

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi berasal dari bahasa latin yakni dari kata *communication* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran pikiran. *Communication* ini merujuk dari kata *communis* yang berarti sama. Dalam artian setiap yang terlibat dalam komunikasi perlu ada kesamaan makna.

Komunikasi dalam konteks organisasi memiliki peran yang sangat penting demi berjalannya organisasi. Menurut Mardhiah (2018, hlm. 176) komunikasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara pengirim pesan dan penerima pesan dengan tujuan untuk mengubah tingkah laku.

Organisasi publik saat ini, komunikasi menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam mengatur aliran informasi. Tidak hanya berguna untuk pengendalian oleh pihak pimpinan, tetapi juga memiliki peran penting dalam menciptakan kesetiakawanan di antara seluruh lapisan pekerja serta rasa keterlibatan yang mendorong partisipasi yang lebih sadar. Dengan demikian, komunikasi memiliki peran yang sangat signifikan dalam menentukan sejauh mana individu-individu dapat bekerja secara efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam suatu organisasi, diperlukan iklim yang mendukung dalam komunikasi organisasi. Dengan menciptakan iklim komunikasi yang baik, organisasi akan menjadi lebih efektif dan mampu mempengaruhi hubungan yang bersifat organisasional dengan cara yang lebih menyenangkan daripada yang tidak menyenangkan. Dalam sebuah organisasi publik, komunikasi yang baik akan memberikan manfaat yang luar biasa (Siregar, 2012, hlm. 31).

Melalui komunikasi yang efektif, informasi dapat disampaikan dengan jelas dan tepat waktu kepada seluruh anggota organisasi. Hal ini membantu dalam menghindari kesalahpahaman dan memastikan bahwa semua individu

memiliki pemahaman yang sama tentang tugas dan tujuan organisasi (Harapan, 2022).

Komunikasi yang baik juga mendorong terbentuknya ikatan sosial yang lebih kuat antara anggota tim, menciptakan kesetiakawanan, dan meningkatkan rasa keterlibatan serta motivasi kerja (Atmaja, 2018, hlm. 192)

Komunikasi yang efektif juga berperan dalam meningkatkan kerjasama di antara individu-individu dalam organisasi. Dengan saling berbagi informasi, pengalaman, dan pengetahuan, anggota tim dapat bekerja secara sinergis, saling melengkapi, dan mengoptimalkan potensi masing-masing. Koordinasi yang baik melalui komunikasi vertikal dan horizontal juga memungkinkan tugas-tugas dapat diselesaikan dengan efisien dan tepat waktu (Febriyan, 2019, hlm.17).

Komunikasi mempunyai peranan yang sangat diperlukan dalam efektivitas sumber daya manusia dalam organisasi, dalam mempengaruhi perilaku dan sikap karyawan, dalam kepuasan organisasi dan pekerjaan, dalam motivasi, dalam komitmen organisasi, dalam proses perubahan organisasi (Uyar, 2019, hlm. 84)

Komunikasi organisasi adalah serangkaian kegiatan-kegiatan penyampaian dan penerimaan pesan dari segala kegiatan yang dilakukan dalam lingkup organisasi yang satu sama lain saling terkait dalam mengatasi kondisi lingkungan yang tidak pasti sehingga dihasilkan keselarasan makna. Dalam hal ini komunikasi organisasi tidak hanya terjadi antara karyawan tetapi juga antara bagian dalam suatu organisasi baik secara vertikal ataupun horizontal. (Pamulang, 2020, hlm. 29)

Komunikasi organisasi yang efektif ini menjadi salah satu faktor pendukung sebuah organisasi atau lembaga berhasil dalam pencapaiannya (Susanto, 2022, hlm. 98-107). Dengan demikian komunikasi organisasi yang terjalin dapat memberikan efek pada kinerja pegawai sebab adanya komunikasi yang baik antara pemimpin dan anggota tim, serta pegawai lainnya, merupakan salah satu pendukung terciptanya kinerja yang baik.

Dengan demikian komunikasi organisasi menjadi sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi (Amaludin, 2020, hlm. 5)

Menurut Sinambela dalam Mafra (2017, hlm. 12) kinerja pegawai diartikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan keahlian tertentu untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi yang berlangsung di perusahaan menjadi pendukung pencapaian kinerja yang baik.

Pegawai sebagai sumber daya manusia merupakan aset penting bagi organisasi. Kunci memajukan organisasi berada pada pegawai. Dengan begitu perlu adanya peningkatan kinerja salah satunya dengan meningkatkan komunikasi organisasi. Semakin baik hubungan komunikasi yang dilakukan maka akan semakin baik pula kontribusi yang diberikan pegawai terhadap instansi dalam pencapaian tujuan (Sinaga, 2021, hlm. 41).

Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi merupakan sebuah instansi pemerintahan yang bertanggung jawab dalam mengurus berbagai aspek perhubungan di wilayah Kabupaten Sukabumi. Tugas utama dinas ini meliputi pengembangan infrastruktur transportasi, pengaturan lalu lintas, pemeliharaan jalan, pelayanan angkutan umum, serta pengawasan terhadap keselamatan dan keamanan transportasi. Dalam mencapai program-programnya, kinerja pegawai pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi memegang peranan yang sangat penting. Kinerja pegawai ini mencakup berbagai aspek, seperti produktivitas, kualitas pelayanan, kuantitas pekerjaan, pemecahan masalah. Jika kinerja pegawai dapat ditingkatkan, maka dinas akan mampu mencapai tujuan-tujuannya dengan lebih baik dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Namun, perlu diakui bahwa kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi masih belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat dilihat dari data yang terdapat pada tabel yang disediakan. Tabel tersebut berisi informasi terkait indikator-indikator kinerja sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Capaian Kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi 2020-2022

No.	Indikator Kegiatan	Tahun	Target (%)	Tercapai (%)
1	Presentase sarana dan prasarana transportasi (darat dan perairan)	2020	50	51
		2021	53	52,30
		2022	25	24,50
2	Presentase peningkatan keselamatan transportasi	2020	36	43,4
		2021	38	45,66
		2022	45	43,5
3	Presentase menurunnya tingkat kemacetan lalu lintas jalan	2020	34	33,5
		2021	38,65	38,65
		2022	40	40

Sumber: Capaian Kinerja Tahun Anggaran terhadap Target RENSTRA

Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi Tahun 2020-2022

Dari tabel yang disajikan, terlihat bahwa terdapat beberapa indikator kinerja yang belum sepenuhnya tercapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Pada tahun 2021, terjadi ketidakcapaian target pada indikator presentase sarana dan prasarana transportasi (darat dan perairan) yang belum mencapai target sebesar 0,70%, namun pada aspek keselamatan dan kemacetan sudah mencapai target yang diharapkan. Kemudian di tahun 2022 terjadi penurunan target pada indikator sarana dan prasarana transportasi (darat dan perairan) sebesar 0,5% dan terjadi penurunan dan ketidakcapaian target pada indikator presentase peningkatan keselamatan transportasi. Pada tahun 2020 terjadi penurunan pada indikator kemacetan. Dengan demikian, target kinerja yang telah ditetapkan masih belum tercapai sepenuhnya. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pegawai belum terlaksana dengan baik. Hal tersebut dijadikan latar belakang mengapa penelitian ini dilakukan, apakah murni karena faktor kurangnya komunikasi organisasi atau faktor lain yang menjadi penyebab belum tercapainya target yang diharapkan.

Kemudian dapat dilihat dari masih belum tercapainya target sasaran pegawai. Hal ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1. 2
Capaian Kinerja Pegawai
Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi 2020-2022

No	NIP	Tahun		
		2020	2021	2022
1.	196601261993121002	83,00	82,50	83,50
2.	197301032002121006	85,00	85,50	86,00
3.	198204212002121008	83,30	84,40	83,40
4.	197302102007011007	81,00	81,00	81,50
5.	196702211988031003	89,34	89,21	89,11
6.	197511072008011004	92,00	93,00	92,00
7.	197501072009012003	82,00	82,00	83,00
8.	197601012009022005	81,00	80,50	81,50
9.	198211242009021006	85,00	85,00	85,00
10.	197909042005011006	80,00	79,00	80,00
11.	197809192010012007	86,00	86,00	86,00
12.	196901222007012002	88,00	88,00	87,00
13.	198803242011011002	90,00	91,00	92,00
14.	198609152011012005	83,50	82,50	82,50
15.	196508052007011009	80,00	80,00	81,00
16.	196508112007011010	80,00	80,00	81,00
17.	196805022007011016	87,00	88,00	89,00
18.	196707092007011005	80,50	80,50	82,00
19.	197105202007011006	79,00	79,00	80,00
20.	197401012007011020	80,00	80,50	81,50
21.	197811232007011004	80,50	81,00	82,00
22.	196801042007011007	84,00	84,00	85,00
23.	196502112008011001	88,00	87,00	87,00
24.	196601261993121002	83,00	82,50	83,50
25.	197301032002121006	85,00	85,50	86,00
26.	198204212002121008	83,30	84,40	83,40
27.	197302102007011007	81,00	81,00	81,50
28.	196702211988031003	89,34	89,21	89,11
29.	197511072008011004	92,00	93,00	92,00
30.	197501072009012003	83,00	82,50	83,50

Sumber: Sasaran Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten

Sukabumi Tahun 2020-2022

Dari tabel berikut menunjukkan capaian kinerja pegawai masih ada yang di bawah 90. Adapun aspek penilaian yang diambil dari segi integritas,

kedisiplinan, kerja sama, kepemimpinan dan inisiatif kerja sehingga menghasilkan nilai pada tabel 1.2.

Melihat dari hasil nilai pegawai, tentunya hal ini berkaitan dengan kinerja kerja pegawai yang masih belum optimal 100%. Dengan demikian apakah target yang terlalu tinggi atau komunikasi organisasi belum berjalan dengan baik.

Adapun berikut kriteria skala nilai capaian kinerja sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Skala Nilai Capaian Kinerja

No	Nilai (%)	Kriteria
1	91<100	Sangat Tinggi
2	76<90	Tinggi
3	66<75	Sedang
4	51<65	Rendah
5	<50	Sangat Rendah

Sumber: Permendagri Nomor 86 Tahun 2017

Apabila dilihat dari tabel skala capaian kinerja maka Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi belum mencapai 100% atau masih < 90. Bila kita ketahui bahwasannya semakin tinggi kinerja pegawai tentunya kegiatan-kegiatan pun akan berjalan dengan optimal.

Kemudian dari wawancara bersama salah satu pegawai bagian kepegawaian menyebutkan masih ada pegawai yang datang tidak tepat waktu. Hal tersebut terjadi karena adanya kendala yang dialami pegawai. Ini dapat menunjukkan kinerja pegawai masih belum optimal sehingga menghambat tertundanya pekerjaan. Kemudian dalam hal pembagian kerja masih ada pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan tupoksinya seperti adanya *double job*.

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai lain pada bidang kepegawaian, menyatakan bahwa komunikasi yang terjalin antara pimpinan dan pegawai sangat penting untuk mencegah terjadinya salah persepsi antara

kedua belah pihak. Begitupun dengan komunikasi yang terjalin antar pegawai dan yang ada dalam organisasi. Namun, hasil wawancara juga mengindikasikan bahwa terdapat kekurangan dalam jelasnya informasi diberikan oleh pemimpin kepada pegawai, sehingga pegawai masih bingung mengenai hal-hal yang disampaikan sehingga terjadi miss komunikasi yang mana berdampak pada kegiatan yang dilaksanakan.

Selain itu, pertemuan yang bersifat komunikasi atau rapat di Dinas Perhubungan ini masih jarang dilakukan, hanya sebulan sekali dan itu pun hanya untuk keperluan evaluasi pekerjaan. Karena semakin kita sering melakukan pertemuan berdampak pada hubungan yang semakin erat. Penggunaan media komunikasi juga belum efektif sesuai dengan kebutuhan. Meskipun terdapat beberapa media komunikasi seperti telepon, memo, surat, dan komunikasi lisan, atasan lebih mempercayai penyampaian pesan berupa instruksi pekerjaan atau informasi melalui media tulisan. Di sisi lain, para pegawai lebih menghendaki adanya komunikasi langsung atau tatap muka karena pesan tertulis cenderung membuat pegawai enggan menanggapi.

Sejalan dengan hasil penelitian Sahidillah (2023) bahwa terdapat pengaruh dari komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan. Adapun Anshari (2014) menyatakan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja.

Sehubungan dengan kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi sangat penting maka perlu adanya perhatian khusus. Salah satunya dengan memperhatikan terselenggaranya komunikasi organisasi dengan baik. Sehingga dengan adanya komunikasi organisasi yang baik diharapkan dapat meningkatkan kinerja kerja pegawai. Karena dengan bekerja secara efektif dan efisien, berbagai keuntungan dapat diraih oleh organisasi tersebut.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi berjudul **“Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Seperti yang telah dituangkan dalam latar belakang masalah, masih adanya masalah kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi yang perlu diperhatikan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi. Hal tersebut didukung dengan komunikasi organisasi yang baik, sehingga dengan komunikasi yang baik diharapkan dapat mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka penulis mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran Efektivitas Komunikasi Organisasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi?
2. Bagaimana gambaran tingkat Kinerja Pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi?
3. Adakah pengaruh Efektivitas Komunikasi Organisasi terhadap tingkat Kinerja Pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah tentang pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi. Sedangkan secara khusus tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Efektivitas Komunikasi Organisasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi.
2. Untuk mengetahui tingkat Kinerja Pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi.
3. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Efektivitas Komunikasi Organisasi terhadap tingkat Kinerja Pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini akan memberikan dua macam kegunaan yaitu:

1. Kegunaan teoritis dari hasil penelitian ini akan memberikan sumbangan pengetahuan mengenai komunikasi organisasi. Ini dapat dijadikan bahan pengembangan teoritis atau dijadikan bahan kajian berbagai teori komunikasi organisasi yang sudah diakumulasi sehingga terbentuk kembali temuan ilmiah yang lebih produktif agar menghasilkan tujuan yang efektif dan efisien.
2. Kegunaan praktis antara lain:
 - a. Sebagai bahan informasi bagi Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi untuk dapat memahami pentingnya komunikasi organisasi untuk mengembangkan kinerja pegawai.
 - b. Sebagai sumbangan pemikiran bagi Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sukabumi mengenai terlaksananya komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai.
 - c. Sebagai bahan untuk pembaca atau pihak lain yang membutuhkan informasi dan data relevan dari hasil penelitian terkhusus mengenai komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai.