurnal, internet, dan lain sebagainya mengenai informasi-informasi yang menunjang penelitian. Data sekunder bertujuan sebagai data pembanding terhadap realitas yang terjadi di lapangan.

1) Data dari instansi

Yaitu pengumpulan data dengan cara mengambil data dari catatan dan dokumen pada Kantor Pusat PT. Pelindo IV (Persero), juga melakukan pengamatan terhadap aktivitas komunikasi pimpinan dan karyawan, fokus pada aktivitas komunikasi formal yang dilakukan oleh pimpinan terhadap karyawan, karyawan terhadap pimpinan, dan komunikasi antara sesama karyawan.

2) Wawancara

Yaitu melakukan tanya jawab kepada pihak yang terkait, baik terhadap pimpinan, maupun terhadap karyawan. Kegiatan wawancara menggunakan alat bantu kuisioner sebagai pedoman wawancara dan alat perekam.

4. Teknik Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Kantor Pusat PT. Pelindo IV (Persero). Jumlah populasi karyawan sebanyak 1.489 orang. Penentuan sampel karyawan menggunakan teknik sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Selanjutnya metode yang digunakan

untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (dalam Sugiyono, 2015)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = error atau tingkat kesalahan 10% (untuk populasi besar)

$$n = \frac{1.489}{1 + 1.489 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{1.489}{1 + 1.489(0,1)^2} = 94,7 = 95$$

Jadi jumlah sampel yang akan diteliti dari 1.489 populasi karyawan adalah 95 karyawan.

5. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data *statistik deskriptif* dan *statistik inferensial*. Statistik deskriptif dilakukan untuk memperoleh tentang variabel penelitian : kualitas komunikasi organisasi (X) dan kinerja karyawan (Y). Sedangkan statistik inferensial dilakukan untuk menguji korelasi antara variabel independen terhadap variabel dependen. Uji statistik yang digunakan adalah analisis korelasi chi-kuadrat dibantu dengan program SPSS (*Statistics Package for the Social Science*) versi 18.

Rumus chi-kuadrat yang digunakan sebagai berikut (Sugiyono, 2009):

$$X^2h = \sum \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

Keterangan:

X^2_h = Chi-kuadrat hitung

F_o = Frekuensi yang diamati (nilai observasi)

F_e = Frekuensi yang diharapkan (nilai expected)

6. Variabel Penelitian

a. Variabel independen (X)

Komunikasi organisasi yaitu komunikasi formal terdiri atas komunikasi vertikal ke atas (X_1), komunikasi vertikal ke bawah (X_2), dan komunikasi horizontal (X_3).

b. Variabel dependen (Y)

Kinerja karyawan, yang meliputi: kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, tanggung jawab, kemandirian, dan komitmen

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Sebuah komunikasi yang efektif menjadi hal yang sangat penting bagi semua organisasi. Untuk memahami komunikasi dengan mudah, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai konsep-konsep dasar komunikasi. Menurut Robbins (1996), komunikasi adalah sebuah pengiriman makna kepada orang lain berbentuk lambang, simbol, atau bahasa-bahasa tertentu sehingga orang yang menerima informasi tersebut dapat memahami informasi yang diterimanya.

Komunikasi adalah interaksi antara dua orang atau lebih untuk menyampaikan pesan atau informasi. Kegiatan komunikasi dilakukan dalam segala aktivitas dan keseharian kita, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan adanya komunikasi memungkinkan kedua belah pihak untuk saling memahami dan berinteraksi dengan lebih baik. Komunikasi adalah suatu proses ketika seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain.

Definisi oleh **Harold D. Lasswell** bahwa cara yang tepat untuk menerangkan suatu tindakan komunikasi ialah menjawab pertanyaan “siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya”. Selanjutnya menurut **James A. F. Stoner**, pengertian komunikasi adalah suatu proses pada seseorang yang berusaha untuk memberikan pengertian dan informasi dengan cara menyampaikan

pesan kepada orang lain.

Berdasarkan prinsip umum dari definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian sebuah pesan dalam bentuk atau cara penyampaian yang bisa disesuaikan sehingga makna dari pesan tersebut dapat diterima sehingga terjadi pertukaran pesan verbal maupun non verbal, dan hasil dari komunikasi yang telah dilakukan memungkinkan untuk mengubah tingkah laku seseorang.

2. Fungsi Komunikasi

Terdapat banyak fungsi komunikasi yang sangat bermanfaat bagi kehidupan manusia. Fungsi komunikasi dapat bermanfaat baik secara individu maupun secara organisasi. Secara umum fungsi komunikasi sebagai berikut :

a. Sebagai Alat Kendali

Fungsi komunikasi yang pertama adalah sebagai alat kendali dan kontrol. Dalam hal ini alat kendali berarti dengan komunikasi maka perilaku individu dapat dikontrol dengan penyampaian aturan yang harus dipatuhi.

b. Sebagai Alat Motivasi

Komunikasi yang baik dan persuasif dapat meningkatkan motivasi seseorang dalam melakukan sesuatu. Menyampaikan informasi yang dapat diraih dalam kehidupan akan membangun motivasi seseorang.

c. Sebagai Ungkapan Emosional

Berbagai perasaan yang ada di dalam diri seseorang dapat diungkapkan kepada orang lain dengan cara berkomunikasi. Emosi ini

bisa perasaan senang, marah, kecewa, gembira, dan lain-lain.

d. Sebagai Alat Komunikasi

Dengan berkomunikasi maka kita dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh orang lain atau kelompok sehingga dengan informasi itu maka proses pengambilan keputusan dilakukan dengan baik.

3. Tujuan Komunikasi

Tujuan berkomunikasi untuk mengubah sikap, pendapat, perilaku, dan sosial. Komunikasi dapat merubah sikap, pendapat, dan perilaku seseorang hingga sosial masyarakat seseorang sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh pemberi informasi. Sehingga pada hakikatnya, komunikasi bertujuan menyampaikan suatu informasi yang dapat dimengerti oleh orang lain. Informasi tersebut kemudian diharapkan menghasilkan umpan balik berupa perubahan positif dari si penerima informasi.

Tujuan dari komunikasi adalah untuk memastikan bahwa informasi atau pesan dari komunikator dapat dipahami oleh orang lain. Oleh sebab itu, komunikator harus menyampaikan pesan utama se jelas mungkin kepada komunikator. Dengan berinteraksi dan berkomunikasi, setiap orang dapat saling mengenal.

4. Jenis Komunikasi

Terdapat beberapa jenis komunikasi yang dapat ditemukan sehari-hari. Berikut ini jenis-jenis komunikasi :

a. Komunikasi Berdasarkan Penyampaian

Pada umumnya setiap orang dapat berkomunikasi satu sama lain karena manusia tidak hanya makhluk individu tetapi juga makhluk sosial

yang selalu mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi dengan sesamanya. Namun tidak semua orang terampil berkomunikasi, oleh sebab itu dibutuhkan beberapa cara dalam menyampaikan informasi.

Berdasarkan cara penyampaian informasi dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu: komunikasi verbal (lisan) dan komunikasi nonverbal (tertulis). Komunikasi verbal yang terjadi secara langsung serta tidak dibatasi oleh jarak, dimana kedua belah pihak dapat bertatap muka. Contohnya: dialog dua orang. Sedangkan komunikasi nonverbal yang terjadi secara tidak langsung akibat dibatasi oleh jarak. Contohnya: komunikasi lewat telepon, naskah yang biasanya digunakan untuk menyampaikan kabar yang bersifat kompleks. Gambar dan foto akibat tidak bisa dilukiskan dengan kata-kata atau kalimat.

b. Komunikasi Berdasarkan Prilaku

Komunikasi berdasarkan prilaku dapat dibedakan menjadi komunikasi formal, komunikasi informal, dan komunikasi non formal. Komunikasi formal, yaitu komunikasi yang terjadi diantara organisasi atau perusahaan yang tata caranya sudah diatur dalam struktur organisasinya, contohnya seminar. Komunikasi informal, yaitu komunikasi yang terjadi pada sebuah organisasi atau perusahaan yang tidak ditentukan dalam struktur organisasi serta tidak mendapat kesaksian resmi yang mungkin tidak berpengaruh kepada kepentingan organisasi atau perusahaan. contohnya: kabar burung, desas-desus. Selanjutnya komunikasi nonformal, yaitu komunikasi yang terjadi antara komunikasi yang bersifat formal dan informal, yaitu komunikasi yang berhubungan

dengan pelaksanaan tugas pekerjaan organisasi atau perusahaan dengan kegiatan yang bersifat pribadi anggota organisasi atau perusahaan dengan kegiatan yang bersifat pribadi anggota organisasi atau perusahaan tersebut. Contohnya: rapat mengenai ulang tahun perusahaan.

c. Komunikasi Berdasarkan Kelangsungannya

Berdasarkan kelangsungannya, komunikasi dapat dibedakan menjadi: komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung. Komunikasi langsung, yaitu proses komunikasi dilakukan secara langsung tanpa bantuan perantara orang ketiga ataupun media komunikasi yang ada dan tidak dibatasi oleh adanya jarak. Komunikasi tidak langsung, yaitu proses komunikasinya dilaksanakan dengan bantuan pihak ketiga atau bantuan alat - alat media komunikasi.

d. Komunikasi Berdasarkan Ruang Lingkup

Berdasarkan ruang lingkungannya, komunikasi dapat dibedakan sebagai berikut: komunikasi internal dan komunikasi eksternal.

Komunikasi internal dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) macam, yaitu :

- Komunikasi vertikal yang terjadi di dalam bentuk komunikasi dari pemimpin kepada anggota, seperti perintah, teguran, pujian, dan sebagainya.
- Komunikasi horizontal yang terjadi di dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan diantara orang-orang yang memiliki kedudukan sejajar
- Komunikasi diagonal yang terjadi di dalam ruang lingkup organisasi

atau perusahaan di antara orang-orang yang memiliki kedudukan berbeda pada posisi tidak sejajar vertikal.

Komunikasi eksternal yaitu komunikasi yang terjadi antara organisasi atau perusahaan dengan pihak masyarakat yang ada di luar organisasi atau perusahaan tersebut. Komunikasi eksternal dimaksudkan untuk memperoleh pengertian, kepercayaan, bantuan dan kerjasama dengan masyarakat. Komunikasi dengan pihak luar bisa berbentuk:

- Eksposisi, pameran, promosi, dan sebagainya.
- Konferensi pers.
- Siaran televisi, radio dan sebagainya.
- Bakti sosial.

e. Komunikasi Berdasarkan Jumlah Yang Berkomunikasi, Komunikasi jenis ini dibedakan atas:

- Komunikasi Perseorangan, yaitu komunikasi yang terjadi dengan cara perseorangan atau individu antara pribadi dengan pribadi mengenai persoalan yang bersifat pribadi juga.
- Komunikasi Kelompok, yaitu komunikasi yang terjadi pada kelompok mengenai persoalan-persoalan yang menyangkut kepentingan kelompok. Perbedaanya dengan komunikasi perseorangan yaitu komunikasi ini lebih terbuka dibandingkan dengan komunikasi perseorangan.

f. Komunikasi Berdasarkan Peranan Individu

Dalam komunikasi ini, peranan individu sangat mempengaruhi kesuksesan proses komunikasinya. Berikut beberapa macam komunikasi

berdasarkan peranan individu, diantaranya:

- Komunikasi antar individu dengan individu yang lain. Komunikasi ini terjadi secara nonformal maupun informal, individu bertindak sebagai komunikator mampu mempengaruhi individu yang lain.
- Komunikasi antar individu dengan lingkungan yang lebih luas. Komunikasi ini terjadi karena individu yang dimaksud memiliki kemampuan yang tinggi untuk mengadakan hubungan dengan lingkungan yang lebih luas.
- Komunikasi antar individu dengan dua kelompok atau lebih. Pada komunikasi ini individu berperan sebagai perantara antara dua kelompok atau lebih, sehingga dituntut kemampuan yang prima untuk menjadi penyelaras yang harmonis.

Komunikasi berdasarkan peranan individu telah dilakukan penelitian oleh (Amir & Trianasari, 2013). Hasil penelitian menemukan bahwa faktor-faktor penghambat dalam komunikasi antar pribadi, yaitu antara orang tua dan anak adalah pola komunikasi otoriter dan pola komunikasi demokratis.

g. Komunikasi Berdasarkan Jaringan Kerja

Didalam suatu organisasi atau perusahaan, komunikasi akan terlaksana berdasarkan sistem yang ditetapkan dalam jaringan kerja. Komunikasi berdasarkan jaringan kerja ini dapat dibedakan menjadi:

- Komunikasi jaringan kerja rantai, yaitu komunikasi terjadi menurut saluran hirarki organisasi dengan jaringan komando sehingga mengikuti pola komunikasi formal.

- Komunikasi jaringan kerja lingkaran, yaitu komunikasi terjadi melalui saluran komunikasi yang berbentuk seperti pola lingkaran.
- Komunikasi jaringan bintang, yaitu komunikasi terjadi melalui satu sentral dan saluran yang dilewati lebih pendek.

h. Komunikasi Berdasarkan Aliran Informasi

Komunikasi berdasarkan aliran Informasi dapat dibedakan menjadi:

- Komunikasi satu arah, yaitu komunikasi yang berjalan satu pihak saja (oneway Communication).
- Komunikasi dua arah, yaitu komunikasi yang bersifat timbal balik (two ways communication).
- Komunikasi keatas, yaitu komunikasi yang terjadi dari bawahan terhadap atasan.
- Komunikasi ke bawah, yaitu komunikasi yang terjadi dari atasan terhadap bawahan.
- Komunikasi ke samping, yaitu komunikasi yang terjadi diantara orang yang mempunyai kedudukan sejajar.

B. Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan salah satu elemen penting bagi berjalannya sebuah organisasi. Dengan adanya komunikasi antar anggota dalam organisasi akan memudahkan dalam pendelegasian pekerjaan. Seorang pemimpin organisasi yang baik adalah seseorang yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam berkomunikasi dengan bawahannya. Informasi harus dikomunikasikan dengan bawahannya agar mereka mempunyai dasar perencanaan untuk mencapai visi dan

misi organisasi.

1. Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiryanto, 2005). Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi pada kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

- Komunikasi organisasi adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dan bawahan, antara sesama bawahan, dsb. Komunikasi vertikal, yaitu komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas.
- Komunikasi horizontal atau lateral, yaitu komunikasi antara sesama seperti dari karyawan kepada karyawan, manajer kepada manajer. Pesan dalam komunikasi ini bisa mengalir di bagian yang sama di dalam organisasi atau mengalir antar- bagian. Komunikasi lateral ini memperlancar pertukaran pengetahuan, pengalaman, metode dan masalah.

2. Peran Komunikasi Organisasi

Komunikasi dalam suatu organisasi selalu merupakan komunikasi

timbang balik, demi kepentingan semua pihak. Dalam berkomunikasi kita menciptakan persamaan pengertian, ide, pemikiran, dan sikap tingkah laku kita terhadap orang lain. Jadi komunikator dan komunikan mempunyai kesamaan dan kesepakatan pesan sehingga menimbulkan suatu pengertian.

Peran komunikasi dalam organisasi sebagai berikut:

- a. Komunikasi dalam perusahaan sebagai titik sentral
- b. Dalam setiap proses komunikasi, hubungan kemanusiaan merupakan proses yang menyangkut kepribadian, sikap dan tingkah laku yang terjadi pada orang-orang yang terlibat
- c. Organisasi melaksanakan komunikasi persuasif dua arah di semua bidang kegiatan dengan maksud memberikan motivasi kerja, bertanggung jawab dan produktif
- d. Atas dasar pengertian tersebut terlihat bahwa komunikasi timbal balik dalam suatu organisasi merupakan proses integrasi antar manusia yang bersifat manusiawi yang menuju perasaan lahir batin.

Beberapa faktor yang perlu diperhatikan di dalam proses komunikasi menurut K. Anderson, 1978 sebagai berikut :

- a. Faktor sumber dan penerima pesan
 - Pengetahuan, gagasan, pikiran dan pengalaman
 - Sikap, keyakinan dan tujuan
 - Kebutuhan, keinginan dan nilai-nilai
 - Kepentingan
 - Keanggotaan dan peranan dalam kelompok
 - Kecakapan berkomunikasi

- Persepsi terhadap unsur-unsur lain
- b. Faktor saluran
- Karakteristik saluran atau media yang digunakan
 - Seberapa besar jumlah publiknya
- c. Faktor pesan
- gagasan dan isi pesan
 - Susunan pesan
 - Bahasa dan gaya
 - Cara penyampaian: lisan, tertulis, dan lain-lain

3. Fungsi Komunikasi Organisasi

Menurut Sendjaja (1994) menyatakan fungsi komunikasi dalam organisasi sebagai berikut:

- a. Fungsi informatif. Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaan,
- b. Fungsi regulatif. Fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Terdapat dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif, yaitu Berkaitan dengan orang-orang yang

berada dalam tataran manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Juga memberi perintah atau instruksi supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana semestinya. Berkaitan dengan pesan. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja.

- c. Fungsi persuasif. Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.
- d. Fungsi integratif. Setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik

C. Komunikasi Formal

Komunikasi formal, yaitu komunikasi yang terjadi diantara organisasi atau perusahaan yang tata caranya sudah diatur dalam struktur organisasinya. Saluran komunikasi merupakan istilah yang diberikan sebagai cara dimana seseorang dapat berkomunikasi dengan orang lain.

Saluran komunikasi formal merupakan saluran yang terbentuk dari hasil persetujuan resmi organisasi yang dapat diderivatiskan dari aturan-aturan organisasi, berisi mengenai kinerja dan produktivitas organisasi. Saluran ini memiliki sifat yang tertuju, resmi dan fokus pada kepentingan organisasi sehingga disebut saluran

formal. Terdapat tiga saluran komunikasi yaitu :

1. Komunikasi Vertikal Ke Bawah

Komunikasi vertikal ke bawah dimulai dari manajemen puncak kemudian mengalir ke bawah melalui tingkatan-tingkatan manajemen sampai ke karyawan lini. Tujuannya untuk memberi pengarahan, informasi, instruksi, saran dan penilaian ke bawahan serta memberikan informasi kepada anggota organisasi tentang tujuan dan kebijaksanaan organisasi.

Kesulitan dari kebanyakan pesan menuju ke bawah karena bersifat “perintah” dan hanya satu arah, pada umumnya orang akan mengalami kesulitan untuk menterjemahkan dari “perintah” tersebut. Di sini atasan yang membuat rencana kemudian diperintahkan kepada karyawan untuk dilaksanakan, sikap semacam inilah yang sering meresahkan. Oleh sebab itu komunikasi dua arah sangatlah penting dalam membangun relasi yang baik.

Para manajer dan pimpinan harus bekerja sama mengkomunikasikan seluruhnya tentang rencana dan garis besar kebijaksanaan organisasi secara terbuka, jujur dan dengan cara yang bebas dan harus bersedia mendengarkan dan memberi dorongan kepada karyawannya secara tulus dan terbuka. Sangat perlu disadari bahwa komunikasi ke atas merupakan sumber utama dan terpenting sebagai umpan balik guna melancarkan kerjasama dalam membangun suasana kerja yang kondusif

2. Komunikasi Vertikal Ke Atas

Komunikasi vertikal ke atas mensuplai informasi kepada tingkatan manajemen atas apa yang terjadi pada tingkatan bawah. Tipe komunikasi ini

mencakup laporan-laporan periodik, penjelasan, gagasan dan permintaan untuk diberikan keputusan.

Nilai utama dari komunikasi ke atas adalah karyawan mengerti pesan yang disampaikan pimpinan, bisa menjadi refleksi atas dirinya apakah dalam membawakan pesan sudah baik atau perlu dengan menggunakan teknik dan media komunikasi yang tepat serta dapat mengerti kekurangan dan bersedia memperbaikinya. Justru dengan proses umpan balik itulah akan terjadi pemahaman yang baik dan menghilangkan banyak salah pengertian yang terjadi.

Melalui komunikasi ke atas secara terbuka orang bisa mengetahui sejauh mana daya tangkap dan pengertian yang ditangkap mitra bicaranya. Dalam menciptakan semangat kerjasama dan mendorong serta merangsang karyawan lebih aktif dalam pelaksanaan pekerjaan perlu diperhatikan dengan memberikan kabar yang baik dan menyenangkan dan memberitahukan masalah-masalah yang muncul dan perlu diatasi pada waktunya dan mungkin perlu melibatkan berbagai pihak, kalau tidak mungkin akan berkembang ke situasi yang eksposif dan membahayakan. Perlu disadari bahwa lebih sulit menyalurkan komunikasi ke arah atas secara terbuka, namun kita perlu menyadari bahwa efeknya justru akan menguntungkan semua pihak.

3. Komunikasi Horizontal

Saluran komunikasi horizontal (komunikasi ke samping), yaitu merupakan komunikasi terjadi diantara para anggota dari kelompok kerja yang sama, para anggota dari kelompok kerja pada level yang sama, para manajer pada level yang sama, atau beberapa pekerja yang setara secara

horizontal lainnya.

Saat komunikasi dengan rekan sekerja kita perlu menyesuaikan diri dengan lingkungan, teman sekerja, pimpinan dan seluruh lingkungan organisasi. Kebiasaan, budaya dan strategi organisasi harus disosialisasikan secara terus menerus dengan menggunakan beberapa metode komunikasi, tertulis, lisan, langsung dan tidak langsung dan juga perlu diperhatikan kelompok-kelompok yang mendapat perhatian untuk bisa lebih menyesuaikan diri. Semua itu untuk membina kerjasama antar pribadi, antar unit dan dengan atasan. Sikap yang baik sesama teman kerja dan terhadap setiap orang akan meningkatkan dan memperlancar kerjasama. Jadi kalau masing-masing pekerjaan berjalan lancar, penjelasan, perintah dari atasan sangat jelas dan operasional pekerjaan akan bisa berjalan dengan baik serta laporan-laporan baik lisan maupun tertulis juga akan berjalan lancar serta beres.

Dalam berkomunikasi terhadap sesama teman sekerja hendaknya terdapat rasa hormat, sederhana, dan jujur. Keterbukaan dan disiplin menjadi budaya yang harus ditekuni secara bersama-sama maka akan menumbuhkan rasa saling menghormati. Hati yang jujur merupakan kunci dalam menjalin hubungan antara yang satu dengan yang lainnya. Budaya senyum yang khas, jujur dari dalam hati yang paling dalam serta dilakukan secara menyenangkan, menarik, diimbangi dengan cara bicara yang ramah sambil menatap wajah mitra bicara akan semakin menambah semangat persaudaraan yang diperlukan dalam kerjasama.

Hal-hal yang harus dihindari dalam berkomunikasi adalah gosip

dan isu mengenai kehidupan karyawan dan juga mengucapkan hal-hal yang kurang pantas. Jangan sekali-kali mempertaruhkan informasi kehidupan pribadi anda yang mungkin akan didengar orang yang penuh ambisi dan jahat yang dapat memutarbalikkan kata sehingga dapat menurunkan wibawa anda sendiri. Hal ini merupakan bagian dari politik kerja kantor. Bagaimanakah kita bisa membuat karyawan lama dan baru merasa kerasan dan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan untuk setiap harinya dan bertahan untuk masa yang akan datang? Jawabannya adalah kejujuran, integritas dan loyalitas yang tinggi.

D. Kinerja

Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan tugas dan wewenang pekerjaannya. Salah satu cara untuk mengoptimalkan kinerja karyawan adalah adanya komunikasi efektif di lingkungan perusahaan.

Terjalannya komunikasi yang efektif dapat memunculkan lingkungan kerja yang baik. Karyawan menjadi termotivasi dan dapat bekerja bersama antara pimpinan dan karyawan (tim) dengan baik untuk mencapai kinerja yang optimal. Semakin baik komunikasi yang dibina, maka semakin optimal kinerja karyawan untuk menjalankan tugasnya

1. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998). Kinerja adalah bagaimana melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau

tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Pengertian kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang karyawan masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. Kinerja karyawan dapat dikelompokkan ke dalam tingkatan kinerja tinggi, menengah atau rendah. Kinerja menurut (Mangkunegara, 2005) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas terbaik yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam pertanggungjawaban penyelesaian tugas yang diberikan kepadanya. (Hasibuan, 2001) mengemukakan bahwa kinerja adalah pencapaian seseorang dalam melaksanakan segala tanggung jawab yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan ketepatan waktu penyelesaian.

2. Tujuan dan Manfaat Kinerja

Menurut (Rivai, 2010) tujuan kinerja pada dasarnya meliputi :

- a. Untuk mengetahui tingkat prestasi pegawai.
- b. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji
- c. pokok dan intensif uang.
- d. Mendorong pertanggung jawaban dari karyawan.
- e. Meningkatkan motivasi kerja.
- f. Meningkatkan etos kerja.
- g. Sebagai pembeda antara karyawan yang satu dengan yang lainnya.\
- h. Memperkuat hubungan karyawan melalui diskusi tentang kemajuan kerja

- i. mereka.
- j. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan sumber daya
- k. manusia dan karir.
- l. Membantu penempatan karyawan sesuai dengan pencapaian hasil
- m. kerjanya.
- n. Sebagai alat untuk tingkatan kinerja.

Selanjutnya menurut (Rivai, 2010) manfaat kinerja pada dasarnya meliputi:

- a. Perbaikan prestasi, dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan prestasi karyawan.
- b. Keputusan penempatan, membantu dalam promosi, perpindahan dan penurunan pangkat pada umumnya.
- c. Sebagai perbaikan kinerja pegawai.
- d. Sebagai latihan dan pengembangan pegawai.
- e. Umpan balik sumber daya manusia. Prestasi yang baik atau buruk
- f. diseluruh perusahaan mengidentifikasi seberapa baik Sumber Daya Manusianya berfungsi

E. Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan tugas dan wewenang pekerjaannya. Salah satu cara untuk mengoptimalkan kinerja karyawan adalah adanya komunikasi efektif di lingkungan perusahaan.

Terjalannya komunikasi yang efektif dapat memunculkan lingkungan kerja yang baik. Karyawan menjadi termotivasi dan dapat bekerja bersama antara pimpinan dan karyawan (tim) dengan baik untuk mencapai kinerja yang optimal.

Semakin baik komunikasi yang dibina, maka semakin optimal kinerja karyawan untuk menjalankan tugasnya)

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Pengertian kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang karyawan masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. Kinerja karyawan dapat dikelompokkan ke dalam tingkatan kinerja tinggi, menengah atau rendah. Selain itu juga dapat dikelompokkan melampaui target, sesuai target atau di bawah target.

Kinerja menurut (Mangkunegara, 2005) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas terbaik yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam pertanggungjawaban penyelesaian tugas yang diberikan kepadanya. (Hasibuan, 2001) mengemukakan bahwa kinerja adalah pencapaian seseorang dalam melaksanakan segala tanggung jawab yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan ketepatan waktu penyelesaian.

Dari tiga teori yang sudah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah sebuah pencapaian yang didapatkan atau dihasilkan dari aktivitas karyawan itu sendiri". Kinerja karyawan (Y) adalah sebuah pencapaian yang didapatkan atau dihasilkan dari aktivitas karyawan itu sendiri. Kinerja karyawan diukur dengan indikator kualitas karyawan, kuantitas karyawan, ketepatan waktu (Dharma, 2005). Dalam penelitian ini

selain ketiga variable tersebut, juga diamati variable pelaksanaan tugas, tanggungjawab, kemandirian dan komitmen kerja.

2. Pengukuran Kinerja Karyawan

Sebuah organisasi didirikan tentunya dengan suatu tujuan tertentu. Sementara tujuan itu sendiri tidak sepenuhnya akan dapat dicapai jika karyawan tidak memahami tujuan dari pekerjaan yang dilakukannya. Artinya, pencapaian tujuan dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan akan berdampak secara menyeluruh terhadap tujuan organisasi. Oleh karena itu, seorang karyawan harus memahami indikator-indikator kinerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya. Sementara itu, dalam kaitannya dengan indikator kinerja karyawan, (Simamora, 1995) mengemukakan bahwa kinerja karyawan dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Kualitas Kerja, yaitu meliputi jumlah produksi kegiatan yang dihasilkan.
- b. Kuantitas Kerja, yaitu berlaku sebagai standar proses pelaksanaan kegiatan rencana organisasi.
- c. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, yaitu pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan.

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu (Robbins, 2006):

- a. Kualitas, Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap

keterampilan dan kemampuan karyawan.

- b. Kuantitas, Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu, Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas, Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian, Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Indikator-indikator kinerja karyawan sebagaimana disebutkan di atas memberikan pengertian bahwa pekerjaan yang dilakukan karyawan dilandasi oleh ketentuan-ketentuan dalam organisasi. Disamping itu, karyawan juga harus mampu melaksanakan pekerjaannya secara benar dan tepat waktu.

Hasil penelitian (Mau et al., 2019) yang mengukur tingkat kualitas pelayanan publik pada Pemerintah Kota Bau-bau, menunjukkan hasil bahwa kualitas dan kinerja pelayanan publik di Kota Bau-Bau masuk kategori “baik”, terkhusus pada bidang administrasi kependudukan.

Menurut (Mangkunegara, 2005), indikator untuk mengukur kinerja karyawan sebagai berikut:

- a. Kualitas kerja, diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
- b. Kuantitas kerja, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam bentuk jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan dalam periode waktu tertentu
- c. Pelaksanaan tugas, seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
- d. Tanggungjawab, adalah kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan, kemampuan menyelesaikan dan mempertanggungjawabkan hasil kerjanya. Adalah kewajiban yang harus dipenuhi dan dilakukan
- e. Kemandirian, merupakan kemampuan seorang karyawan menyelesaikan suatu pekerjaan secara tuntas. Mampu mengorganisir sendiri pekerjaannya dengan baik sesuai target. Kemampuan melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik tanpa merepotkan orang lain. Mengenal dan menguasai bidang pekerjaan.
- f. Komitmen kerja adalah sikap dan perilaku keterlibatan seseorang yang kuat dalam mempertahankan organisasi, keberpihakan dan loyalitas karyawan terhadap organisasi. Contoh datang paling pagi dan pulang paling akhir, dan dilakukan secara proaktif tanpa paksaan, bangga dan senantiasa memandang perusahaan secara positif disituasi apapun.