

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Dalam melaksanakan penelitian yang berjudul Efektivitas Komunikasi Jajaran Pimpinan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bandung, peneliti meninjau beberapa karya ilmiah berupa skripsi yang berhubungan dengan tema penelitian, peneliti mengambil tiga hasil penelitian terdahulu yang dapat dijadikan pembandingan dalam penelitian mengenai Efektivitas Komunikasi Jajaran Pimpinan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bandung.

Penelitian pertama ialah skripsi atau penelitian yang dilakukan oleh Muchamad Ismail Wahyu Hendrawan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan judul penelitiannya Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Interpersonal Pimpinan Badan Perencanaan Dan Pembangunan Daerah Kabupaten Boyolali.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini ialah sama-sama menggunakan variabel komunikasi interpersonal pimpinan dan meneliti beberapa pimpinan tidak hanya satu saja.

Sementara perbedaannya ialah pada penelitian Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Interpersonal Pimpinan Badan Perencanaan Dan Pembangunan Daerah Kabupaten Boyolali meneliti seluruh komunikasi

internal yang dilakukan di dalam organisasi tersebut baik komunikasi antara pimpinan dan pegawai maupun antar sesama pegawai yang bekerja di organisasi tersebut, sementara pada ini meneliti secara khusus efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh para kepala sub bagian kepada pegawainya dan perbedaan selanjutnya tentunya dari lokasi tempat pelaksanaan penelitiannya.

Penelitian kedua adalah skripsi yang dilakukan oleh Jefri dari Universitas Indonesia dengan judul penelitiannya Komunikasi Interpersonal Pimpinan dengan Karyawan PT. Dharma Pratama Sejati Desa Balao Pungut Kabupaten Bengkalis.

Persamaan penelitian tersebut dengan dengan penelitian ini ialah sama-sama menggunakan variabel komunikasi interpersonal dan berkaitan juga dengan kinerja

Perbedaannya ialah pada lokasi penelitiannya dan pada penelitian ini meneliti tigaorang pimpinan namun pada penelitian Saudara Jefri hanya meneliti satu pimpinan saja

Penelitian ketiga adalah skripsi yang dilakukan oleh Ayu Anindia dari Universitas Komputer Indonesia dengan judul Komunikasi Interpersonal Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini ialah sama-sama menggunakan variabel Komunikasi Interpersonal yang dilakukan oleh pimpinan

Perbedaannya ialah pada penelitian saudara Ayu memfokuskan pada pimpinan di satu bagian saja sedangkan pada penelitian ini meneliti pimpinan dari tiga bagian dan tentunya dilakukan di lokasi yang berbeda pula.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Muchamad Ismail Wahyu Hendrawan	Jefri	Ayu Anindia
	Uraian	2018	2017	2017
1.	Universitas	Universitas Muhammadiyah Surakarta	Universitas Islam Riau	Universitas Komputer Indonesia
2.	Judul Penelitian	Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Interpersonal Pimpinan Badan Perencanaan Dan Pembangunan Daerah Kabupaten Boyolali	Komunikasi Interpersonal Pimpinan dengan Karyawan PT. Dharma Pratama Sejati Desa Balao Pungut Kabupaten Bengkalis.	Komunikasi Interpersonal Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung
4.	Metode Penelitian	Penelitian Kualitatif, Teknik Purposive Sampling	Penelitian Kualitatif	Penelitian Kualitatif, Teknik Purposive Sampling
5.	Hasil Penelitian	Komunikasi interpersonal tidak hanya dilakukan dalam kehidupan kita sehari-hari namun juga terjadi di dalam kegiatan dunia kerja, hal ini bertujuan agar seluruh elemen yang termasuk di	Komunikasi merupakan cerminan terpenting dalam proses kegiatan suatu organisasi ataupun perusahaan. Karena komunikasi merupakan hal yang utama, untuk menilai baik dan buruknya ditentukan dari	Maksud Penelitian ini untuk mendeskripsikan tentang Komunikasi Interpersonal Leader Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung Dalam Membangun Hubungan Kerja

No	Nama/Tahun	Muchamad Ismail Wahyu Hendrawan	Jefri	Ayu Anindia
	Uraian	2018	2017	2017
		<p>dalam organisasi kerja tersebut dapat lebih memahami satu sama lain. Penelitian ini akan mendeskripsikan hubungan antara efektivitas komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh organisasi perkantoran yaitu Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (JAJARAN PIMPINAN DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BANDUNG) Kabupaten Boyolali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana komunikasi antar sesama pegawai yang efektif akan menghasilkan kinerja karyawan</p>	<p>kualitas komunikasi yang dilakukan. Penelitian yang berjudul Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dengan Karyawan PT.Dharma Pratama Sejati Desa Balai Pungut Kabupaten Bengkalis. Perusahaan ini bergerak dibidang Migas. Dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan para karyawan harus mampu melakukan komunikasi yang efektif kepada pimpinan maupun kepada karyawan. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal pimpinan dan karyawan PT.Dharma Pratama Sejati Desa Balai Pungut Kabupaten Bengkalis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk (1) untuk mengetahui dan menganalisis komunikasi pimpinan dengan karyawan</p>	<p>Karyawan. Untuk menjawab Komunikasi Interpersonal tersebut, peneliti menggunakan subfokus yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Metode Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan studi deskriptif. Informan penelitian berjumlah 4 (empat) orang, terdiri dari 2 informan kunci dan 2 informan pendukung yang dipilih menggunakan melalui teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi non partisipan, dokumentasi, internet searching dan studi literatur. Teknik uji keabsahan data dengan cara meningkatkan</p>

No	Nama/Tahun	Muchamad Ismail Wahyu Hendrawan	Jefri	Ayu Anindia
	Uraian	2018	2017	2017
		<p>yang lebih baik dan lebih maksimal. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data purposive sampling. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan tahapan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah komunikasi interpersonal terjadi di lingkungan JAJARAN PIMPINAN DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BANDUNG Boyolali sudah masuk ke dalam kategori efektif, yang ditandai dengan terpenuhnya aspek-aspek yang telah menjadi standard pegawai di lingkungan</p>	<p>PT.Dharma Pratama Sejati (2) untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dan faktor pendukung yang mempengaruhi komunikais pimpinan dan karyawan pada PT.Dharma Pratama Sejati. Sedangkan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Perencanaan Komunikasi. Analisis penelitian ini adalah menggunakan Observasi, Wawancara, dan dokumentasi sebagai penunjang dalam penelitian. Adapun hasil dari penelitian ini tentang komunikasi interpersonal pimpinan dengan karyawan PT.Dharma Pratama Sejati Desa Balai Pungut Kabupaten Bengkalis sesuai dengan perannya. Karena semakin baik komunikasi interpersonal yang dilakukan dapat</p>	<p>ketekunan pengamatan, triangulasi, pengecekan anggota. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam hal ini Keterbukaan terdiri dari aspek sikap terbuka, kejujuran, dan tanggung jawab. Empati terdiri dari aspek peduli dan saling memahami. Sikap mendukung terdiri dari aspek deskriptif tidak mencoba merasa lebih tahu, mau berusaha untuk mewujudkan sebuah tujuan. Sikap positif mampu memotivasi diri sendiri dan menciptakan suasana yang menyenangkan. Kesetaraan terdiri dari aspek tidak membeda-bedakan, dan timbul sikap respect. Simpulan Penelitian menunjukkan, dari penelitian ini menunjukkan terjalannya</p>

No	Nama/Tahun	Muchamad Ismail Wahyu Hendrawan	Jefri	Ayu Anindia
	Uraian	2018	2017	2017
		<p>KAJARIAN PIMPINAN DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BANDUNG Boyolali, disertai dengan kinerja dari para pegawai di Dinas tersebut yang penuh tanggung jawab, tepat waktu dalam menyelesaikan tugas, serta mampu mengatasi masalah- masalah yang terjadi dengan baik, didukung dengan pernyataan semua informan yang menyatakan bahwa komunikasi yang terjadi di lingkungan KAJARIAN PIMPINAN DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA BANDUNG Boyolali sudah efektif dan berjalan baik.</p>	<p>meningkatkan kinerja pada PT.Dahrma Pratama Sejati Desa Balai Pungut Kabupaten Bengkalis.</p>	<p>keharmonis yang didukung dengan sikap keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan yang dapat bermanfaat dalam membangun hubungan kerja. Saran dari penelitian ini terhadap hasil penelitian komunikasi interpersonal di Divisi Quality Control PT. Rohto Laboratories Indonesia Bandung agar perusahaan mengadakan kegiatan untuk membangun hubungan kerja yang baik seperti outbond.</p>

Sumber : Peneliti 2021

2.1.2 Tinjauan Ilmu Komunikasi

Pada hakekatnya manusia merupakan makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri dan membutuhkan orang lain dalam kelangsungan hidupnya, hal tersebut bisa dibuktikan dengan adanya interaksi antar manusia tersebut, Interaksinya dilakukan dengan cara berkomunikasi dengan orang lain, kegiatan komunikasi selalu terjadi dalam kehidupan manusia sehari-hari.

Definisi mengenai komunikasi banyak dikemukakan oleh para ahli, untuk dapat menjelaskan makna utama dari komunikasi.

Menurut Onong Uchjana Effendy,

“Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris communication berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama”.

Sama disini maksudnya ialah sama makna, kesamaan makna disini adalah mengenai sesuatu pesan yang disampaikan, karena komunikasi akan berlangsung dengan baik jika ada kesamaan makna mengenai apa yang disampaikan atau dikomunikasikan, Suatu percakapan dikatakan komunikatif apabila kedua belah pihak yang melakukan percakapan yakni komunikator dan komunikan mengerti bahasa pesan yang disampaikan. (Effendy, 2003: 9).

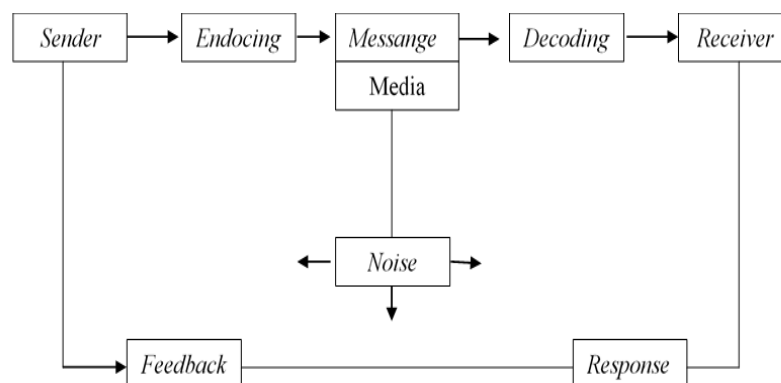
Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI)

“komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan dan berita antara dua orang atau lebih sehingga pesanyang dimaksud dapat dipahami” (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi III:79).

Komunikasi merupakan proses dimana seseorang memberikan pesan kepada orang lain melalui pesan simbolis, komunikasi juga dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, dengan menggunakan berbagai media komunikasi yang tersedia. Komunikasi langsung ialah komunikasi yang disampaikan tanpa menggunakan mediator atau perantara, sedangkan komunikasi tidak langsung berarti sebaliknya (Mulyana 2002:62).

2.1.2.1 Unsur-Unsur Komunikasi

Gambar 2. 1
Unsur-Unsur Komunikasi



Sumber: Effendy 2003:18

Identifikasi unsur-unsur komunikasi dari model proses komunikasi di atas sebagai berikut :

1. Sender atau komunikator adalah unsur yang memberikan atau menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang yang disebut dengan komunikan.

2. Encoding atau yang disebut dengan pengkodean atau penyandian adalah sebuah proses pengalihan pikiran ke dalam bentuk lambang.
3. Message atau pesan adalah seperangkat lambang yang memiliki makna yang disampaikan oleh komunikator.
4. Media ialah sebuah saluran komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan.
5. Decoding merupakan sebuah proses pemaknaan pesan yang ditetapkan komunikan atas pesan yang disampaikan oleh komunikator
6. Receiver ialah komunikan yang menerima pesan dari komunikator.
7. Response merupakan sebuah tanggapan atau reaksi dari komunikan setelah menerima pesan.
8. Feedback merupakan sebuah umpan balik yang diberikan oleh komunikan kepada komunikator.
9. Noise adalah gangguan yang tidak direncanakan namun terjadi selama proses komunikasi dan menyebabkan komunikan bias saja menjadi salah mengartikan makna pesan yang diberikan oleh komunikator. (Effendy 2003:18).

2.1.2.2 Tujuan Komunikasi

Dalam berkomunikasi, komunikator tentu memiliki suatu tujuan tertentu. Tujuan dari komunikasi dibagi menjadi empat yaitu :

1. Mengubah sikap (*to change the attitude*)
2. Mengubah opini/pendapat (*to change the opinion*)
3. Mengubah perilaku (*to change the behavior*)
4. Mengubah masyarakat (*to change the society*), (Effendy, 2003:55).

2.1.2.3 Fungsi Komunikasi

1. Untuk menyampaikan informasi (*to inform*)

Memberikan informasi kepada masyarakat, informasi dapat berupa ide atau gagasan, peristiwa dan semua hal yang ingin disampaikan kepada orang lain. Perilaku menerima informasi juga merupakan perilaku yang alamiah dilakukan oleh masyarakat, karena dengan menerima informasi yang benar masyarakat akan merasa aman dan tentram. Informasi akurat diperlukan oleh beberapa bagian masyarakat untuk bahan dalam membuat keputusan.

2. Mendidik (*to educate*)

Kegiatan komunikasi pada masyarakat dengan memberikan berbagai informasi ialah supaya masyarakat menjadi lebih baik dan maju. Kegiatan mendidik masyarakat dalam arti luas adalah memberikan berbagai informasi yang dapat menambah kemajuan pemikiran masyarakat dengan

informasi-informasi yang dapat berguna dalam kehidupan. Kegiatan mendidik masyarakat lebih efektif jika dilakukan dengan kegiatan komunikasi interpersonal seperti, antara penyuluh dengan anggota masyarakat, antara guru dengan murid, antara pemimpin dengan bawahan, dan antara orang tua dan anaknya.

3. Menghibur (*to entertain*).

Fungsi komunikasi selain untuk memberikan pendidikan secara langsung atau informasi-informasi penting untuk diketahui orang lain, komunikasi juga berfungsi untuk memberikan hiburan. Pada era masa kini juga banyak sekali penyajian informasi yang dilakukan melalui sarana seni hiburan.

4. Mempengaruhi (*to influence*)

Kegiatan memeberikan berbagai informasi juga dapat dijadikan sarana untuk mempengaruhi seseorang atau banyak orang ke arah perubahan sikap dan perilaku yang diharapkan, seperti misalnya mempengaruhi masyarakat untuk mendukung suatu pilihan dalam pemilu maka dapat dilakukan melalui komunikasi massa dalam bentuk kampanye dan sebagainya, contoh lainnya seperti seorang pimpinan yang memberikan motivasi kepada para

pegawainnya supaya dapat memaksimalkan kinerjanya (Effendy, 2004:07).

2.1.2.4 Sifat Komunikasi

Komunikasi dapat ditinjau dari sifatnya yang dikelompokkan menjadi empat, yaitu:

1. Komunikasi Verbal (*verbal communication*):
 - a. Komunikasi lisan (*oral communication*).
 - b. Komunikasi tulisan/cetak (*written communication*)
2. Komunikasi Nirverbal (*nonverbal communication*):
 - a. Komunikasi yang mencakup komunikasi kial/ isyarat badan (*body communication*).
 - b. Komunikasi gambar(*pictorial communication*).
3. Komunikasi tatap muka (*face-to-face communication*).
4. Komunikasi bermedia (*mediated communication*). (Effendi, 2003:53).

2.1.3 Tinjauan Komunikasi Interpersonal

2.1.3.1 Definisi Komunikasi Interpersonal

Pengertian komunikasi interpersonal (*interpersonal Communication*) menurut onong uchjana effendi yang dikutip dari Joseph A. Devito sebagai berikut :

“proses pengiriman dan penerimaan pesan – pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang – orang, dengan beberapa elemen dan beberapa umpan balik seketika” (Devito dalam Effendy 2003:60).

“Komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun non verbal” (Mulyana, 2000:73).

Menurut Alo Liliweri yang dikutip dari Effendy mengenai pengertian interpersonal berikut :

“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).

2.1.3.2 Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal

Evert M Rogers mengemukakan pendapatnya mengenai ciri-ciri Komunikasi Antarpersona yang kemudian dikutip oleh Liliweri, yaitu:

1. Komunikasi interpersonal dilakukan secara spontan
2. Komunikasi interpersonal tidak mempunyai tujuan terlebih dahulu, komunikasi interpersonal terjadi secara kebetulan pada peserta yang tidak mempunyai identitas yang jelas.
3. Komunikasi interpersonal mempunyai akibat yang direncanakan maupun yang tidak direncanakan
4. Komunikasi interpersonal seringkali berlangsung berbalas-balasan, salah satu ciri komunikasi interpersonal ialah adanya timbal balik bergantian dalam memberikan informasi antara komunikator dan komunikan sehingga tercipta komunikasi dialogis.
5. Komunikasi interpersonal menghendaki paling sedikit melibatkan dua orang dengan suasana yang bebas, bervariasi dan adanya keterpengaruhan.
6. Komunikasi interpersonal dikatakan tidak sukses jika tidak memberikan hasil.
7. Komunikasi interpersonal menggunakan lambang-lambang yang bermakna. (Liliweri, 1997:14).

2.1.4 Tinjauan Efektivitas Komunikasi Interpersonal

2.1.4.1. Definisi Efektivitas Komunikasi

Efektif mempunyai arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat adalah efektivitas, Menurut Onong Uchjana Effendy, Efektivitas Komunikasi adalah:

“Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuannya direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan”. (Effendy, 1989:14).

2.1.4.2 Unsur-Unsur Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Efektifitas komunikasi interpersonal menurut Devito mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

A. Keterbukaan

Keterbukaan ialah sikap saling jujur dan membuka diri antara satu sama lain, kualitas keterbukaan mengacu pada tiga aspek komunikasi interpersonal yaitu yang pertama terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi, hal ini buka berarti harus menceritakan sesuatu yang sifatnya sangat personal, yang kedua bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang dan yang ketiga mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang dilontarkan berdasarkan dari diri sendiri.

B. Empati

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami oleh orang lain, dari

sudut pandang atau kacamata orang lain itu, seseorang yang memiliki empati mampu memahami perasaan, sikap, harapan dan keinginan orang lain.

C. Sikap mendukung

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan yang didalamnya terdapat sikap saling mendukung, komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat terjadi atau berlangsung tanpa adanya sikap mendukung, seseorang dapat memperlihatkan sikap mendukungnya dengan cara bersikap deskriptif tidak evaluative, spontan tidak berstrategi dan proposional.

D. Sikap Positif

Untuk dapat mewujudkan sikap positif maka seseorang perlu memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri dan perasaan positif dalam situasi komunikasi, sikap positif dapat mudah terwujud jika mendapatkan dorongan dari orang lain.

E. Kesetaraan

Kesetaraan memiliki makna yang sama dengan kesamaan atau seimbang, komunikasi akan terjadi secara efektif bila suasananya setara, yang dimana perlu adanya pengakuan bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai atau

berharga dan masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk diberikan. (Devito, 1997:259-264).

2.1.5 Tinjauan Komunikasi Organisasi

2.1.5.1 Definisi Komunikasi organisasi

Wiryanto mengungkapkan komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal ataupun informal dari suatu organisasi, komunikasi yang formal ialah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi pada kepentingan organisasi, isinya dapat berupa tata cara bekerja di dalam organisasi, produktivitas dan berbagai macam tugas atau pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi, kalau komunikasi informal ialah komunikasi yang disetujui secara sosial dan orientasinya bukan kepada organisasi tetapi lebih kepada anggotanya secara individual, (Wiryanto dalam Khomsahrial Romli, 2011:2).

2.1.5.2 Arah Aliran Komunikasi Organisasi

Soyomukti menjelaskan beberapa arah aliran Informasi komunikasi dalam organisasi untuk penyampaian informasi, yaitu:

1. Komunikasi ke bawah (*Downward*)

Komunikasi ke bawah dilakukan oleh pimpinan kepada pegawainya atau anggotanya dalam sebuah organisasi. Informasi yang biasanya diberikan oleh pimpinan ke anggotanya yaitu seperti memberikan pengarahan kerja,

memberikan kebijakan di dalam organisasi meliputi peraturan bekerja, dan memberikan tugas. Komunikasi ke bawahan memiliki fungsi sebagai pengarah, pemerintah, indoktrinasi, penginspirasi dan mengevaluasi.

2. Komunikasi ke atas (Upward)

Komunikasi ke atas merupakan jenis penyampaian informasi dari pegawai atau anggota ke pimpinan, dalam sebuah organisasi komunikasi ini juga penting, karena berguna untuk memberikan informasi ke atasan mengenai informasi yang diberikan, dan memastikan informasi yang didapat itu benar, anggota atau pegawai bisa lebih terbuka ketika ada beberapa anggota yang berkeluh kesah tentang pekerjaannya, sehingga bisa membuka kritik ke atasan supaya dapat memberikan kebijakan dalam bekerja.

3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal merupakan komunikasi antar anggota atau pegawai dalam organisasi, jadi bisa dikatakan tingkat posisi di dalam organisasi mereka setara dan memiliki atasan yang sama. Komunikasi ini memiliki tujuan untuk saling berbagi informasi kerja, memiliki pemahaman bersama, saling gotong royong dan saling mendukung antar anggota, terkadang komunikasi yang terjalin pun tidak formal seperti berkomunikasi dengan atasan.

4. Komunikasi Lintas Saluran

Komunikasi lintas saluran merupakan komunikasi yang menyampaikan informasi dengan melewati batas fungsional, individu yang tidak menduduki posisi atasan ataupun bawahan, mampu berkomunikasi dengan yang mengawasi ataupun yang diawasi, tetapi bukan atasan maupun bawahan mereka. Individu ini tidak memiliki otoritas dalam mengarahkan ataupun memerintah untuk menyampaikan pendapatnya kepada anggota-anggota yang ada di dalam organisasi, individu ini memiliki mobilitas tinggi dalam organisasi, mereka dapat mengunjungi bagian lain atau meninggalkan kantor mereka hanya untuk terlibat dalam komunikasi informal.

5. Komunikasi informal, pribadi, atau slentingan

Informasi informal biasanya sering terjadi dalam organisasi akibat dari tidak adanya komunikasi formal. Sedikitnya informasi yang didapat, menunjukkan eksistensi organisasi tersebut sedang terancam. Hal ini bisa terjadi karena tidak adanya pesan-pesan yang tidak jelas, mengakibatkan kesalahpahaman antar anggota maupun atasan.

Informasi yang tidak terduga kemunculannya biasa disebut dengan slentingan, di dalam istilah komunikasi, slentingan

merupakan informasi yang bersifat sembunyi-sembunyi tentang orang-orang atau peristiwa di dalam organisasi yang tidak terlibat melalui saluran perusahaan secara formal. Informasi slentingan lebih memfokuskan dengan apa yang dikatakan oleh anggota ketimbang atasannya. (Soyomukti, 2010:181-182)

2.1.6 Tinjauan Kinerja

2.1.6.1 Definisi Kinerja

“Kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan. Kinerja menjadi rendah apabila diselesaikan melampaui batas waktu yang disediakan atau sama sekali tidak terselesaikan”. (Nawawi 2006:62) .

Nawawi juga mengemukakan bahwa:

“Standar kinerja pada dasarnya berisi ukuran atau tolok ukur mengenai efektivitas,efisiensi, dan produktivitas pelaksanaan pekerjaan/jabatan yang menggambarkan tingkat pemahaman, tingkat kemampuan seorang pekerja/karyawan dalam melaksanakan tugas pokoknya di lingkungan sebuah organisasi/perusahaan”. (Nawawi 2006:113).

2.1.6.2 Definisi Kinerja Pegawai

Mangkunegara menyebutkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara 2000:67).

2.1.6.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

1. Faktor individu

Secara psikologis, setiap individu yang normal ialah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmani), dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik, konsentrasi yang baik ini bisa dikatakan sebagai modal utama individu manusia untuk dapat mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya dengan optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yakni kecerdasan pikiran (IQ) dan kecerdasan emosi (EQ).

2. Faktor lingkungan kerja organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerjanya, faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai. (Mangkunegara, 2005:16-17)

2.1.6.4 Aspek-Aspek Kinerja

Mangkunegara menyebutkan pengukuran kinerja menggunakan aspek-aspek sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja
2. Kuantitas Kerja
3. Pelaksanaan Tugas
4. Tanggung Jawab (Mangkunegara, 2011:75).

2.1.7 Tinjauan Pimpinan dan Pegawai

2.1.7.1 Definisi Pimpinan

Pimpinan atau pemimpin merupakan seorang yang menggunakan kewenangannya dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut untuk mencapai suatu tujuan (Hasibuan 2011:157)

2.1.7.2 Definisi Pegawai

Pegawai merupakan

“Seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta”. (Soedaryono, 2000:6).

Pegawai Negeri Sipil merupakan pegawai yang bekerja pada pemerintahan atau Negara, dalam Undang-Undang RI Nomor 5 tahun 2014, Pegawai Negeri Sipil adalah waga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai PNS secara tetap oleh pejabat kepegawaian dan punya nomor induk nasional.

2.2 Kerangka Pemikiran

Uma Sekaran mengemukakan kerangka berfikir merupakan model konseptual mengenai bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting (Sekaran dalam Sugiyono, 2017:60).

Kajian pada penelitian ini lebih memfokuskan pada konteks komunikasi interpersonal supaya pesan dapat tersampaikan dengan baik maka diperlukan efektivitas komunikasi dari pimpinan kepada pegawai, ini merupakan dua hal yang saling berkaitan dan berhubungan.

Peneliti menilai bahwa lima kualitas umum efektivitas komunikasi yang dikemukakan oleh Joseph A. Devito dinilai layak untuk digunakan pada penelitian “Efektivitas Komunikasi Interpersonal Jajaran Pimpinan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bandung”. Adapun indikator Efektivitas Komunikasi diantaranya sebagai berikut:

1. Keterbukaan

Keterbukaan ialah sikap saling jujur dan membuka diri antara satu sama lain, kualitas keterbukaan mengacu pada tiga aspek komunikasi interpersonal yaitu yang pertama terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi, hal ini buka berarti harus menceritakan sesuatu yang sifatnya sangat personal, yang kedua bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang dan yang ketiga mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang dilontarkan berdasarkan dari diri sendiri.

2. Empati

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami oleh orang lain, dari sudut pandang atau kacamata orang lain itu, seseorang yang memiliki empati mampu memahami perasaan, sikap, harapan dan keinginan orang lain.

3. Sikap mendukung

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan yang didalamnya terdapat sikap saling mendukung, komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat terjadi atau berlangsung tanpa adanya sikap mendukung, seseorang dapat memperlihatkan sikap mendukungnya dengan cara bersikap deskriptif tidak evaluative, spontan tidak berstrategi dan proposional.

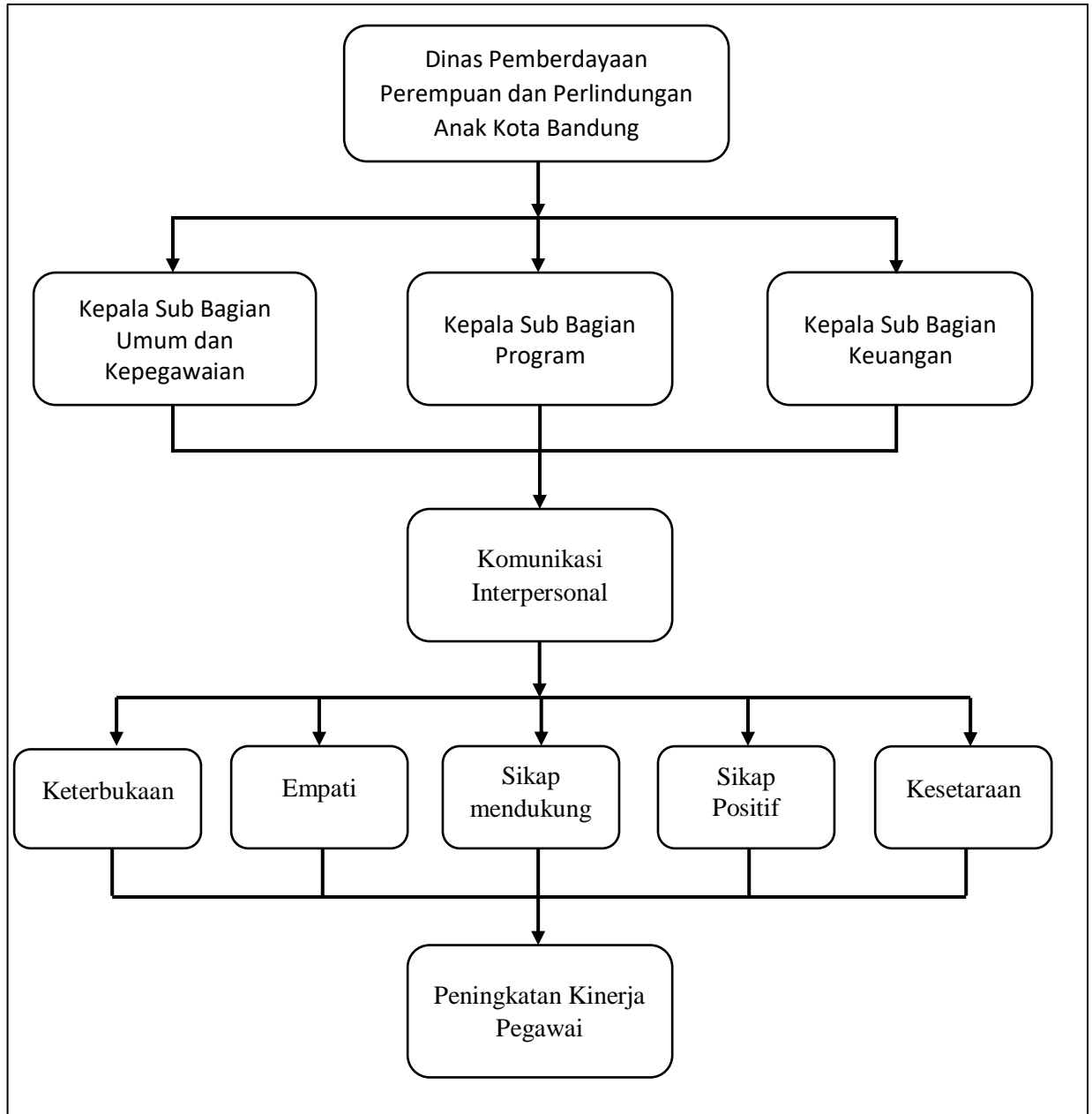
4. Sikap Positif

Untuk dapat mewujudkan sikap positif maka seseorang perlu memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri dan perasaan positif dalam situasi komunikasi, sikap positif dapat mudah terwujud jika mendapatkan dorongan dari orang lain.

5. Kesetaraan

Kesetaraan memiliki makna yang sama dengan kesamaan atau seimbang, komunikasi akan terjadi secara efektif bila suasananya setara, yang dimana perlu adanya pengakuan bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai atau berharga dan masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk diberikan. (Devito, 1997:259-264)

Gambar 2. 2
Kerangka Pemikiran



Sumber : Peneliti 2022