

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Suatu organisasi dalam melakukan aktivitasnya membutuhkan banyak faktor untuk terus maju dan berkembang. Salah satu faktor utama yang tidak bisa digantikan adalah unsur manusia yang berperan sebagai penggerak jalannya organisasi. Seperti yang diungkapkan oleh Alex S. Nitisemito (1982;10) bahwa: “sampai saat ini belum ada suatu perusahaan atau instansi yang dapat melaksanakan tugas-tugasnya tanpa memerlukan personalia atau pegawai”.

Maka dapat disimpulkan bahwa unsur manusia adalah faktor utama yang dapat menjalankan aktivitas organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus dapat mengelola sumber daya manusia untuk menciptakan kualitas yang tinggi. Akan tetapi, sering terjadi masalah mengenai rendahnya tingkat kualitas sumber daya manusia yang dinilai dan dilihat dari rendahnya produktivitas sumber daya manusia di Indonesia. Sebagaimana diterangkan oleh *Asian Productivity Organization (APO)* dalam *Bali Post* (edisi 16 Desember 2002) bahwa tingkat pertumbuhan produktivitas tenaga kerja Indonesia tahun 1999 sangat rendah. Pertumbuhan produktivitas tenaga kerja Indonesia -3,05 persen. Rendahnya produktivitas sumber daya manusia di Indonesia dirasakan sangat berat, khususnya di bidang ketenagakerjaan berupa hilangnya kesempatan kerja. Itu berarti, bertambahnya tingkat pengangguran serta turunnya tingkat produktivitas.

Untuk itu sumber daya manusia (SDM) yang ada harus ditingkatkan kualitas dan daya saingnya sehingga dapat memacu peningkatan produktivitas.

J. Ravianto (1988:12) berpendapat bahwa, “produktivitas kerja adalah sikap mental yang selalu mempengaruhi pandangan bahwa mutu hari ini lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini”. Sedangkan Sedarmayanti (2001:82) mengatakan bahwa: “Produktivitas merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan kekuatannya dan mewujudkan segenap potensi yang ada padanya”. Jadi, produktivitas merupakan kemampuan seseorang menggunakan kemampuan, kekuatan dan mewujudkan segala potensi yang dimilikinya, agar mutu hari ini lebih baik dari hari kemarin dan hari esok lebih baik dari hari ini. Rendahnya produktivitas kerja yang dimiliki individu maupun kelompok berakibat pada rendahnya tingkat produktivitas organisasi.

Definisi-definisi produktivitas di atas, penulis mencoba untuk menganalisis lebih lanjut mengenai konsep produktivitas. Faktor yang terdapat dalam produktivitas itu adalah: 1) Produktivitas adalah suatu rasio atau perbandingan, 2) adanya unsur input atau sumbernya, 3) adanya output atau keluaran, 4) pandangan atau keyakinan yang optimis bahwa hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini, dan 5) adanya sikap mental yang produktif. Berdasarkan hal tersebut, maka konsep produktivitas kerja pada hakikatnya merupakan suatu sikap mental produktif. Mengenai sikap mental produktif ini, Sedarmayanti (1995:59) mengemukakan bahwa sikap mental produktif ini mencakup: motivatif, disiplin, kreatif, dinamis, profesional, berjiwa kejuangan.

Produktivitas di Bagian Tata Usaha Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat adalah sikap mental para pegawai untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dengan baik. Akan tetapi yang terjadi di Bagian Tata Usaha Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat, bahwa produktivitas kerja disana dirasa masih kurang maksimal. Berdasarkan data dan hasil wawancara ditempat penelitian pada Bagian Tata Usaha dinilai masih kurang disiplin, dimana tingginya tingkat absensi pegawai yang mangkir. Data sementara yang diperoleh dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 1.1** Tingkat Kehadiran Pegawai

Minggu Ke-	Jumlah Pegawai	Agustus		September	
		Kehadiran	Prosentase	Kehadiran	Prosentase
1	125	86	69 %	82	66 %
2		91	73 %	89	71 %
3		80	64 %	77	62 %
4		89	71 %	97	78 %

Sumber: *Kepegawaian Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat (2006)*

Apabila dilihat dari tabel di atas, tingkat kehadiran pegawai masih kurang optimal. Hal ini dilihat dari prosentase tingkat kehadiran pegawai pada bulan Agustus dan september yang berada dibawah 80%. Tingkat kehadiran pegawai tersebut merupakan efek dari disiplin kerja pegawai yang rendah, yang mengakibatkan adanya tugas atau pekerjaan yang tidak terselesaikan tepat pada waktunya.

Terdapat fenomena lain yang menunjukkan rendahnya produktivitas di Bagian Tata usaha Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, yaitu diantaranya:

1. Pekerjaan yang banyak ditumpuk, atau kurang cepatnya dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dikarenakan kurangnya komunikasi antar pegawai atau dengan atasan.

2. Masih adanya pegawai yang mangkir disaat jam bekerja atau pulang kerja sebelum waktunya.
3. Adanya tumpang tindih dalam tanggung jawab kerja karena lebih mementingkan kepentingan diri sendiri.
4. Hubungan yang kurang harmonis antar pegawai. Hal ini seringkali mengganggu situasi kerja di dalam lingkungan kantor.

Kondisi di atas menunjukkan adanya permasalahan. Permasalahan yang dimaksud yaitu rendahnya produktivitas kerja pegawai.

Suatu organisasi harus membangun suatu iklim organisasi yang kondusif guna meningkatkan produktivitas organisasi. Iklim organisasi dipengaruhi oleh berbagai hal, diantaranya adalah iklim komunikasi. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Arni Muhammad (2004:85) bahwa: “tingkah laku komunikasi mengarahkan pada perkembangan iklim, diantaranya iklim organisasi. Iklim organisasi dipengaruhi oleh bermacam-macam cara anggota organisasi bertingkah laku dan berkomunikasi”.

Agar dapat bekerjasama dengan baik, maka para pegawai harus dapat mengkomunikasikan pesan dan informasi dalam mendukung kelancaran pekerjaannya. Para pegawai akan dapat menjalankan tugas mereka dengan baik apabila keadaan iklim komunikasi di dalam organisasi menyenangkan. Sesuai dengan pendapat Dennis (Arni Muhammad, 2001:86) bahwa “Iklim komunikasi merupakan kualitas pengalaman yang bersifat objektif mengenai lingkungan internal organisasi, yang mencakup persepsi anggota organisasi terhadap pesan dan hubungan pesan dengan kejadian yang terjadi di dalam organisasi.”

Iklm komunikasi dapat mempengaruhi sikap pegawai terhadap pesan dan hubungan pesan tersebut yang terjadi di dalam organisasi. Iklm komunikasi ini merupakan faktor yang dapat menyatukan antar hal-hal yang berbeda yang terdapat di dalam perusahaan tersebut.

Seperti definisi iklm komunikasi, menurut Pace dan Faules yang diterjemahkan oleh Dedy Mulyana (1998:147), yang menyatakan bahwa :

Iklm komunikasi, di pihak lain merupakan gabungan dari persepsi-persepsi suatu evaluasi makro mengenai peristiwa komunikasi, prilaku manusia, respons pegawai terhadap pegawai lainnya, harapan-harapan, konflik-konflik antar personal, dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi tersebut..

Penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa iklm komunikasi, mempengaruhi perilaku pegawai mengenai peristiwa komunikasi, respons pegawai terhadap pegawai lainnya, harapan-harapan, konflik dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi. Sudah pasti pengaruh ini akan mendukung kelancaran pekerjaan yang akan meningkatkan produktivitas kerja para pegawai dalam organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh Brief dan Guzzo dalam Pace & Faules yang diterjemahkan oleh Dedy Mulyana (2005:148), yang menyatakan bahwa: “iklim organisasi, yang meliputi iklm komunikasi, penting karena menjembatani praktik-praktik pengelolaan sumber daya manusia dengan produktivitas”.

Maka, dalam suatu organisasi haruslah tercipta iklm komunikasi yang kondusif baik antara atasan dengan bawahan, maupun antar rekan-rekan sejawat. Selain itu juga pihak perusahaan harus menciptakan berbagai hal yang dapat dinikmati oleh pegawai-pegawai secara bersama-sama. Adanya hubungan yang

harmonis diantara anggota organisasi akan menciptakan kualitas kerja yang baik tinggi dalam pekerjaannya sehingga produktivitas organisasi semakin meningkat. Untuk itu, sangatlah penting bagi suatu organisasi untuk dapat menciptakan iklim komunikasi yang baik didalam perusahaannya, sehingga para pegawai dapat melakukan tugasnya dengan baik sesuai dengan yang diharapkan.

Penelitian ini menggiring salah satu faktor yang mendukung tercapainya produktivitas kerja pegawai dengan dengan cara meningkatkan iklim komunikasi. Meskipun banyak teori yang menyatakan pentingnya iklim komunikasi dalam tercapainya produktivitas, tetap tidak akan tergambar dengan jelas, jika tidak meneliti lebih jauh. Atas dasar hal tersebut diatas, maka perlu diungkapkan secara ilmiah melalui suatu penelitian yang sistematis mengenai "*Pengaruh Iklim Komunikasi terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Bagian Tata Usaha Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat*".

## **1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Salah satu upaya untuk menghindari terlalu melebarnya pembahasan topik yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis perlu membuat perumusan masalah. Permasalahan ini akan dibatasi pada ruang lingkup iklim komunikasi sebagai variabel X dan produktivitas kerja pegawai sebagai variabel Y.

Selanjutnya pokok permasalahan tersebut dijabarkan ke dalam sub-sub masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran iklim komunikasi di Bagian Tata Usaha Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat?

2. Bagaimana gambaran produktivitas kerja pegawai Bagian Tata Usaha Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana Pengaruh iklim komunikasi terhadap produktivitas kerja pegawai Bagian Tata Usaha Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kejadian iklim komunikasi di Bagian Tata Usaha Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat.
2. Untuk menganalisis gambaran mengenai produktivitas kerja pegawai Bagian Tata Usaha Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh iklim komunikasi terhadap produktivitas kerja pegawai Bagian Tata Usaha Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi yang membutuhkannya. Kegunaan penelitian ini berupa kegunaan secara teoritis dan secara praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Secara teoritis. Diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta memperluas wawasan yang berkaitan dengan pengaruh iklim komunikasi terhadap produktivitas kerja pegawai bagian tata usaha Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat.

## 2. Secara praktis.

- a. Bagi perusahaan, hasil penelitian dapat dijadikan masukan dalam rangka memperbaiki iklim komunikasi di Bagian Tata Usaha Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat dimasa yang akan datang.
- b. Bagi peneliti, sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman, sehingga dapat mengoptimalkan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, data, gejala dan peristiwa yang terjadi untuk dapat ditarik kesimpulan secara objektif dan ilmiah.

### **1.5. Kerangka Berfikir**

Setiap organisasi pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai, salah satunya adalah tingginya produktivitas kerja pegawai. Tercapai atau tidaknya tujuan organisasi itu tergantung dari sumber daya manusia yang ada didalam organisasi tersebut, karena manusia merupakan faktor dinamis yang mampu menentukan maju atau mundurnya suatu organisasi.

Suatu organisasi dikatakan maju apabila organisasi tersebut memiliki tingkat produktivitas yang tinggi, seperti yang dikemukakan oleh S.P Siagian (1997:27) bahwa: "...Organisasi yang berhasil ialah organisasi yang efektivitas dan produktivitasnya semakin lama semakin tinggi, sehingga dengan demikian tujuan dan berbagai sarannya dapat tercapai dengan memuaskan".

Pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa produktivitas yang tinggi merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya secara optimal dan memuaskan.



Edwin B. Fillipo (1971:361) memberikan beberapa ciri suatu perusahaan yang dapat dikatakan memiliki tingkat produktivitas yang tinggi, yaitu:

(1) mempunyai kemampuan untuk bekerja sama demi mencapai tujuan organisasi, (2) kesetiaan pada organisasi dan pimpinan, (3) disiplin yang baik atau bersedia bekerja sesuai dengan perintah atau aturan, (4) stamina organisasi yang kuat, (5) minat yang tinggi pada pekerjaan dan organisasi, (6) memperlihatkan inisiatif yang baik, dan (7) rasa bangga terhadap organisasi.

Menurut J. Ravianto (1988:12), “produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan esok hari harus lebih baik dari hari ini. Cara kerja hari ini harus lebih baik dari cara kerja hari kemarin dan yang dicapai esok hari lebih baik atau lebih banyak dari yang diperoleh hari ini”.

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa untuk mencapai produktivitas yang tinggi, salah satunya adalah dengan bekerja sama demi mencapai tujuan organisasi. Selain itu juga Bambang Kussriyanto (1993:9) berpendapat bahwa ada lima bidang peluang dalam fungsi tradisional administrasi personalia yang relevansinya paling langsung dalam meningkatkan produktivitas pegawai : (1) Seleksi, (2) Pengendalian tenaga kerja, (3) Penyempurnaan struktur organisasi, (4) pengembangan SDM, (5) Motivasi. Begitupula menurut Sedarmayanti (1995:59) mengemukakan bahwa motivasi merupakan salah satu sikap mental yang produktif.

Istilah motivasi (*motivation*) berasal dari bahasa Latin, yakni *movere*, yang berarti menggerakkan (*to Move*). Menurut Mitchell bahwa “... Motivasi mewakili proses-proses psikologikal yang menyebabkan timbulnya, diarahkannya, dan

terjadinya kegiatan-kegiatan sukarela (*volunter*) yang diarahkan ke arah tujuan tertentu". Stephen P. Robbins dan Mary Coulter mendefinisikan "motivasi sebagai kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan keorganisasian yang dikondisikan oleh kemampuan upaya, untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu" (Winardi, 2004:1).

Dari pendapat diatas dapat diartikan bahwa motivasi adalah kecenderungan (suatu sifat yang merupakan pokok pertentangan) dalam diri seseorang yang membangkitkan topanan dan mengarahkan tindak-tanduknya. Motivasi meliputi faktor kebutuhan biologis dan emosional yang hanya dapat diduga dari pengamatan tingkah laku manusia.

Motivasi tidak terlepas dari kebutuhan, dan kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri manusia. Kebutuhan merupakan fundamen yang mendasari perilaku pegawai. Apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, maka pegawai akan menunjukkan perilaku kecewa, sebaliknya jika kebutuhannya terpenuhi, maka pegawai tersebut akan memperlihatkan perilaku gembira sebagai manifestasi dari rasa kepuasan dirinya.

Pace dan Faules (2001:155) berpendapat bahwa:

Motivasi para pegawai berasal dari pemahaman seseorang mengenai iklim komunikasi suatu organisasi. Jadi, iklim komunikasi memainkan peranan sentral dalam mendorong anggota organisasi untuk mencurahkan usaha kepada pekerjaan mereka dalam organisasi.

Sejalan dengan pendapat tersebut Keith Davis (1985:23) mengemukakan bahwa:

Iklm dapat mempengaruhi motivasi, prestasi, dan kepuasan kerja. Iklm mempengaruhi hal itu dengan membentuk harapan pegawai tentang konsekuensi yang akan timbul dari berbagai tindakan. Para pegawai mengharapkan imbalan, kepuasan, frustasi atas dasar persepsi mereka terhadap iklim organisasi.

Iklm komunikasi mempengaruhi cara hidup kita. Iklm komunikasi penting karena mengaitkan konteks organisasi dengan konsep-konsep, perasaan-perasaan dan harapan-harapan anggota organisasi dan membantu menjelaskan perilaku anggota organisasi (Poole dalam Pace & Faules, 2005:148).

Prilaku baik pegawai harus selalu dijaga agar senantiasa berpengaruh positif, walaupun dalam kenyataannya sangat sulit, perlu adanya kemampuan, ketekunan dan teknik-teknik yang tepat. Prilaku pegawai tidak lepas dari iklim komunikasi didalam organisasinya. Para pegawai akan dapat melakukan tugasnya dengan baik apabila kondisi iklim komunikasi di dalam organisasinya kondusif. Seperti yang dikemukakan oleh Pace dan Faules (1998:147) bahwa: "Iklim komunikasi, di pihak lain merupakan gabungan dari persepsi-persepsi suatu evaluasi makro mengenai peristiwa komunikasi, prilaku manusia, respon pegawai terhadap pegawai lainnya, harapan-harapan, konflik-konflik antar personal, dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi tersebut".

Iklm komunikasi menurut pendapat di atas merupakan suasana yang timbul dan terasa oleh para pegawainya sebagai akibat dari adanya peristiwa komunikasi, perilaku manusia, respon-respon, konflik-konflik serta kesempatan-kesempatan pegawai untuk berkembang didalamnya.

Manusia sebagai makhluk sosial harus melakukan hubungan dengan individu lainnya, maka dari itu untuk melakukan hubungan yang baik dengan

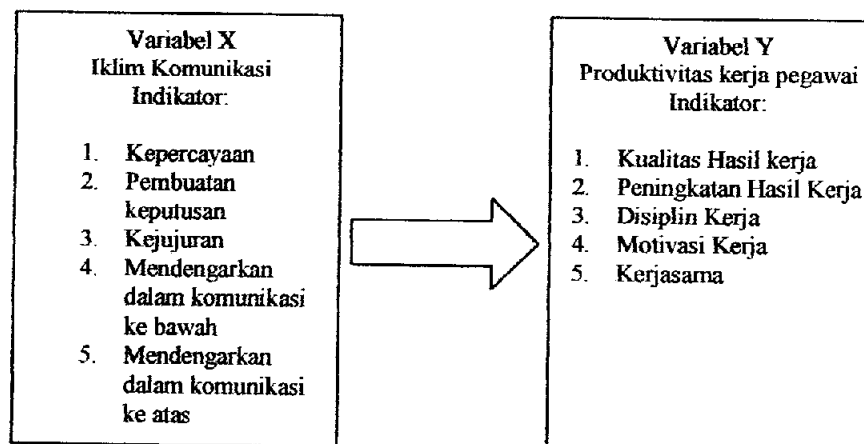
individu tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan komunikasi sebagai alat yang sangat penting, sebagaimana dikemukakan oleh Arni Muhammad (2001:1) bahwa : “komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka”.

Sedangkan Dennis (Arni Muhammad, 2001:86) mengemukakan bahwa :

Iklm komunikasi merupakan kualitas pengalaman yang bersifat objektif mengenai lingkungan internal organisasi, yang mencakup persepsi anggota organisasi terhadap pesan dan hubungan pesan dengan kejadian yang terjadi di dalam organisasi.

Pace dan Faules (1998:148) berpendapat bahwa : “Iklim komunikasi organisasi jauh lebih penting daripada keterampilan atau teknik-teknik komunikasi semata dalam menciptakan sesuatu organisasi yang efektif”.

Iklm merupakan kiasan (metafora) untuk menyatakan kepemimpinan. Sebagaimana dikemukakan Sachnan (Pace dan Faules 1998:41) bahwa : “Suatu kiasan dapat memberikan gambaran yang gamblang pada tingkat kognitif, emosional, prilaku dan menyatakan suatu bagian tertentu pada tindakan tanpa menetapkan prilaku sebenarnya”.



Gambar 1.1 Kerangka Teoritis Hubungan antara Variabel X dan Variabel Y

## **1.6. Asumsi dan Premis**

### **1.6.1. Asumsi**

Asumsi akan memberikan hakikat, bentuk, dan arah argumentasi untuk menghindarkan agar tidak terjadi pembahasan yang melebar. Komaruddin (1985:22) mengemukakan bahwa asumsi adalah :

Segala yang dianggap tidak mempengaruhi atau dianggap konstan. Asumsi menetapkan faktor-faktor yang diawasi. Asumsi dapat berhubungan dengan syarat-syarat, kondisi-kondisi, dan tujuan. Asumsi memberikan hakikat, bentuk, dan arah argumentasi.

Berdasarkan pendapat di atas, maka asumsi yang penulis rumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Struktur organisasi dianggap sangat memadai.
2. Sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran organisasi dianggap memadai
3. Latar belakang pendidikan dan pengalaman pegawai dianggap memadai, sesuai dengan tugas dan pekerjaannya masing-masing.
4. Sistem pelaksanaan kerja serta peraturan kerja yang berlaku tidak berubah.

### **1.6.2. Premis**

Untuk menyatakan maksud yang ingin dicapai dari karangan ilmiah, hendaknya disertai oleh landasan berfikir yang dijadikan tempat berpijak darimana, dengan cara apa dan mau kemana karangan itu diarahkan. Semuanya terpadu dalam dasar-dasar pemikiran sebelumnya. Premis digunakan sebagai dasar argumentasi yang dapat diterima sebagai suatu kebenaran.

Dalam bukunya “Kamus Istilah Skripsi dan Tesis” Komaruddin (1988:80)

mengemukakan bahwa:

Premis adalah sesuatu yang dianggap benar sebagai sesuatu keputusan diterima sebagai kebenaran. Premis untuk karangan ilmiah mencakup syarat-syarat dan pernyataan-pernyataan yang merupakan yang merupakan sesuatu yang dinyatakan lebih dahulu dan dasar dari argumentasi. Perjalanan harus dicapai dengan apa yang ditetapkan sebagai sesuatu yang diakui kebenarannya.

Adapun premis yang penulis tetapkan di dalam mendukung penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Produktivitas terdiri dari motivasi, disiplin, kreatif, dinamis, profesional, berjiwa kejuangan.
2. Motivasi pegawai terbentuk dari pemahaman seseorang mengenai iklim komunikasi suatu organisasi.
3. Iklim komunikasi mempunyai pengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai.

### **1.7. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis dapat diartikan sebagai rumusan kesimpulan sementara yang harus diuji dengan data yang terkumpul melalui kegiatan penelitian.

Sugiono (1992:38) mengemukakan bahwa: “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan penelitian”. Lebih jelas Winarno Surakhmad (1982:68) mengemukakan bahwa: “Hipotesis adalah sebuah kesimpulan, tetapi kesimpulan ini belum final, masih harus dibuktikan kebenarannya”.

Adapun hipotesis yang penulis ajukan sehubungan dengan penelitian ini adalah: *“Terdapat pengaruh iklim komunikasi terhadap produktivitas kerja pegawai Bagian Tata Usaha Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat”*.

#### 1.8. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I merupakan Bab Pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, asumsi, premis, hipotesis, dan sistematika penulisan.

Bab II mengkaji Tinjauan Pustaka mengenai konsep iklim komunikasi yang meliputi: pengertian organisasi, pengertian komunikasi, pengertian iklim, pengertian iklim komunikasi. Serta konsep produktivitas yang meliputi: pengertian produktivitas, pengukuran produktivitas, peningkatan produktivitas, faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas dan indikator produktivitas.

Bab III membahas Objek Penelitian dan Metode Penelitian. Metode penelitian yang dibahas meliputi, metode yang digunakan, operasionalisasi variabel, sumber data penelitian, populasi, sample, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV merupakan Hasil Penelitian dan Pembahasan. Hasil penelitian meliputi gambaran umum objek penelitian yaitu Dinas Pendidikan Propinsi Jawa Barat. Hasil pembahasan meliputi, analisis data yang diperoleh dari hasil penelitian, pembahasan tiap variabel dan pengaruh iklim komunikasi terhadap produktivitas kerja.

Bab V menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran.

