

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Pada tinjauan pustaka, peneliti mengawali dengan menelaah penelitian terdahulu sejenis. Sehingga peneliti mendapatkan gambaran mengenai penelitian yang dilakukan peneliti sebagai bahan acuan. Berikut adalah beberapa hasil penelitian yang dijadikan sebagai referensi.

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>Nama</b>	Kurnia Riyantini dan Agus Triyono	Kiki Faramutia	Tiar Mirnasari dan Nia Septiana Sara
<b>Tahun</b>	2016	2022	2020
<b>Universitas</b>	Universitas Muhammadiyah Surakarta	Universitas Islam Riau	Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai
<b>Judul Penelitian</b>	Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat DPRD Kota Singkawang	Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Satpol PP Kabupaten Indragiri Hilir	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Aspirasi Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Lampung
<b>Metode Penelitian</b>	Pendekatan penelitian adalah kuantitatif, metode survei dengan teknik analisis deskriptif. Data dikumpulkan melalui Kuesioner (angket).	Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Teknik Pengumpulan Data yakni Wawancara, Kuisioner, Observasi dan Dokumentasi.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode analisis regresi linier sederhana. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner.

<b>Tujuan Penelitian</b>	Untuk menemukan pengaruh kepuasan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai di Sekretariat DPRD Kota Singkawang. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan manfaat kepada pihak Sekretariat DPRD Kota Singkawang.	Untuk mengetahui dan menganalisis tentang proses komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai pada kantor Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) Kabupaten Indragiri Hilir.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada bagian Aspirasi Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Lampung.
<b>Hasil Penelitian</b>	Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan komunikasi organisasi bukan merupakan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai sekretariat DPRD Kota Singkawang.	Hasil penelitian pada penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel komunikasi organisasi (X) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) pada kantor SATPOL PP Kabupaten Indragiri Hilir.	Hasil penelitian dinyatakan bahwa Komunikasi (X) pada Pegawai Bagian Aspirasi Humas dan Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Lampung dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa Komunikasi memberikan kontribusi dalam meningkatkan Kinerja Pegawai.
<b>Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu</b>	Perbedaan penelitian ini terdapat pada variabel X yang digunakan. Serta fenomena yang ada pada tempat penelitian tidak sama.	Perbedaan penelitian ini terdapat pada Teori yang dipilih pada Variabel X yaitu Teori Komunikasi (Pace & Faules 2001:31-33).	Perbedaan penelitian ini terdapat pada subjek dan objek penelitian.

## 2.1.2 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi

### 2.1.2.1 Pengertian Komunikasi

Kata komunikasi atau Communication berasal dari Bahasa Latin *Communis* yang artinya sama. Mengadakan komunikasi artinya mengadakan “kesamaan”

dengan orang lain. Istilah pertama (*communis*) adalah istilah yang paling sering disebut sebagai asal-usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna atau suatu pesan yang dianut secara sama (Mulyana, 2003:41)

Pendapat para ahli tentang pengertian-pengertian Komunikasi adalah sebagai berikut :

1. Carl L. Hovland:

“Komunikasi adalah proses (komunikator) menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya lambang-lambang dalam bentuk kata-kata) untuk merubah tingkah laku orang-orang lain (komunikasikan)”. (Solihat, 2015:3)

2. Gerald A. Miller:

*“In the main, communication has as its central interest those behavioral situations in which a source transmits a message to a receiver (s) with conscious intent to affect the latter's behavior”* artinya bahwa komunikasi mengandung situasi keperilakuan sebagai minat sentral, dimana seseorang sebagai sumber menyampaikan suatu kesan kepada seseorang atau sejumlah penerima yang secara sadar bertujuan mempengaruhi perilakunya. (Miller dalam Effendy, 2005: 49)

3. Raymond Ross:

“Proses menyortir, memilih dan pengiriman simbol-simbol sedemikian rupa agar membantu pendengar membangkitkan respons/makna dari pemikiran yang serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator”. (Solihat, 2015:4)

4. Theodorson:

“Komunikasi adalah proses pengalihan informasi dari satu orang atau sekelompok orang dengan menggunakan simbol-simbol tertentu kepada satu orang atau kelompok lain. Proses pengalihan informasi tersebut selalu mengandung pengaruh tertentu. Komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik. Kegagalan komunikasi sekunder terjadi, bila isi pesan kita pahami tetapi hubungan di antara komunikasi menjadi rusak. Setiap kali kita melakukan komunikasi, kita tidak saja sekedar interpersonal, bukan saja menentukan “*content*” tetapi juga “*relationship*”. (Rohim, 2009:11).

Definisi yang telah dikemukakan di atas, belum sepenuhnya mewakili seluruh definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli. Namun, setidaknya memperoleh gambaran tentang apa yang disebut komunikasi. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator melalui sebuah media dengan maksud untuk mempengaruhi sikap dan pikiran komunikan.

#### **2.1.2.2 Komponen-Komponen Komunikasi**

Di dalam buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi, menurut Didik Hariyanto (2021), sebelum memahami proses komunikasi perlu dijelaskan tentang komponen-komponen dari komunikasi, antara lain :

a. *Source* (Sumber)

Sumber adalah dasar yang digunakan di dalam penyampaian pesan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri

b. *Communicator*/komunikator (Pengirim pesan)

Komunikator dapat berupa individu yang sedang berbicara atau menulis, kelompok orang, organisasi komunikasi seperti surat kabar, radio, televise, dan sebagainya.

c. *Message* (Pesan)

Pesan adalah lambing atau simbol yang mengandung makna yang dipilih oleh komunikator untuk disampaikan kepada komunikan. Pesan ini dapat berupa verbal maupun nonverbal. Pesan secara lisan dapat berupa, percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon dll.

d. *Channel* (Saluran atau media)

*Channel* atau saluran adalah alat untuk menyalurkan pesan komunikasi. Chanel bisa berupa media elektronik termasuk media sosial maupun media cetak. Saluran komunikasi adalah tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan.

e. *Communicant*/komunikan

Komunikan adalah penerima pesan atau orang yang menerima pesan yang disampaikan komunikator baik secara langsung maupun menggunakan media.

f. *Effect* (hasil)

Dampak yang terjadi pada diri komunikan setelah mendapatkan pesan komunikasi dari komunikator. Hasil antar-*effect* adalah hasil akhir dari suatu komunikasi yakni sikap dan tingkah laku seseorang sesuai atau tidak sesuai dengan yang kita inginkan. Jika sikap atau tingkah laku orang lain itu sesuai, maka berarti komunikasi itu berhasil. Efek komunikasi bisa pengetahuan, sikap atau perilaku komunikan.

g. *Feedback* (umpan balik)

Respon atau efek yang dikembalikan oleh komunikan kepada komunikator setelah mendapatkan pesan komunikasi dari komunikator.

h. *Noise* (Gangguan)

Hambatan atau gangguan tak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi, akibatnya pesan lain oleh komunikan yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.

### 2.1.2.3 Fungsi Komunikasi

Deddy Mulyana (2005: 5-30) dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Komunikasi, menyebutkan bahwa fungsi komunikasi adalah sebagai berikut:

a. Komunikasi Sosial

Komunikasi penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, kelangsungan hidup, memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan dan memupuk hubungan dengan orang lain.

b. Komunikasi Ekspresif

Komunikasi dapat dilakukan baik sendirian ataupun dalam kelompok. Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan (emosi).

c. Komunikasi Ritual

Komunikasi ritual biasanya dilakukan secara kolektif. Para antropologi menyebutnya sebagai *rites of passage*, mulai dari upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun, pertunangan, pernikahan, hingga upacara kematian.

d. Komunikasi instrumental

Komunikasi ini sering disebut juga sebagai komunikasi yang bertujuan persuasif, yakni komunikasi yang mempunyai tujuan umum; menginformasikan, mengajar, mendorong, merubah sikap, keyakinan dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan, sampai dengan menghibur.

#### 2.1.2.4 Tujuan Komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendy yang dikutip dari buku *Interpersonal Skill Tips Membangun Komunikasi & Relasi* (2015: 10) :

a. *Social Change/Social Participation*

Perubahan sosial dan partisipasi sosial. Memberikan berbagai informasi pada masyarakat tujuan akhirnya supaya masyarakat mau mendukung dan ikut serta terhadap tujuan informasi itu disampaikan. Misalnya, supaya masyarakat ikut serta dalam pemilihan suara pada pemilu atau ikut serta dalam berperilaku sehat dan sebagainya.

b. *Attitude Change*

Perubahan Sikap. Kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan supaya masyarakat akan berubah sikapnya. Misalnya kegiatan memberikan informasi mengenai hidup sehat dengan tujuannya adalah supaya masyarakat mengikuti pola hidup sehat dan sikap masyarakat akan positif terhadap pola hidup sehat.

c. *Opinion Change*

Perubahan Pendapat. Memberikan berbagai informasi pada masyarakat tujuan akhirnya supaya masyarakat mau berubah pendapat dan persepsinya terhadap tujuan informasi itu disampaikan, misalnya dalam informasi mengenai pemilu. Terutama informasi mengenai kebijakan pemerintah yang biasanya selalu mendapat tentangan dari masyarakat maka harus disertai penyampaian informasi yang lengkap supaya pendapat masyarakat dapat terbentuk untuk mendukung kebijakan tersebut.

d. *Behavior Change*

Perubahan Perilaku. Kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan supaya masyarakat akan berubah perilakunya. Misalnya, kegiatan memberikan informasi mengenai hidup sehat dan perilaku masyarakat akan positif terhadap pola hidup sehat atau mengikuti perilaku sehat.

### **2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi**

#### **2.1.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi adalah proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan informal, dan berlangsung dalam suatu jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Menurut Goldhaber (1979:14) yang dikutip dari buku R.Wayne Pace & Don F. Faules (1993:201) mendefinisikan Organisasi sebagai (“sebuah jaringan hubungan yang saling bergantung (*interdependen*)”). Bila sesuatu saling-bergantung, ini berarti bahwa hal-hal tersebut saling mempengaruhi dan saling dipengaruhi satu sama lainnya.

Rismawaty (2014:2 04) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hirarkis antara yang satu dengan lainnya yang berfungsi dalam suatu lingkungan.

Menurut Redding dan Sanborn (Arni 2004:67) komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Meliputi: Komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola,



komunikasi *downward*, komunikasi *upward*, komunikasi horizontal, keterampilan berkomunikasi, menulis dan komunikasi evaluasi program.

Menurut Katz dan Robert Kahn (dalam Ruslan, 2007:92) “dalam sebuah organisasi, komunikasi merupakan arus pertukaran informasi dan simbol/makna dari individu ke individu lain ataupun individu ke kelompok dalam suatu organisasi.”

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi dalam organisasi sangat penting karena dengan adanya komunikasi maka seseorang bisa berhubungan dengan orang lain dan saling bertukar pikiran yang dapat menambah wawasan seseorang dalam bekerja atau menjalani kehidupan sehari-hari. Maka untuk membina hubungan kerja antar pegawai maupun antar atasan bawahan perlulah membicarakan komunikasi yang lebih terperinci.

### **2.1.3.2 Fungsi Komunikasi Organisasi**

Menurut Liliweri (Ruliana, 2014:373-374) ada dua fungsi komunikasi organisasi yaitu yang bersifat umum dan khusus.

1. Fungsi Umum
  - a. Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan dan memberikan informasi kepada individu atau kelompok tentang bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan kompetensinya
  - b. Komunikasi berfungsi untuk menjual gagasan ide, pendapat dan fakta. Termasuk juga menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan.

- c. Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan agar mereka bisa belajar dari orang lain (internal), belajar tentang apa yang dipikirkan dikerjakan dan dirasakan oleh organisasi.
- d. Komunikasi berfungsi untuk menentukan apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan atau siapa yang menjadi atasan dan siapa yang menjadi bawahan, dan besaran kekuasaan dan kewenangan, serta menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana, memanfaatkan, sumber, daya, manusia, mesin, metode. Dan teknik dalam organisasi.

## 2. Fungsi Khusus

- a. Membuat para karyawan melibatkan diri ke dalam isu-isu organisasi lalu menerjemahkan ke dalam tindakan tertentu di sebuah “komando”.
- b. Membuat para karyawan menciptakan dan menangani “relasi” antara sesama bagi peningkatan produk organisasi.
- c. Membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menanggapi keputusan-keputusan dalam keadaan yang ambigu dan tidak pasti.

Menurut Sasa Djuarsa Sendjaja (2010: 51) yang dikutip dari buku Rismawaty, *et al.*, (2014: 206) menyebut fungsi komunikasi organisasi memiliki empat fungsi diantaranya :

### 1. Fungsi Informatif

Dalam fungsi informatif organisasi dipandang sebagai suatu sistem pengelolaan informasi berupaya memperoleh informasi sebanyak-banyaknya dengan kualitas dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu.

Informasi yang diperoleh oleh setiap orang dalam organisasi diharapkan akan memperlancar pelaksanaan tugas masing-masing. Melalui penyebaran informasi ini, setiap orang didalam organisasi menjadi mengerti akan tata cara serta kebijakan yang diterapkan pimpinan.

## 2. Fungsi Regulatif

Fungsi berhubungan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi, ada dua hal yang berperan dalam fungsi ini, yaitu :

- a. Atasan atau orang-orang yang berada pada pucuk pimpinan (tatanan manajemen) adalah mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan informasi
- b. Berhubungan dengan pesan regulative pada dasarnya berorientasi pada kerja artinya bawahan membutuhkan kepastian tata cara dan batasan mengenai pekerjaannya.

## 3. Fungsi Persuasif

Fungsi persuasive lebih banyak dimanfaatkan oleh pihak pimpinan dalam sebuah organisasi dengan tujuan untuk memperoleh dukungan dari karyawan tanpa adanya unsur paksaan apa lagi kekerasan. Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibandingkan jika pemimpin sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

#### 4. Fungsi Integratif

Untuk menjalankan fungsi integrasi, setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik.

##### **2.1.3.3 Arus Komunikasi dalam Organisasi**

Terdapat beberapa arus komunikasi organisasi menurut Pace & Faules (2013:187-197) dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan, mengemukakan bahwa di dalam Komunikasi Organisasi terdapat 4 dimensi komunikasi yaitu:

##### 1. Komunikasi ke atas (*Upward Communication*)

Komunikasi ke atas (*Upward Communication*) adalah komunikasi yang terjadi ketika bawahan (*subordinate*) mengirim pesan kepada atasannya. Menurut Wayne, Pace dan Don F. Faules menyatakan bahwa informasi mengalir dari tingkat yang rendah (bawahan) ke tingkat yang tinggi (penyedia).

Fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas ini adalah untuk penyampaian informasi tentang pekerjaan-pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan, penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan, penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan dan juga penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaannya. Fungsi arus komunikasi dari atas ke bawah ini adalah:

- a. Pemberian atau penyimpanan instruksi kerja (*job instruction*)
  - b. Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan (*job rationale*)
  - c. Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku (*procedures and practices*)
2. Pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik. Komunikasi ke bawah (*Downward Communication*)

Komunikasi ke bawah (*Downward Communication*) adalah komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya. Fungsi komunikasi dari atas ke bawah ini adalah:

Pemberian atau penyimpanan instruksi kerja (*job instruction*), penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu untuk dilaksanakan (*job retionnake*), untuk penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku (*produces and practice*) dan juga sebagian pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik.

Fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas ini adalah:

- a. Penyampaian informasi tentang kejeeraan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan.
- b. Penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan.
- c. Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan

d. Penyampaian keluhan dari bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaannya.

### 3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi Horizontal adalah komunikasi yang berlangsung di antara para karyawan maupun bagian yang memiliki kedudukan yang setara. Fungsi arus komunikasi horizontal ini adalah untuk memperbaiki koordinasi tugas, sebagai upaya pemecahan masalah, saling membagi informasi, sebagai upaya pemecahan konflik dan juga untuk membina hubungan melalui kegiatan bersama.

Fungsi arus komunikasi horizontal adalah:

1. Memperbaiki koordinasi tugas
2. Upaya pemecahan masalah
3. Saling berbagi informasi
4. Upaya pemecahan konflik
5. Membina hubungan melalui kegiatan bersama

### 4. Komunikasi lintas saluran (*Interline Communication*)

Komunikasi lintas saluran (*Interline Communication*) adalah tindak komunikasi untuk berbagi informasi melewati batas-batas fungsional. Spesialis staf biasanya paling aktif dalam komunikasi lintas saluran ini karena biasanya tanggung jawab mereka berhubungan dengan jabatan fungsional. Karena terdapat banyak komunikasi lintas lainnya yang perlu berhubungan dalam rantai kebijakan organisasi untuk membimbing komunikasi lintas.

#### **2.1.3.4 Faktor yang mempengaruhi Komunikasi Organisasi**

Adapun dimensi-dimensi iklim komunikasi organisasi menurut Pace dan Faules (2006, p-159-160):

- 1) Kepercayaan, personel di semua tingkat harus berusaha keras untuk mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang didalamnya kepercayaan, keyakinan, kredibilitas didukung oleh pernyataan dan tindakan.
- 2) Pembuatan keputusan bersama, para karyawan di semua tingkat dalam organisasi harus diajak berkomunikasi dan berkontribusi mengenai semua masalah dalam semua wilayah kebijakan organisasi, yang relevan dengan kedudukan mereka. Para karyawan di semua tingkat harus diberikan kesempatan berkomunikasi dan berkonsultasi dengan manajemen di atas mereka agar berperan serta dalam proses pembuatan keputusan dan penentuan tujuan
- 3) Kejujuran, suasana umum yang diliputi kejujuran dan keterusterangan harus mewarnai hubungan-hubungan dalam organisasi dan para karyawan mampu mengatakan apa yang ada dalam pikiran mereka tanpa mengindahkan apakah mereka berbicara kepada teman sejawat, bawahan, atau atasan.
- 4) Keterbukaan dalam komunikasi ke bawah, kecuali untuk keperluan informasi rahasia, anggota organisasi harus relatif mudah memperoleh informasi yang berhubungan langsung dengan tugas mereka saat itu, yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk mengkoordinasi pekerjaan mereka dengan orang-orang atau bagian-bagian lainnya, dan yang

berhubungan luas dengan perusahaan, organisasi, para pemimpin dan rencana-rencana.

- 5) Mendengarkan dalam komunikasi keatas, personil di semua tingkat dalam organisasi harus mendengarkan saran-saran atau laporan-laporan masalah yang dikemukakan personel di semua tingkat bawahan dalam organisasi, secara kesinambungan dan dengan pikiran terbuka. Informasi dari bawahan harus dipandang cukup penting untuk dilaksanakan kecuali ada petunjuk yang berlawanan.
- 6) Perhatian pada tujuan-tujuan berkinerja tinggi, personel di semua tingkat dalam organisasi harus menunjukkan suatu komitmen terhadap tujuan-tujuan berkinerja tinggi-produktivitas tinggi, kualitas tinggi, biaya rendah demikian pula menunjukkan perhatian besar pada anggota organisasi lainnya.

#### **2.1.4 Tinjauan Teori Informasi Organisasi**

Konsep organisasi merujuk pada suatu proses pengorganisasian karena menurut Weick dalam Morissan, M.A (2009: 35) proses pengorganisasian ini menghasilkan organisasi, yang dibentuk dari aktivitas dan proses. Organisasi memiliki struktur, tetapi bagaimana suatu organisasi bertindak dan tampil ditentukan oleh struktur yang ditetapkan oleh pola-pola regular perilaku yang saling bertautan. Perilaku yang saling bertautan ini merupakan suatu sistem yang nyata di suatu organisasi, dan ini merupakan kunci bagi berfungsinya organisasi tersebut. Organisasi merupakan suatu sistem yang menyesuaikan dan menopang dirinya dengan mengurangi ketidakpastian yang dihadapi. Yang artinya perilaku dalam organisasi tersebut bergantung pada perilaku orang lain.



Salah satu gagasan paling berpengaruh dalam teori komunikasi organisasi adalah pemikiran Karl Weick mengenai teori informasi organisasi yang berada dibawah naungan pemikiran sibernetika. Teori informasi organisasi memiliki kedudukan penting dalam ilmu komunikasi karena menggunakan komunikasi sebagai dasar dan basis bagaimana mengatur atau mengorganisasi manusia dan memberikan pemikiran rasional dalam memahami bagaimana manusia berorganisasi. (Morrisan, 2009:32)

Tugas untuk mengelola informasi dalam jumlah besar adalah sebuah tantangan bagi banyak organisasi. Ketika pemilihan untuk saluran-saluran komunikasi meningkat, jumlah pesan yang dikirim dan diminta serta kecepatan untuk mengirim pesan tersebut meningkat pula. Organisasi tidak hanya dihadapkan pada tugas untuk mengartikan pesan yang diterima, tetapi juga menghadapi tantangan untuk menentukan siapa yang harus menerima informasi yang disampaikan oleh organisasi tersebut. Beberapa kritikus komunikasi organisasi menggunakan perumpamaan mengenai sistem yang hidup untuk mendeskripsikan suatu organisasi dalam mentransmisikan pesan kepada khalayak, termasuk anggota organisasi. Layaknya seperti sistem, organisasi terdiri dari orang dan tim yang saling terhubung satu sama lain untuk mencapai tujuan organisasi. (West dan Turner, 2009: 334)

Karl Weick mengembangkan sebuah pendekatan untuk menjelaskan suatu proses mengenai bagaimana organisasi mengumpulkan, mengelola dan menggunakan informasi yang kemudian mentransmisikan kembali informasi tersebut kepada anggota organisasi. Teori Weick menitikberatkan komunikasi

sebagai landasan bagi pengorganisasian dan memberikan sebuah konsep pengorganisasian yang berfokus pada aktivitas dan proses. Proses pengorganisasian itulah yang menghasilkan organisasi. Organisasi tentunya memiliki struktur, namun makna dari organisasi tersebut lebih dari sekedar struktur organisasi. Menurut teori ini, organisasi terbentuk melalui proses dan aktivitas komunikasi. Weick memandang struktur sebagai aktivitas yang lebih spesifik lagi, yakni sebagai aktivitas komunikasi. Dengan demikian. Fokus utama Karl Weick ini adalah pengorganisasian informasi yang memiliki peranan penting bagi suksesnya sebuah organisasi. Sangat jarang bahwa satu divisi dalam suatu organisasi mempunyai semua informasi penting mengenai perusahaan tersebut. Informasi tersebut berasal dari berbagai sumber, yakni dari berbagai divisi yang ada di organisasi tersebut. Bagian dalam tugas pemrosesan informasi dalam suatu organisasi adalah mengartikan dan mentransmisikan informasi yang didapatkan tersebut. Menurut konsep Weick, komunikasi merupakan proses penting karena proses itu menghasilkan struktur. Kegiatan berorganisasi berfungsi untuk mengurangi ketidakpastian informasi. Dalam perilaku pengorganisasian, Weick memberikan kunci teoritik mengenai interaksi ganda (*double interact*). Artinya, A berkomunikasi dengan B, B memberi respon kepada A dan A membuat beberapa penyesuaian atau memberi respon balik pada B. Kegiatan komunikasi ini membentuk dasar pengorganisasian.

Teori informasi organisasi menurut Weick berfokus pada proses pengorganisasian anggota organisasi untuk mengelola informasi dari pada berfokus

pada struktur organisasi itu sendiri. Terdapat 3 asumsi dasar dalam teori Weick ini, yakni:

1) Organisasi manusia ada dalam sebuah lingkungan informasi

Asumsi yang pertama menyatakan bahwa organisasi bergantung pada informasi organisasi tersebut dapat berfungsi secara efektif dan mencapai tujuan organisasi. Weick (1979) memandang konsep lingkungan informasi sebagai sesuatu yang berbeda dari lingkungan fisik dimana organisasi berada. Weick mengonseptualisasikan bahwa lingkungan informasi ini diciptakan oleh anggota organisasi itu sendiri. Meskipun Weick sedikit menyebutkan mengenai lingkungan informasi termediasi, beberapa ilmuwan memandang lingkungan informasi sebagai suatu lingkungan media yang berhubungan dengan media baru. Secara luas, dapat diartikan bahwa lingkungan informasi dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh teknologi yang baru dipakai.

2) Informasi yang diterima oleh organisasi berbeda dalam hal ketidakjelasannya (*equivocality*)

Asumsi kedua mengindikasikan adanya ambiguitas dalam informasi. Ketidakjelasan (*equivocality*) berarti tingkat ketidakpastian yang dihadapi para anggota organisasi. Dan menurut Weick, adanya pengorganisasian membantu para anggota organisasi untuk mengurangi ketidakpastian informasi yang diperoleh. Ketidakjelasan (*equivocality*) juga merujuk pada informasi yang rumit, tidak pasti, dan tidak dapat diprediksi. Untuk mengurangi atau mengatasi ketidakpastian ini, anggota organisasi

terlibat didalam suatu perencanaan proses komunikasi untuk mencapai kepastian informasi.

- 3) Organisasi manusia terlihat di dalam pemrosesan informasi untuk mengurangi ketidakjelasan informasi

Asumsi ketiga dalam teori ini menyatakan bahwa organisasi dimulai dalam aktivitas kerjasama untuk membuat informasi yang diterima agar lebih dapat dipahami. Weick (1979) memandang proses untuk mengurangi ketidakpastian informasi (*equivocality*) ini sebagai sebuah aktivitas bersama diantara anggota organisasi. Tentunya, ini bukan merupakan tanggung jawab dari satu orang dalam organisasi saja untuk mengurangi ketidakjelasan informasi tersebut, namun membutuhkan kerjasama antar anggota organisasi. Hal ini menggambarkan sejauh mana unit-unit dalam organisasi tergantung dan saling berhubungan satu sama lain dalam mengurangi ambiguitas mereka sehingga terjadi sebuah siklus guna mengkomunikasikan umpan balik yang berlangsung terus menerus untuk memberi dan menerima informasi. Teori Informasi Organisasi Weick berisi sejumlah konsep kunci yang sangat penting untuk memahami bagaimana organisasi terlihat dalam pengorganisasian informasi yakni lingkungan informasi, ketidakjelasan informasi, aturan dan siklus.

- 1) Lingkungan Informasi

Lingkungan informasi merupakan bagian integral dari teori Weick karena lingkungan informasi merupakan konsep inti dalam memahami bagaimana organisasi dibentuk dan memproses informasi.

Setiap harinya, organisasi dihadapkan pada beribu rangsangan yang dapat diproses dan diinterpretasikan. Akan tetapi, organisasi atau anggota organisasi tidak dapat memproses semua informasi yang ada sehingga organisasi dihadapkan pada suatu tugas untuk menyeleksi informasi yang berarti dan penting. Pada dasarnya, organisasi memiliki dua tugas utama dalam mengelola sumber informasi yakni; (a) Organisasi harus mengintegrasikan informasi eksternal yang ada dalam lingkungan informasi tersebut; (b) Organisasi harus mengkoordinasikan informasi untuk membuatnya bermakna bagi anggota-anggota organisasi guna mencapai tujuan organisasi.

## 2) Ketidakjelasan informasi

Organisasi menerima informasi dari berbagai sumber sehingga mereka harus mengartikan informasi dan menentukan apakah informasi tersebut dapat dipahami, orang atau divisi mana dalam organisasi tersebut yang paling mampu untuk mengurus informasi ini, dan apakah berbagai divisi membutuhkan informasi tersebut untuk menyelesaikan tugas mereka. Banyak dari informasi yang diterima organisasi bersifat ambigu sehingga Weick menekankan bahwa tantangan suatu organisasi bukan dari fakta bahwa organisasi tersebut selalu sedikit memiliki informasi tetapi dari fakta bahwa organisasi tersebut menerima informasi yang sangat besar jumlahnya sehingga berpotensi memunculkan banyak interpretasi. Mengonseptualisasikan mengenai “kekayaan informasi” untuk memberikan gambaran mengenai

banyaknya masukan yang dihadapi oleh organisasi. Kedua tokoh ini menekankan bahwa media baru telah memberikan peluang bagi organisasi untuk mengakses informasi dalam jumlah besar, tetapi kemudian anggota organisasi dihadapkan pada tugas untuk mengurangi pesan-pesan yang banyak tersebut.

### 3) Aturan

Pada teori informasi organisasi, aturan merujuk pada panduan yang disusun oleh perusahaan untuk menganalisis ketidakjelasan sebuah pesan sekaligus untuk menuntut respons-respon terhadap organisasi. Aturan ini mencakup beberapa hal meliputi durasi, personel, keberhasilan. Durasi merujuk pada suatu pilihan yang dibuat oleh organisasi untuk terlibat dalam komunikasi yang dapat diselesaikan dalam waktu paling singkat. Personel merujuk pada orang dalam organisasi yang paling paham akan permasalahan dan menjadi sumber daya kunci untuk mengurangi ketidakjelasan. Keberhasilan merupakan aturan organisasi yang menyatakan bahwa rencana yang sukses dimasa lalu akan digunakan untuk mengurangi ketidakjelasan yang dihadapi saat itu. Pasangan usaha menuntun organisasi dalam memilih strategi informasi yang membutuhkan usaha paling kecil untuk mengurangi ketidakjelasan tersebut.

### 4) Siklus

Jika informasi yang diterima sangat tidak jelas, organisasi akan terlihat di dalam serangkaian perilaku komunikasi untuk mengurangi

tingkat ambiguitas, yang mana Weick mengategorikan perilaku ini sebagai suatu siklus. Weick menggunakan istilah rangkaian interaksi ganda untuk menjelaskan mengenai siklus yang terjadi dalam proses komunikasi tersebut. Dikarenakan siklus-siklus ini mengharuskan para anggota dalam organisasi untuk melakukan aktivitas dan proses komunikasi satu sama lain untuk mengurangi ambiguitas, Weick menyatakan bahwa hubungan antara individu-individu maupun dalam tim.

## **2.1.5 Tinjauan Kinerja**

### **2.1.5.1 Pengertian Kinerja**

Definisi kinerja karyawan diungkapkan Dessler yang menyatakan bahwa:

“Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan”. (Mangkunegara dalam Bintoro & Baryanti, 2017: 106)

Selain itu menurut Rivai dan Basri (2005:10) Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2002:22). Sedangkan Kinerja dari Stephen Robbins

(2006), “Kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Menurut Subeki Ridhotullah dan Jauhar (2015:270) Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil individu dihubungkan dengan visi yang diemban organisasi, serta menengetahui dampak positif fsn negatif dari sutau kebijakan operasional.

Hasibuan (2005:48) menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Dapat dipahami, kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.

#### **2.1.5.2 Tujuan Penilaian Kinerja**

Menurut Rivai dan Sagala (2013:547) tujuan perusahaan dalam penilaian kinerja yaitu sebagai berikut :

1) Kebutuhan pelatihan dan pengembangan

Karyawan membutuhkan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja sehingga mampu mencapai suatu pencapaian kerja yang telah ditetapkan.

2) Meningkatkan prestasi kerja

Salah satu tujuan memberikan penilaian kinerja yaitu untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan, karena semakin baik nilai prestasi



yang dicapai karyawan akan mempertahankan untuk mencapai prestasi yang lebih baik lagi dalam hal bekerja.

3) Memberikan kesempatan kerja yang adil

Penilaian kinerja akan berdampak seorang karyawan akan merasa memiliki kesempatan yang adil dalam hal mengerjakan pekerjaannya.

### **2.1.5.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) menyatakan bahwa : Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Sedangkan menurut Keith Davis dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) dirumuskan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah :

1. Faktor kemampuan

Secara psikologi, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (knowledge + skill). Artinya, pegawai yang memiliki IQ rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man on the right place, the right man on the right job*).

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai

yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seseorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (sikap secara mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

#### **2.1.5.4 Karakteristik Kinerja Karyawan**

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000:68) Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut :

- 1) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi
- 2) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi
- 3) Memiliki tujuan realistis
- 4) Memiliki rencana kinerja yang menyeluruh dan bertujuan untuk merealisasi tujuannya.
- 5) Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- 6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

#### **2.1.5.5 Indikator Kinerja**

Terdapat 6 indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator yang diungkapkan Stephen Robbins (dalam Bintoro & Daryanto, 2006:260) adalah sebagai berikut :

1. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan ;
2. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan ;
3. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain ;
4. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya ;
5. Kemandirian. Merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab terhadap perusahaan dimana dia bekerja ;

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan alur pemikiran peneliti yang dibuat dalam bentuk skema pemikiran atau dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat indikator yang melatarbelakangi penelitian ini. Hal ini disusun dengan menggabungkan teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini

### **2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis**

Peneliti akan membahas permasalahan yang diangkat oleh peneliti yaitu “Pengaruh Komunikasi Organisasi Pimpinan Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung”. Pembahasan tersebut akan dijelaskan dengan menggunakan konsep dan teori yang ada hubungannya untuk menjawab masalah penelitian. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yang akan diteliti yaitu Komunikasi Organisasi dan Kinerja. Dimana variabel X yaitu Komunikasi Organisasi sebagai variabel independen sedangkan Variabel Y yaitu Kinerja sebagai variabel Dependen.

Pada penelitian ini Peneliti menggunakan teori Informasi Organisasi tentang komunikasi yang menganggap bahwa organisasi sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Dalam komunikasi organisasi terdapat berbagai informasi yang perlu dibahas untuk mencapai tujuan organisasi.

Teori Informasi Organisasi Karl Weick dalam Morissa, MA (2009:35) menjelaskan organisasi adalah sebuah sistem yang mengumpulkan, mengelola dan menggunakan informasi yang mereka terima dari lingkungan yang masih membingungkan atau ambigu kemudian informasi tersebut ditafsir dan dikomunikasikan sehingga menjadi informasi yang masuk akal. Pada teori informasi organisasi yang dikemukakan oleh Weick didalamnya terdapat konsep kunci yang sangat penting untuk dipahami mengenai teori ini yang sekaligus dijadikan sebagai indikator untuk mengukur variabel Komunikasi Organisasi.

Keberhasilan peningkatan yang terjadi dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang lebih baik ialah peningkatan kinerja para pegawai yang ada dalam

organisasi tersebut, berarti komunikasi organisasi dapat mempengaruhi kinerja para pegawai. Variabel Y yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kinerja. Untuk mengukur pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawannya, pengukuran kinerja menggunakan teori kinerja dari Stephen Robbins (2006), “Kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Pada penelitian ini, peneliti akan menguji dan melihat bagaimana Komunikasi Organisasi mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil. Dengan mengaplikasikan teori dan definisi menurut para ahli.

### **2.2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual**

Berdasarkan penjelasan yang terdapat pada kerangka teoritis, maka penelitian mencoba mengaplikasikan dalam kerangka pemikiran konseptual. Jika penjelasan dalam kerangka pemikiran teoritis diaplikasikan pada penelitian ini yaitu mengenai pengaruh komunikasi organisasi pimpinan terhadap kinerja aparatur Sekretariat DPRD Kota Bandung.

Variabel X yaitu **Komunikasi Organisasi** apabila diaplikasikan pada definisi menggunakan Teori Informasi Organisasi menurut Karl Weick (1979) dalam Morris M,A (2009)

#### **1. Lingkungan Informasi**

Lingkungan informasi merupakan bagian integral dari teori Weick karena lingkungan informasi merupakan konsep inti dalam memahami bagaimana organisasi dibentuk dan memproses informasi. Setiap harinya, organisasi dihadapkan pada beribu rangsangan yang dapat diproses dan

diinterpretasikan. Akan tetapi, organisasi atau anggota organisasi tidak dapat memproses semua informasi yang ada sehingga organisasi dihadapkan pada suatu tugas untuk menyeleksi informasi yang berarti dan penting. Pada dasarnya, organisasi memiliki dua tugas utama dalam mengelola sumber informasi yakni; (a) Organisasi harus mengintegrasikan informasi eksternal yang ada dalam lingkungan informasi tersebut; (b) Organisasi harus mengkoordinasikan informasi untuk membuatnya bermakna bagi anggota-anggota organisasi guna mencapai tujuan organisasi.

## 2. Ketidakjelasan Informasi

Organisasi menerima informasi dari berbagai sumber sehingga mereka harus mengartikan informasi dan menentukan apakah informasi tersebut dapat dipahami, orang atau divisi mana dalam organisasi tersebut yang paling mampu untuk mengurus informasi ini, dan apakah berbagai divisi membutuhkan informasi tersebut untuk menyelesaikan tugas mereka. Banyak dari informasi yang diterima organisasi bersifat ambigu sehingga Weick menekankan bahwa tantangan suatu organisasi bukan dari fakta bahwa organisasi tersebut selalu sedikit memiliki informasi tetapi dari fakta bahwa organisasi tersebut menerima informasi yang sangat besar jumlahnya sehingga berpotensi memunculkan banyak interpretasi. Mengonseptualisasikan mengenai “kekayaan informasi” untuk memberikan gambaran mengenai banyaknya masukan yang dihadapi oleh organisasi. Kedua tokoh ini menekankan bahwa media baru telah memberikan peluang

bagi organisasi untuk mengakses informasi dalam jumlah besar, tetapi kemudian anggota organisasi dihadapkan pada tugas untuk mengurangi pesan-pesan yang banyak tersebut.

### 3. Aturan

Dalam teori informasi organisasi, aturan merujuk pada panduan yang disusun oleh perusahaan untuk menganalisis ketidakjelasan sebuah pesan sekaligus untuk menuntut respons-respon terhadap organisasi. Aturan ini mencakup beberapa hal meliputi durasi, personel, keberhasilan. Durasi merujuk pada suatu pilihan yang dibuat oleh organisasi untuk terlibat dalam komunikasi yang dapat diselesaikan dalam waktu paling singkat. Personel merujuk pada orang dalam organisasi yang paling paham akan permasalahan dan menjadi sumber daya kunci untuk mengurangi ketidakjelasan. Keberhasilan merupakan aturan organisasi yang menyatakan bahwa rencana yang sukses dimasa lalu akan digunakan untuk mengurangi ketidakjelasan yang dihadapi saat itu. Pasangan usaha menuntun organisasi dalam memilih strategi informasi yang membutuhkan usaha paling kecil untuk mengurangi ketidakjelasan tersebut.

### 4. Siklus

Jika informasi yang diterima sangat tidak jelas, organisasi akan terlihat di dalam serangkaian perilaku komunikasi untuk mengurangi tingkat ambiguitas, yang mana Weick mengkategorikan perilaku ini sebagai suatu siklus. Weick menggunakan istilah rangkaian interaksi ganda untuk menjelaskan mengenai siklus yang terjadi dalam proses komunikasi

tersebut. Dikarenakan siklus-siklus ini mengharuskan para anggota dalam organisasi untuk melakukan aktivitas dan proses komunikasi satu sama lain untuk mengurangi ambiguitas, Weick menyatakan bahwa hubungan antara individu-individu maupun dalam tim.

Selanjutnya peneliti mengaplikasikan Variabel Y mengenai Kinerja. Teori kinerja Robbins (dalam. Bintoro dan Daryanto 2017:105) indikator Kinerja terdiri dari:

1. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian. Merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab terhadap perusahaan dimana dia bekerja.



**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Pikir Penelitian**



## 2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang perlu dibuktikan benar atau tidak. Menurut pola umum metode ilmiah, setiap riset terhadap suatu objek hendaknya di bawah tuntunan suatu hipotesis yang berfungsi sebagai pegangan sementara atau jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya di dalam kenyataan (*empirical verification*), percobaan (*experimentation*), atau praktek (*implementation*). (Umar 2002:62). Berikut ini hipotesis yang diangkat peneliti pada penelitian yang dilakukan :

### 2.3.1 Hipotesis Induk

Adapun hipotesis induk pada penelitian ini adalah Pengaruh Variabel X terhadap Y :

Ha = Terdapat Pengaruh **Komunikasi Organisasi** Pimpinan terhadap **Kinerja** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung

$H_0$  = Tidak terdapat Pengaruh **Komunikasi Organisasi** Pimpinan terhadap **Kinerja** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung.

### 2.3.2 Sub Hipotesis

Peneliti membuat sub hipotesis yang dilihat dari hipotesis induk dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### a. Lingkungan Informasi ( $X_1$ ) – Kinerja

$H_a$ = Terdapat Pengaruh **Lingkungan Informasi** Pimpinan terhadap **Kinerja** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung

$H_0$ = Tidak terdapat Pengaruh **Lingkungan Informasi** Pimpinan terhadap **Kinerja** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung

#### b. Ketidakjelasan Informasi ( $X_2$ ) – Kinerja

$H_a$ = Terdapat Pengaruh **Ketidakjelasan informasi** Pimpinan terhadap **Kinerja** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung

$H_0$ = Tidak terdapat Pengaruh **Ketidakjelasan informasi** Pimpinan terhadap **Kinerja** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung

#### c. Aturan ( $X_3$ ) – Kinerja

$H_a$ = Terdapat Pengaruh **Aturan** Pimpinan terhadap **Kinerja** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung

$H_0$ = Tidak terdapat Pengaruh **Aturan** Pimpinan terhadap **Kinerja** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung

**d. Siklus Komunikasi (X<sub>4</sub>) – Kinerja**

**H<sub>a</sub>**= Terdapat Pengaruh **Siklus Komunikasi** Pimpinan terhadap **Kinerja** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung

**H<sub>0</sub>**= Tidak terdapat Pengaruh **Siklus Komunikasi** Pimpinan terhadap **Kinerja** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung

**e. Komunikasi Organisasi (X) – Kualitas (Y<sub>1</sub>)**

**H<sub>a</sub>**= Terdapat Pengaruh **Komunikasi Organisasi** Pimpinan terhadap **Kualitas** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung

**H<sub>0</sub>**= Tidak terdapat Pengaruh **Komunikasi Organisasi** Pimpinan terhadap **Kualitas** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung

**f. Komunikasi Organisasi (X) – Kuantitas (Y<sub>2</sub>)**

**H<sub>a</sub>**= Terdapat Pengaruh **Komunikasi Organisasi** Pimpinan terhadap **Kuantitas** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung

**H<sub>0</sub>**= Tidak terdapat Pengaruh **Komunikasi Organisasi** Pimpinan terhadap **Kuantitas** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung

**g. Komunikasi Organisasi (X) – Ketepatan Waktu (Y<sub>3</sub>)**

**H<sub>a</sub>**= Terdapat Pengaruh **Komunikasi Organisasi** Pimpinan terhadap **Ketepatan Waktu** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung

**H<sub>0</sub>**= Tidak terdapat Pengaruh **Komunikasi Organisasi** Pimpinan terhadap **Ketepatan Waktu** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung

**h. Komunikasi Organisasi (X) – Efektivitas (Y<sub>4</sub>)**

**H<sub>a</sub>**= Terdapat Pengaruh **Komunikasi Organisasi** Pimpinan terhadap **Efektivitas** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung.

**H<sub>0</sub>**= Tidak terdapat Pengaruh **Komunikasi Organisasi** Pimpinan terhadap **Efektivitas** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung.

**i. Komunikasi Organisasi (X) – Kemandirian (Y<sub>5</sub>)**

**H<sub>a</sub>**= Terdapat Pengaruh **Komunikasi Organisasi** Pimpinan terhadap **Kemandirian** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung.

**H<sub>0</sub>**= Tidak terdapat Pengaruh **Komunikasi Organisasi** Pimpinan terhadap **Kemandirian** Aparatur Sipil Sekretariat DPRD Kota Bandung.