

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan wadah yang menunjukkan adanya pembagian tugas antara orang-orang didalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Faktor dominan didalam organisasi adalah manusia. Sebab manusia sebagai perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia harus mendapat perhatian yang memadai, karena kegagalan dalam sumber daya manusia akan mengakibatkan kerugian yang pada akhirnya berdampak pada kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan.

Biro Kepegawaian khususnya pada bagian Pengembangan Karir Karyawan merupakan organisasi pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, yang mempunyai peranan sebagai staf Sekretaris Daerah berusaha agar peranannya sebagai *auxiliary staff* dan *advisory staff* tetap dapat dipertahankan. Khususnya pada bagian Pengembangan Karir Karyawan yang merupakan bagian dari Biro Kepegawaian tidak terlepas dari masalah efektivitas kerja dari para karyawannya. Hasil kerja bersama pada Biro Kepegawaian terhimpun identifikasi lingkungan strategis internal dan eksternal yang terdiri dari kekuatan (*Strenght*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunity*) dan ancaman (*Threat*). Berdasarkan analisis SWOT, diketahui salah satu kelemahan (*Weakness*) pada Bagian Penembangan Karir Biro Kepegawaian adalah disiplin pegawai yang masih relatif rendah. Hal

ini dapat terlihat dari absensi pegawai pada Bagian Pengembangan Karir Biro Kepegawaian selama empat bulan terakhir periode Desember 2006 – Maret 2007 seperti terlihat dibawah ini:

**TABEL 1**  
**LAPORAN KEHADIRAN BULANAN KARYAWAN/TI**  
**PADA BAGIAN PENGEMBANGAN KARIR BIRO KEPEGAWAIAN**  
**SEKRETARIAT DAERAH PROPINSI JAWA BARAT**  
**Jumlah Karyawan 31 orang**  
**(Desember-Maret 2007)**

Bulan	Kehadiran	Ketidakhadiran
Desember	59,9 %	40,1 %
Januari	68,2 %	31,8 %
Februari	69,4 %	30,6 %
Maret	70,9 %	29,1 %
<b>Rata-rata</b>	<b>66,8 %</b>	<b>33,2 %</b>

Sumber: Bagian Pengadaan dan Informasi Kepegawaian Biro Kepegawai Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat

Dari tabel di atas, dapat diketahui adanya rata-rata kehadiran pegawai pada bulan Desember 2006 sampai Maret 2007 adalah 66,8 %, hal ini menunjukkan masih rendahnya tingkat kehadiran pegawai dalam bekerja. Selain dilihat dari absensi efektivitas kerja dapat di ukur dari satuan waktu, misalkan dalam membuat surat perintah pengawasan ujian yang seharusnya selesai dalam waktu 3 jam kadang tidak selesai tepat waktu bahkan bisa lebih dari 3 jam. Untuk itu, organisasi perlu melakukan beberapa langkah untuk meningkatkan efektivitas kerja karyawan. Salah satu cara untuk meningkatkan efektivitas kerja karyawan adalah dengan adanya komunikasi yang baik di dalam organisasi.

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain. Selain untuk menyampaikan pesan, komunikasi juga dapat ditujukan untuk mempengaruhi orang lain agar melaksanakan sesuatu atau berperilaku

seperti apa yang kita harapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Everet M. Rogers (Hafied Cangara, 2006: 19) bahwa: “Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka”.

Definisi lain yang memperkuat pernyataan tersebut, diungkapkan oleh Hafied Cangara (2006: 18) bahwa:

Komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan membangun hubungan antar sesama manusia melalui pertukaran informasi untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu.

Dalam setiap usaha organisasi, komunikasi mempunyai peranan sentral. terutama dalam masalah efektivitas organisasi. Proses dan pola komunikasi merupakan sarana yang diperlukan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan kegiatan pekerja ketujuan dan sasaran organisasi. Sebagaimana dikemukakan oleh Chester I Barnard (dalam Luthans, alih bahasa V.A Yuwono, 2006:377): Komunikasi merupakan kekuatan dalam membentuk organisasi. Ada tiga unsur pokok organisasi, salah satunya adalah komunikasi dan yang lainnya adalah tujuan organisasi dan kesesuaian. Baginya komunikasi dapat membuat dinamis suatu sistem kerjasama dalam organisasi pada partisipasi orang-orang didalamnya.

Jika komunikasi dianggap aspek yang paling penting bagi peningkatan efektivitas organisasi, maka secara logis akan timbul pertanyaan sehubungan dengan cara memperbaiki pertukaran informasi yang diperlukan dalam susunan organisasi. Disini masalahnya adalah cara meningkatkan ketepatan, arus dan penerimaan komunikasi yang relevan sehingga tingkat ketidakpastian dapat ditekan sampai serendah mungkin.

Tujuan utama daripada komunikasi adalah memengaruhi orang lain dengan segala macam cara agar dapat dimengerti dan diterima. Penerimaan dan pengertian oleh penerima, baik dengan bentuk kata-kata, maupun dengan tingkah laku pada siapa komunikasi itu dilakukan bertingkat-tingkat dan menimbulkan berbagai-bagai penafsiran, apabila yang diajak bicara itu tidak mengerti. Proses komunikasi senantiasa diarahkan untuk mencapai tingkat efektivitas yang tinggi. Komunikasi dikatakan efektif jika terjadi kesatuan dan kesamaan makna tentang apa yang diinginkan pengirim dengan apa yang dipersepsi penerima. Komunikasi yang efektif merupakan target ideal bagi setiap organisasi, karena melalui proses komunikasi itulah akan diperoleh banyak informasi penting dan berguna untuk pengambilan keputusan. Tujuan dari manajemen adalah mencapai hasil kerja secara efektif dan efisien.

Dalam proses komunikasi di suatu organisasi dikenal berbagai jaringan komunikasi yang secara garis besar dibagi dua yaitu jaringan komunikasi formal dan informal. Dalam kenyataannya jaringan-jaringan tersebut digunakan untuk mengefektikan alur informasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan dan pengembangan organisasi.

Komunikasi merupakan sarana atau alat yang memungkinkan terlaksananya setiap tujuan, dilakukan dari atasan kepada bawahan, juga sesama karyawan dalam rangka menyampaikan pesan yang perlu diketahui secara lisan dan tulisan. Komunikasi menghubungkan tujuan organisasi dengan semua unsur manusia yang terlibat didalamnya. Selain itu dengan adanya komunikasi, karyawan dapat menyampaikan gagasan, ide, saran, pendapat dan keluhan mereka

baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan komunikasi yang baik akan menciptakan kondisi kerja yang kondusif yang kemudian akan meningkatkan efektivitas kerja karyawan dan pada akhirnya tujuan dari organisasi akan tercapai dengan baik.

Bertolak dari uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Komunikasi Informal Dengan Efektivitas Kerja Karyawan Pada Bagian Pengembangan Karir Karyawan Biro kepegawaian Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Barat”**.

## **1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, inti yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah masalah efektivitas kerja karyawan ditinjau dari komunikasi informal.

Secara terperinci identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan komunikasi informal pada Bagian Pengembangan Karir Karyawan Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat ?
2. Bagaimana keadaan tingkat efektivitas kerja karyawan pada Bagian Pengembangan Karir Karyawan Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat ?
3. Bagaimana hubungan antara komunikasi informal dengan efektivitas kerja karyawan pada Bagian Pengembangan Karir Karyawan Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat ?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data guna menjawab masalah penelitian yang telah dirumuskan di atas. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh gambaran sampai sejauhmana peranan komunikasi informal pada Bagian Pengembangan Karir Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Barat
2. Untuk memperoleh gambaran tentang keadaan tingkat efektivitas kerja karyawan yang berlangsung pada Bagian Pengembangan Karir Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Barat
3. Untuk memperoleh gambaran sampai sejauhmana hubungan komunikasi informal dengan efektivitas kerja karyawan pada Bagian Pengembangan Karir Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Propinsi Jawa Barat

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

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

a. Secara teoritis

Diharapkan dapat memberikan masukan dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta memperluas wawasan yang berkaitan dengan hubungan komunikasi informal dengan efektivitas kerja karyawan

pada Bagian Pengembangan Karir Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

b. Secara Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi yang menjadi objek penelitian, yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pemeliharaan sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan ilmu komunikasi dan efektivitas kerja karyawan.
2. 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.

#### **1.4 Kerangka Pemikiran**

Dalam penelitian ini penulis akan meneliti dua faktor yang penting dalam berperan dalam keberhasilan suatu organisasi, yaitu mengenai komunikasi informal (dinyatakan dengan variabel X) dalam menunjang peranan efektivitas kerja karyawan (dinyatakan dalam variabel Y). Dengan kata lain yang menjadi dasar pemikiran yang melandasi penelitian ini adalah untuk mengkaji masalah efektivitas kerja karyawan ditinjau dari komunikasi informal. Asumsi dasarnya bahwa komunikasi informal memiliki hubungan dengan efektivitas kerja karyawan.

Timbulnya komunikasi informal atau grapevine disebabkan oleh keberadaan jaringan komunikasi formal yang tidak dapat memenuhi kebutuhan

informasi dari anggota-anggotanya. Jaringan komunikasi informal merupakan pelengkap bagi sistem komunikasi formal dan untuk melayani kebutuhan-kebutuhan sosial dari individu dalam organisasi tersebut. Salah satu alasan utama bagi berkembangnya komunikasi informal dalam organisasi adalah kebutuhan anggota-anggota terhadap informasi mengenai organisasi, dan tentang bagaimana perubahan-perubahan dalam organisasi akan mempengaruhi mereka. Semakin banyak mereka memerlukan informasi, semakin mereka mengembangkan jaringan komunikasi informal. “Terdapat hubungan langsung antara kebutuhan akan informasi dengan perkembangan grapevine. Grapevine semakin mekar dalam iklim dengan ketidakpastian yang tinggi.” (Krep, 1986:204)

Komunikasi menurut Keith Davis (1985:458) dalam Anwar Prabu. M (2005:145) mengemukakan bahwa: Komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain

Jalaludin Rakhmat (1985:12) mengemukakan bahwa:

Bila individu-individu berinteraksi satu sama lain saling mempengaruhi, maka terjadilah proses belajar, proses komunikasi, dan mekanisme penyesuaian diri. Dengan demikian jelas bahwa komunikasi merupakan peristiwa sosial yang terjadi manakala manusia berinteraksi dengan sesamanya. Komunikasi merupakan kebutuhan primer, karena sesungguhnya melalui proses komunikasilah manusia itu belajar jadi manusia seutuhnya.

Stewart L. Tubbs, dikutip oleh Jalaludin Rakhmat, (1985:16-19)

mengemukakan bahwa:

Proses komunikasi senantiasa diarahkan untuk mencapai tingkat efektivitas yang tinggi. Komunikasi yang efektif, paling tidak, akan menimbulkan lima hal, yaitu: pengertian, kesenangan, perubahan sikap, hubungan yang semakin baik, dan tindakan.



Komunikasi organisasi yang efektif, bukan semata-mata ditentukan oleh struktur dan ketentuan formal, melainkan juga oleh kondisi informal. Menurut Schermerhorn (1982: 442) “komunikasi dikatakan efektif jika terjadi kesatuan dan kesamaan makna tentang apa yang diinginkan pengirim dengan apa yang dipersepsi penerima.” Komunikasi yang efektif merupakan target ideal bagi setiap organisasi, karena melalui proses komunikasi itulah akan diperoleh banyak informasi penting dan berguna untuk pengambilan keputusan.

Dalam setiap usaha organisasi, komunikasi mempunyai peranan sentral. Terutama dalam masalah efektivitas organisasi. Untuk itu dalam kehidupan suatu organisasi dalam berkomunikasi harus dapat dilakukan oleh orang per orang atau bisa juga oleh kelompok sebagaimana diungkapkan oleh William F. Glueck yang dikutip A.W. Widjaja (2000:8) bahwa:

Komunikasi dapat dibagi dalam dua bagian utama, yakni:

1. *Interpersonal communications*, komunikasi antarpribadi yaitu proses pertukaran informasi serta pemindahan pengertian antara dua orang atau lebih di dalam suatu kelompok kecil manusia.
2. *Organizational communications*, yaitu dimana pembicara secara sistematis memberikan informasi dan memindahkan pengertian kepada orang banyak di dalam organisasi dan kepada pribadi-pribadi dan lembaga-lembaga di luar yang ada hubungan.

Efek dalam komunikasi adalah perubahan yang terjadi pada diri penerima (komunikasikan atau khalayak), sebagai akibat pesan yang diterima baik langsung maupun tidak langsung jika perubahan itu sesuai dengan keinginan komunikator, maka komunikasi itu disebut efektif.

Tujuan dari manajemen adalah mencapai hasil kerja secara efektif dan efisien. Walaupun banyak yang setuju bahwa manajemen memegang peranan utama dalam mencapai efektivitas organisasi, tetapi sulit sekali merinci apa yang

dimaksud dengan konsep efektivitas organisasi itu sendiri. Seperti apa yang diungkapkan Richards M. Steers (1985:220) yang menyatakan bahwa: “mengingat keanekaragaman pendapat mengenai sifat dan komposisi dari efektivitas organisasi, maka tidaklah heran jika terdapat demikian banyak pertentangan pendapat sehubungan dengan cara-cara meningkatkan efektivitas ini dalam suatu organisasi yang sedang berjalan, rupanya sebab utama tidak adanya penyesuaian ini terbatasnya konsep efektivitas.” Walaupun demikian bukan berarti tidak ada pengertian yang tepat mengenai efektifitas. T. Hani Handoko (1992:7) menyatakan bahwa: “efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.”

Pendapat lain dikemukakan oleh The Liang Gie (2000:131) yang mengemukakan pengertian efektivitas adalah

Kata efektif berarti terjadinya efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Setiap pekerjaan yang efektif dan efisien, karena dilihat dari hasil tujuan atau akibat yang dikehendaki dengan perbuatan ini telah mencapai bahkan secara maksimal (mutu dan jumlahnya). Setiap pekerjaan yang efektif belum tentu efisien, karena hasil dapat tercapai apabila dengan penghamburan tenaga dan waktu.

Jadi, efektivitas adalah tingkat keberhasilan dari tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam sebuah usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Setelah menjelaskan definisi efektivitas, maka selanjutnya akan menjelaskan pengertian kerja. Pengertian kerja menurut The Liang Gie (2000:108) adalah “keseluruhan pelaksanaan aktivitas-aktivitas jasmaniah dan

rohaniah yang dilakukan manajemen untuk mencapai tujuan tertentu yang berhubungan dengan kelangsungan hidup.”

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa istilah kerja adalah rangkaian aktivitas yang ditimbulkan dari aktualisasi energi atau tenaga dalam kaitannya dengan keprofesian untuk mencapai sasaran.

Dapat disimpulkan bahwa kerja merupakan tindakan-tindakan manusia atau pegawai untuk mencapai tujuan tertentu, atau mengandung maksud tertentu. Sedangkan efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan yang merupakan hasil tindakan-tindakan atau usaha yang dilakukan oleh manusia.

The Liang Gie (2000:108) menjelaskan pengertian tentang efektivitas kerja sebagai berikut : ”efektivitas kerja manusia adalah keadaan atau keberhasilan sesuatu kerja yang dilakukan oleh manusia untuk memberikan guna yang diharapkan.”

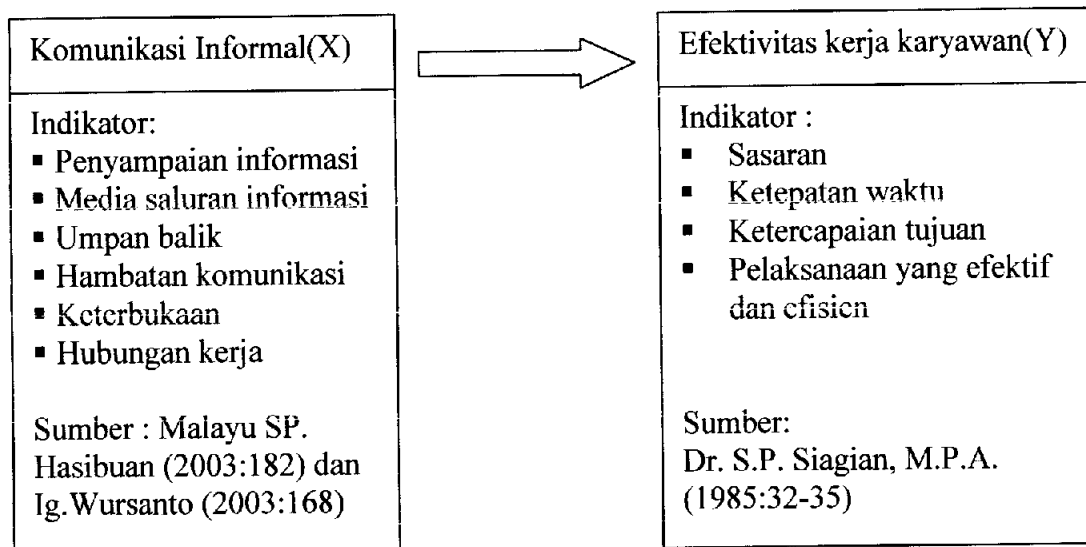
Pengertian tentang efektivitas kerja menurut Komaruddin (1994:269) adalah sebagai berikut :

Efektivitas kerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan (kegagalan) kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan lebih dulu. Tercapainya tujuan manajemen (artinya manajemen yang efektif) tidak selamanya disertai efisiensi yang maksimal. Dengan perkataan lain, manajemen yang efisien hanya dapat dilaksanakan dengan pemborosan-pemborosan, karena itu keberhasilan manajemen tidak boleh hanya diukur oleh efektivitas, tetapi pula efisiensi.

Dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja yaitu pencapaian yang hasil yang diperoleh sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan direncanakan sebelumnya.

Berdasarkan kerangka berfikir seperti diuraikan diatas maka dapat digambarkan skema keterkaitan variabel sebagai berikut:

**Gambar 1**  
**Skema Keterkaitan Variabel**



## 1.5 Asumsi dan Premis

### 1.5.1 Asumsi

Untuk menghindari ketidaksesuaian antara masalah yang diteliti dengan pembahasan, maka dipandang perlu untuk menetapkan asumsi.

Komaruddin (2002:23) mengemukakan bahwa:

Asumsi dalam karya tulis ilmiah menetapkan faktor-faktor yang diawasi sehingga tidak mempengaruhi variabel yang sedang diamati. Asumsi mungkin berhubungan dengan syarat-syarat, kondisi-kondisi dan tujuan. Asumsi memberikan hakekat bentuk dan arah argumentasi.

Berkaitan dengan hal itu, maka penulis mengajukan asumsi penelitian sebagai berikut :

- 1) Selama penelitian berlangsung struktur organisasi dan susunan karyawan tidak mengalami perubahan

- 2) Sistem pelaksanaan serta peraturan kerja yang berlaku tidak berubah
- 3) Sarana dan prasarana dianggap sudah memadai
- 4) Hubungan kerja antar karyawan terjalin dengan baik

### **1.5.2 Premis**

Sedangkan mengenai perumusan premis, Komaruddin dan Yooke Tjuparmah S. Komaruddin (2002:202) menyebutkan bahwa: “Premis bagi karya tulis ilmiah mencakup syarat-syarat dan pernyataan-pernyataan yang merupakan sesuatu yang dinyatakan lebih dahulu dan sekaligus menjadi dasar argumentasi”.

Premis untuk karangan ilmiah sebagai dasar argumentasi penjelasan harus dinilai dengan apa yang ditetapkan oleh sesuatu yang diakui kebenarannya.

Untuk itu premis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia merupakan unsur yang paling dominan dalam pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien
2. Komunikasi informal merupakan salah satu cara meningkatkan efektivitas kerja karyawan dalam suatu wadah organisasi.
3. Efektivitas kerja karyawan adalah salah satu pendukung dalam pencapaian tujuan organisasi

### **1.6 Hipotesis**

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara yang masih harus diuji kebenarannya melalui penelitian, sebagaimana yang dikemukakan Suharsimi Arikunto (1998:62) bahwa, “Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai sampai terbuka

melalui data yang terkumpul”. Sedangkan menurut Sugiyono (2005:82) mengemukakan bahwa: Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Rumusan masalah tersebut bisa berupa pernyataan tentang hubungan dua variabel atau lebih, perbandingan (komparasi, atau variabel mandiri (deskripsi)

Dengan adanya hipotesis ini Joko Subagyo (1991:18) mengemukakan bahwa ada beberapa hal yang diperoleh peneliti, antara lain :

1. Penggarisan arah penelitian, agar tidak menimbulkan deviasi arti.
2. Memudahkan dan membantu peneliti dalam mencari data.
3. Memberikan tujuan akhir yang harus dibuktikan.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut : *“Terdapat hubungan yang positif antara komunikasi informal dengan efektivitas kerja karyawan”*.

### **1.7 Sistematika Pembahasan**

Untuk membantu pembaca dalam memahami tulisan ini, maka disusunlah rumusan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka berpikir, asumsi, premis, hipotesis penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Teoritis Berisi tentang tinjauan teoritis yang menguraikan tentang pengertian komunikasi, pengertian komunikasi organisasi, pengertian komunikasi formal, keuntungan dan kerugian komunikasi formal, bentuk

komunikasi formal, pengertian komunikasi informal, keuntungan dan kerugian komunikasi informal, bentuk komunikasi informal, proses komunikasi, faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi, pengertian efektivitas kerja, faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, criteria-kriteria efektivitas kerja dan aspek-aspek pengukuran efektivitas kerja.

Bab III Metode Penelitian Berisi tentang metode penelitian, populasi dan sampel, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, prosedur pengolahan data, prosedur analisis data serta rancangan uji korelasi dan uji hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan Berisi tentang gambaran tentang hasil penelitian, pembahasan secara rinci terhadap hasil penelitian.

Bab V Kesimpulan dan Saran Berisi tentang kesimpulan dari hasil pembahasan dan analisa pada bab sebelumnya serta saran.

