

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berjalan lancarnya suatu peran, tugas, dan fungsi sebuah organisasi, tak lepas dari keefektifitasan komunikasi itu sendiri. Pola komunikasi yang dirancang sedemikian rupa di ciptakan sebaik dan senyaman mungkin demi menunjang ke efektifitasan alur kerja dan iklim organisasi. Menelisik lebih dalam lagi, bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan setiap individu di dalam sebuah organisasi memiliki berbagai macam alur, ada komunikasi antara pimpinan kepada pegawai, pegawai kepada pimpinan, antar sesama pimpinan dan juga antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya. Serta di setiap komunikasi tersebut memiliki polanya masing-masing, menyepakati dengan struktur atau hirarki yang telah ditentukan. Agar terjadi *feedback* yang tepat di dalam komunikasi dilakukan perlu adanya komunikasi dua arah, maka dari itu perlu adanya kerja sama supaya komunikasi dapat berjalan dengan baik.

Komunikasi sebagai bagian fundamental dalam setiap aspek kehidupan terasa keberadaannya saat kita ada di dalam dunia kerja, komunikasi merupakan hal yang sangat penting, baik dalam organisasi, perusahaan, maupun instansi pemerintahan, khususnya untuk meningkatkan produktifitas sumber daya manusia. Terlepas dari factor tersebut keberhasilan sumber daya yang diciptakan menjadi tolak ukur tercapainya sebuah keberhasilan dari proses usaha. Jelas dalam melakukan proses tersebut tidak dapat dipungkiri keberadaan subjek atau individu

dialamnya harus memiliki kinerja yang kredibel dan profesional yang memiliki semangat dan etos kerja tinggi, daya cipta dan kreatifitas yang besar.

Kinerja pegawai sendiri merupakan sebuah usaha yang didorong kualitas serta komitmen untuk mengaktualisasikan diri diwilayah pekerjaannya dengan baik dan turut bersinergi dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Serta untuk berbicara kinerja pun bukan merupakan hal yang intans begitu saja, itu butuh proses dan upaya baik dari perusahaan atau respon dari karyawan itu sendiri. Beragam hal dilakukan oleh para pimpinan untuk meningkatkan kinerja karyawannya, seperti halnya yang dilakukan oleh Dr. Nia Karniawati S.Ip M.Si dalam jurnalnya, yakni upaya untuk meningkatkan SDM ini salah satunya melalui peningkatan kesejahteraan dan pengembangan karier pegawai agar memiliki kinerja yang maksimal. Atau pendapat lain diungkapkan oleh Dr. Manap Solihat M.Si dalam Kepemimpinan dan Gaya Komunikasi, bahwa pentingnya memahami kepemimpinan dan gaya komunikasi di dalam sebuah organisasi. Pemahaman gaya komunikasi yang kuat akan menjadi pedoman yang kokoh bagi tiap-tiap anggota organisasi karena dengan adanya suatu dasar yang kuat akan membangun motivasi di setiap anggota untuk memberikan yang terbaik bagi organisasinya, hal tersebut menjelaskan mengapa kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan, organisasi atau lembaga.

Dalam hal ini, perusahaan harus bisa memantau kinerja setiap karyawannya apakah mereka sudah mampu menjalankan tugas dan juga kewajibannya dengan baik sesuai harapan ataukah tidak. Serta apakah sistem dan iklim lembaga yang

diciptakan sudah sesuai dan mampu membuat anggotanya nyaman dan bekerja dengan efektif atau tidak.

Kinerja ialah bagaimana seseorang yang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah diberikan kepadanya. Setiap harapan mengenai bagaimana seseorang dapat bersikap dalam melaksanakan tugas, berarti menunjukkan suatu peran serta dalam organisasi. Suatu organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam usaha mencapai tujuan lembaga atau organisasi yang bersangkutan. (Minner dalam Prawirosentono, 1999 dalam Rudy, 2006: 4).

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan atau melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2011:75).

Keberhasilan kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti, pelatihan karyawan, lingkungan kerja, kompensasi, budaya kerja, kepuasan kerja, motivasi, disiplin dan kepemimpinan. (Siagian 2003).

Faktor komunikasi dari pimpinan salah satu hal yang mempengaruhi kinerja pegawainnya karena komunikasi yang berjalan dengan baik di dalam perusahaan atau instansi dapat menciptakan suatu hubungan yang baik pula antara pegawai dengan atasan maupun sebaliknya (Suit & Almasdi, 1996:58)

Maka dari itu komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pimpinan kepada pegawainnya haruslah efektif, tetapi seringkali dijumpai berbagai macam

keluhan dari para pegawai mengenai cara berkomunikasi pemimpinannya yang tidak efektif seperti penyampaian perintah yang tidak jelas sehingga membuat pegawai kesulitan dalam memahami perintah apa yang dimaksud, pemberian umpan balik yang lambat dan kurangnya keterbukaan yang mengakibatkan terhambatnya pekerjaan-pekerjaan dari para pegawainya yang membuat kinerja pegawai menjadi menurun.

Istilah efektivitas atau efektif sendiri memiliki makna berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifatnya ialah efektivitas. Menurut Onong Uchjana Effendy efektivitas adalah

“komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan” (Effendy, 1986 : 14).

Efektivitas komunikasi Interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu, keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan (Devito, 1997:259-264)

Komunikasi interpersonal (*interpersonal Communication*) merupakan sebuah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan menggunakan beberapa elemen dan beberapa umpan balik langsung. Devito (dalam Effendy, 2003:60).

“Pada hakikatnya komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara seorang komunikator dengan seorang komunikan, jenis komunikasi tersebut dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku manusia berhubung prosesnya yang dialogis”. (Liliweri, 1997:12).

Komunikasi yang efektif antara pimpinan dan pegawai dapat dimulai dengan adanya kesamaan pemahaman, dengan adanya pemahaman yang sama di antara pimpinan dan pegawai maka akan dapat meningkatkan semangat dan

kualitas kerja dari pegawai, pegawai pun akan lebih disiplin dalam bekerja karena memahami betul mengenai peraturan dan ketetapan dari institusi.

Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bandung yang merupakan lokasi tempat peneliti melaksanakan penelitian, merupakan suatu lembaga yang mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana pemerintahan yang tentu di dalamnya juga memiliki pimpinan dan pegawai yang bekerja di kantor Dinas tersebut (BAB II Pasal 2 Peraturan Walikota Bandung nomor 1387 Tahun 2016). Untuk menjalankan fungsinya sangat perlu untuk didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas dan komunikasi yang efektif dari pimpinan juga dibutuhkan oleh para pegawai yang bekerja di kantor Dinas tersebut guna meningkatkan kinerja yang akan berpengaruh juga terhadap kemajuan kantor dinas tersebut.

Sebelumnya peneliti sudah melakukan pra penelitian dan melakukan wawancara dengan salah satu pegawai Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bandung dan peneliti mendapatkan jawaban bahwa para Kepala Sub Bagian dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai salah satunya dengan mengadakan rapat evaluasi kinerja yang dilaksanakan setiap bulannya dan peneliti ingin mengetahui bagaimana cara berkomunikasi yang dilakukan oleh para kepala sub bagiannya dan apakah salah satu cara komunikasi melalui rapat tersebut efektif atau tidak dalam meningkatkan kinerja.

Maka dari itu berdasarkan latar belakang permasalahan di atas peneliti menjadi tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas**

Komunikasi Interpersonal Jajaran Pimpinan Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Bandung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian serta permasalahan yang telah dikemukakan tersebut, maka peneliti mengidentifikasi pokok permasalahan sebagai berikut :

1.2.1 Masalah Makro

Bagaimana Efektivitas Komunikasi Interpersonal Jajaran Pimpinan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bandung?

1.2.2 Masalah Mikro

1. Bagaimana **Keterbukaan** Jajaran Pimpinan Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Bandung?
2. Bagaimana **Empati** Jajaran Pimpinan Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Bandung?
3. Bagaimana **Sikap Mendukung** Jajaran Pimpinan Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Bandung?
4. Bagaimana **Sikap Positif** Jajaran Pimpinan Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Bandung?
5. Bagaimana **Kesetaraan** Jajaran Pimpinan Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud pokok dari peneliti dalam melakukan penelitian ini ialah untuk mengetahui "Efektivitas Komunikasi Interpersonal Jajaran Pimpinan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bandung"

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, maka tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui **Kesetaraan** Jajaran Pimpinan Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Bandung.
2. Untuk Mengetahui **Keterbukaan** Jajaran Pimpinan Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Bandung.
3. Untuk Mengetahui **Empati** Jajaran Pimpinan Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Bandung Bandung.
4. Untuk Mengetahui **Sikap Mendukung** Jajaran Pimpinan Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Kota Bandung.
5. Untuk Mengetahui **Sikap Postitif** Jajaran Pimpinan Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan kontribusi dalam pengembangan Ilmu Komunikasi pada umumnya dan penelitian ini baik secara langsung maupun tidak langsung dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut mengenai hal-hal yang menyangkut efektivitas komunikasi interpersonal pimpinan dan dapat meningkatkan pemahaman tentang efektivitas komunikasi Jajaran Pimpinan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Bandung.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Sebagai suatu bentuk aplikasi keilmuan yang selama studi diterima secara teori, selain itu penelitian ini berguna sebagai pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian dan memunculkan pemikiran baru mengenai efektivitas komunikasi Jajaran Pimpinan pada kinerja pegawainnya.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum, Program Studi Ilmu Komunikasi secara khusus sebagai bahan literatur bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dalam kajian yang sama.

3. Bagi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bandung

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan untuk pimpinan baik itu pimpinan kedinasan maupun non kedinasan di berbagai Instansi terutama di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bandung.