

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting bagi manusia karena dengan adanya komunikasi manusia dapat menjalin hubungan dengan manusia lain. Manusia diciptakan lengkap dengan akal dan budinya agar dapat mengembangkan kemampuannya guna mempertahankan hidup. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kuranya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka (Muhammad, 2008: 1).

Untuk mencapai tujuan organisasi, pimpinan harus memperhatikan jaringan-jaringan komunikasi yang ada di internal instansi pemerintah. Jaringan komunikasi yang ada dalam organisasi mengacu pada hubungan timbal balik antara karekteristik subsistem-subsistem. Jaringan komunikasi bertujuan untuk mengetahui bagaimana arus informasi terpolakan mengalir dalam individu-individu pada sebuah system (Kriyantono, 2009: 316). Dimana komunikasi tersebut pimpinan menggunakan komunikasi persuasif kepada pegawai dalam meningkatkan produktifitas kerja serta mengarahkan kedisiplinan pegawai yang melanggar peraturan ya ada di instansi pemerintahann.

Menurut Hardjana (dalam Daryanto, 2010: 147) Komunikasi dapat efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, kemudian pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan oleh penerima pesan dan tidak ada hambatan untuk hal itu.

Keberhasilan suatu organisasi dapat dilihat dari kemampuan suatu instansi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja pegawainya. Efisiensi berkaitan dengan berbagai masukan yang diperlukan menghasilkan suatu unit keluaran, sedangkan efektivitas-efektivitas maksudnya adalah kemampuan suatu unit untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Steers, 1980 : 51). Efektivitas kerja disini tidak akan dapat meningkat tanpa adanya motivasi kerja yang tinggi untuk melakukan pekerjaan dengan optimal tanpa ada tekanan dan paksaan dari orang lain yang diimbangi oleh disiplin yang tinggi. Efektivitas dalam wacana kerja disini merupakan unsur penggerak serta perwujudan determinasi diri agar dalam mengerjakan suatu pekerjaan dilakukan tidak setengah-setengah dan dapat melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi tersebut.

Oleh sebab itu beberapa perusahaan melakukan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan pegawai demi tercapainya kinerja bisnis yang diharapkan. Dengan kinerja pegawai yang tinggi akan dapat memberi sumbangan yang sangat berarti bagi kinerja dan kemajuan perusahaan. Dalam kaitannya dengan perlunya peningkatan pelayanan sosial, yang diselenggarakan sesuai dengan standar operasional pelayanan profesi. Perilaku pegawai seringkali dipengaruhi oleh pimpinannya. Gaya atau sikap yang ditunjukkan pimpinan akan mewarnai cara berfikir para

pegawai/karyawannya yang pada akhirnya akan mempengaruhi perilaku kinerja di organisasi tersebut. Pemimpin yang mampu memberikan dorongan dan semangat kerja kepada para bawahannya akan mampu meningkatkan kemampuan kerja pegawainya.

Begitu juga halnya pada kantor Dinas Sosial Provinsi Riau yang memiliki berbagai macam permasalahan, adapun permasalahann yang terjadi menurut observasi peneliti bahwa terjadi beberapa faktor yang berkaitan dengan komunikasi organisasi tidak kondusif yaitu pegawai sering keluar kantor saat jam kerja, pegawai yang tidak disiplin dalam menjalankan tugas dan masih ada pegawai yang santai-santai dalam mengerjakan tugas. Berkembangnya kantor Dinas Sosial tersebut tidak terlepas dari hubungan komunikasi yang harmonis yang terjadi antara atasan dengan pihak bawahan bawahan kepada atasan dan sesama pegawai dalam menciptakan kinerja yang produktif di instansi pemerintahan tersebut, hal ini bukanlah suatu pekerjaan yang mudah untuk memperolehnya.

Dari latar belakang di atas penulis ingin melakukan penelitian di kantor tersebut maka penulis memberikan judul **“Efektivitas Jaringan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau”**.

## **B. Alasan Pemilihan Judul**

Penulis memilih dan membuat judul penelitian ini berdasarkan alasan-alasan dan pertimbangan sebagai berikut :

1. Menurut penulis masalah ini menarik untuk diteliti karena masalah komunikasi organisasi merupakan masalah yang sangat penting dalam sebuah instansi.
2. Penelitian tentang efektivitas jaringan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Sosial Provinsi Riau.
3. Judul yang diteliti berkaitan dengan ilmu yang sedang penulis geluti, khususnya dibidang ilmu komunikasi.
4. Penulis merasa mampu untuk melakukan penelitian baik dari segi waktu, tempat dan aspek-aspek lainnya.

### **C. Penegasan Istilah**

Penegasan istilah merupakan pedoman untuk penelitian supaya tidak terjadi kesalah pahaman, adapun penegasan tersebut yaitu :

1. Efektivitas berasal dari kata dasar *efektif*, yaitu dapat membawa hasil. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia , kata *efektivitas* memiliki padanannya dalam bahasa indonesia yang artinya keberhasilan, atau keefektifan juga bisa diartikan keberhasilan.
2. Jaringan komunikasi merupakan suatu pola arus komunikasi yang akhirnya membentuk pola arus komunikasi interpersonal. Bila terjadi terus menerus dalam waktu cukup lama akan memunculkan sebuah struktur komunikasi (jaringan) yang relative stabil dan dapat memprediksi perilaku individu-individu (Kriyantono, 2010: 320).

3. Menurut Schein (dalam Muhammad, 2007: 23) komunikasi organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai tujuan bersama, yang di dalamnya memiliki struktur, tujuan dan saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya.
4. Kinerja merupakan tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan organisasi (Wibowo, 2009: 2).
5. Kantor Dinas Sosial merupakan perangkat daerah sebagai unsur pelaksanaan di bidang kesejahteraan sosial yang berkedudukan di Provinsi dan tingkat Kabupaten (Sumber: Kantor Dinas Sosial).

#### **D. Permasalahan**

##### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas maka dapat didefinisikan sebagai berikut :

- a. Bagaimana jaringan komunikasi organisasi yang sering digunakan pada kantor Dinas Sosial Provinsi Riau ?
- b. Apa saja faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja pegawai ?
- c. Bagaimana keefektivitan jaringan komunikasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Dinas Sosial Provinsi Riau ?

## **2. Batasan Masalah**

Untuk mempermudah penelitian dalam proposal ini maka penulis membuat batasan masalah hingga terarahnya penelitian ini yaitu meneliti tentang efektivitas jaringan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Dinas Sosial Provinsi Riau.

## **3. Rumusan Masalah**

Dari pokok bahasan diatas maka penulis menerapkan rumusan masalah yang dibahas dalam skripsi ini adalah : Bagaimana jaringan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau”.

## **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas jaringan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau.

### **2. Manfaat Penelitian**

Sedangkan manfaat yang diharapkan dan dapat diperoleh dalam penelitian ini yaitu :

- a. Bagi penulis, untuk menambah dan memperdalam pengetahuan mengenai jaringan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai yang ada di kantor Dinas Sosial Provinsi Riau.

- b. Sebagai sumbangan pemikiran serta bermanfaat untuk pihak kantor terhadap meningkatkan semangat kerja pegawai.
- c. Bagi peneliti lain, sebagai bahan referensi bagi pembaca ataupun bagi peneliti yang sejenis di masa akan datang.

## **F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional**

### **1. Kerangka Teoritis**

#### **a. Efektivitas**

Efektivitas adalah berasal dari kata dasar *efektif*, yaitu dapat membawa hasil. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia , kata *efektivitas* memiliki padanannya dalam bahasa indonesia yang artinya keberhasilan atau keefektifan pencapaian sasaran yang telah disepakati atas nama usaha bersama.

Komunikasi dikatakan efektif bila orang berhasil menyampaikan apa yang dimaksudkannya. Secara umum, komunikasi dinilai efektif bila rangsangan yang disampaikan dan yang dimaksudkan oleh pengirim atau sumber, berkaitan erat dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima. (Daryanto, 2010: 58).

Lima hal yang dapat dijadikan ukuran bagi komunikasi yang efektif, yaitu pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik, dan tindakan.

#### **a. Pemahaman**

Arti pokok pemahaman adalah penerimaan yang cermat atas kandungan rangsangan seperti yang dimaksudkan oleh pengirim

pesan. Dalam hal ini, komunikator dikatakan efektif bila penerima memperoleh pemahaman yang cermat atas pesan yang disampaikan (kadang-kadang, komunikator menyampaikan pesan tanpa disengaja, yang juga dipahami dengan baik).

Dalam komunikasi organisasional, salah satu hasil terpenting yang diharapkan adalah pemahaman pesan secara cermat. Mustahil suatu perusahaan akan berfungsi dengan baik bila para pegawainya tidak memahami tugas yang harus dikerjakan. Untuk mencapai hal ini, diperlukan pemahaman, baik atas petunjuk verbal dari atasan, maupun atas informasi yang disebarkan melalui memo perusahaan, buku pedoman pegawai, dan penjelasan lainnya yang merupakan kebijakan perusahaan.

b. Kesenangan

Tidak semua komunikasi ditujukan untuk menyampaikan maksud tertentu. Sebenarnya, tujuan mazhab analisis transaksional adalah sekadar berkomunikasi dengan orang lain untuk menimbulkan kesejahteraan bersama. Komunikasi semacam ini biasa disebut komunikasi fatik (*phatic communication*), untuk mempertahankan hubungan insani. Tingkat kesenangan dalam berkomunikasi berkaitan erat dengan perasaan kita terhadap orang yang berinteraksi dengan kita. Kebanyakan komunikasi informal dalam suatu organisasi, berlangsung pada saat makan siang, istirahat, piknik bersama atau pada acara di klub dansa.

### c. Mempengaruhi Sikap

Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain, dan berusaha agar orang lain memahami ucapan kita. Proses mengubah dan merumuskan kembali sikap, atau pengaruh sikap (*attitude influence*), berlangsung terus seumur hidup. Dalam hubungan antara dua orang, pengaruh sikap sering disebut “pengaruh sosial”. Mempengaruhi sikap tidak kalah pentingnya dalam komunikasi kelompok kecil atau organisasional.

Dalam menentukan tingkat keberhasilan komunikasi, ingatlah bahwa anda bisa saja gagal mengubah sikap orang lain, namun orang tersebut tetap dapat memahami apa yang anda maksudkan. Dengan perkataan lain, kegagalan dalam mengubah pandangan seseorang jangan disamakan dengan kegagalan dalam meningkatkan pemahaman.

### d. Memperbaiki Hubungan

Sudah menjadi keyakinan umum bahwa bila seseorang dapat memilih kata yang tepat, mempersiapkannya jauh sebelumnya, dan mengemukakannya dengan tepat pula, maka hasil komunikasi yang sempurna dapat dipastikan. Namun keefektifan komunikasi secara keseluruhan masih memerlukan suasana psikologis yang positif dan penuh kepercayaan. Bila hubungan manusia dibayang-bayangi oleh

ketidakpercayaan, maka pesan yang disampaikan oleh komunikator yang paling kompeten pun bisa saja berubah makna atau didiskreditkan.

Jenis pemahaman lainnya yang berpengaruh besar dalam hubungan insani adalah: memahami motivasi orang lain. Kadang-kadang komunikasi dilakukan bukan untuk menyampaikan informasi untuk mengubah sikap seseorang, tapi hanya untuk “dipahami” dalam pengertian yang kedua ini.

e. Tindakan

Mendorong orang lain untuk melakukan tindakan yang sesuai dengan yang kita inginkan, merupakan hasil yang paling sulit dicapai dalam berkomunikasi. Tampaknya lebih mudah mengusahakan agar pesan kita dipahami daripada mengusahakannya agar pesan kita disetujui. Bila anda mencoba membangkitkan tindakan pada penerima pesan, kemungkinan responnya yang sesuai dengan apa yang anda inginkan akan lebih besar bila anda dapat: (1) memudahkan pemahaman penerima tentang apa yang anda harapkan, (2) meyakinkan penerima bahwa tujuan anda itu masuk akal, dan (3) mempertahankan hubungan harmonis dengan penerima. Tindakan yang anda harapkan tidak terjadi secara otomatis, namun besar kemungkinan akan terwujud bila ketiga hal tersebut diatas telah anda penuhi.

Singkatnya, lima hasil yang dapat diperoleh melalui komunikasi insani yang efektif adalah pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang lebih baik, dan tindakan. (Mulyana, 2008: 23).

Jadi dari kesimpulan definisi diatas, efektivitas merupakan penyelesaian suatu pekerjaan tepat pada waktunya seperti yang telah ditetapkan oleh instansi untuk mencapai tujuan tertentu yang berhubungan dengan kelangsungan hidupnya. Pengaruh dari suatu kegiatan yang di sampaikan oleh suatu media baik perorangan, media cetak, televisi, tatap muka, dan sebagainya. Biasanya hasil dari efektivitas dapat dilihat setelah adanya reaksi dari komunikan atau pemirsa jika suatu pesan dapat tanggapan ataupun dapat merubah komunikan maka efektivitas tersebut dapat dikatakan mempunyai dampak.

## **b. Komunikasi**

### **1) Definisi Komunikasi**

Komunikasi secara etimologis berasal dari bahasa latin *Communication* dan perkataan ini berasal dari bahasa communis. Arti communis adalah sama, sama maksudnya yaitu sama makna mengenai suatu hal. Jadi komunikasi berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan. Sedangkan secara terminologis adalah proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang

kepada orang lain. Secara umum komunikasi adalah proses penyampaian suatu pernyataan (pesan) oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung secara lisan, maupun tak langsung melalui media (Effendy, 2002: 5).

## **2) Unsur-Unsur Komunikasi**

Unsur-unsur penting dalam komunikasi adalah dengan adanya sumber, pesan, media, penerima, efek dan umpan balik (Ruslan, 2008: 83).

### **a. Sumber**

Sumber adalah pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antar manusia, sumber bisa terdiri dari satu atau lembaga.

### **b. Pesan**

Pesan adalah suatu yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka maupun melalui media komunikasi.

### **c. Media**

Media adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima.

d. Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih. Penerima bisa disebut komunikan atau dalam bahasa Inggris disebut *audience* atau *receiver*.

e. Umpan balik

Umpan balik adalah suatu bentuk tanggapan balik dari penerima setelah memperoleh pesan yang di terima.

### 3) Tujuan Komunikasi

Tujuan komunikasi banyak sekali, tetapi ke empat tujuan ini merupakan tujuan-tujuan yang paling utama menurut (Muhammad, 2009: 165-166)

a. Menemukan diri

Berbicara dengan diri kita sendiri dan dengan orang lain kita memperoleh umpan balik yang berharga mengenai perasaan, pemikiran, dan perilaku kita. Dari perjumpaan seperti ini kita menyadari, misalnya bahwa perasaan kita ternyata tidak jauh berbeda dengan perasaan orang lain. Cara lain untuk melakukan penemuan diri adalah melalui proses perbandingan sosial, prestasi, sikap, pendapat, nilai dan kegagalan kita dengan orang lain, artinya kita mengevaluasi diri sendiri sebagian besar dengan cara membandingkan diri dengan orang lain.

b. Untuk berhubungan

Salah satu motivasi yang paling kuat adalah berhubungan dengan orang lain (membina dan memelihara hubungan dengan orang lain). Kita merasa ingin dicintai dan disukai, dan kemudian kita ingin mencintai dan menyukai orang lain.

c. Untuk meyakinkan

Media massa ada sebagian besar untuk meyakinkan kita agar mengubah sikap dan perilaku kita. Media dapat hidup karena adanya dana dari iklan, yang diarahkan untuk mendorong kita membeli berbagai produk, dengan membeli produk maka kita pasti sudah yakin dengan apa yang kita lihat.

d. Untuk bermain

Kita menggunakan banyak perilaku komunikasi kita untuk bermain dan menghibur diri, mendengarkan pelawak, pembicaraan, music dan filem semua itu sebagian besar adalah untuk hiburan. Adakalanya hiburan ini merupakan tujuan akhir, tetapi adakalanya ini merupakan cara untuk mengikat perhatian orang lain sehingga kita dapat mencapai tujuan-tujuan lain.

**c. Definisi Komunikasi Organisasi**

Menurut Zelko dan Dance komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam

organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi dari atasan ke bawahan dan komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatnya. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya, seperti komunikasi dalam penjualan hasil produksi, pembuatan iklan dan hubungan dengan masyarakat umum (Muhammad, 2009: 66).

### **1) Fungsi Komunikasi Organisasi**

Fungsi komunikasi organisasi sangat besar (Menurut Sendjaja, 1994: 30) organisasi yang mencari keuntungan *profit* maupun nirlaba (*non profit*) memiliki empat fungsi organisasi yaitu:

#### *a. Fungsi informatif*

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (*information-processing system*). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi

tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti dan sebagainya.

*b. Fungsi Regulatif*

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini, yaitu:

- 1) Atasan atau orang-orang yang berada dalam tataran manajemen yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan.
- 2) Berkaitan dengan pesan atau message. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan-peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

*c. Fungsi Persuasif*

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. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang

lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

*d. Fungsi Integratif*

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat dilaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (newsletter, buletin) dan laporan kemajuan organisasi; juga saluran komunikasi informal seperti perbincangan antar pribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri pegawai terhadap organisasi.

**2) Tujuan Komunikasi Organisasi**

Tujuan komunikasi organisasi adalah sebagai (1).Tindakan koordinasi, komunikasi dalam organisasi bertujuan untuk mengkoordinasikan sebagian atau seluruh tugas dan fungsi organisasi yang telah di bagi-bagi dalam bagian atau sub bagian yang melaksanakan visi dan misi. (2).Membagi informasi salah satu tujuan komunikasi yang penting adalah menghubungkan seluruh aparatur organisasi dengan tujuan organisasi.

Akan tetapi komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi atau pesan saja, tetapi komunikasi dilakukan seorang

dengan pihak lainnya dalam upaya membentuk suatu makna serta mengemban harapan-harapannya, komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan betapa efektifnya orang-orang bekerja sama dan mengkoordinasikan usaha-usaha untuk mencapai tujuan. Menurut (Widjaja, 200: 66-67) pada umumnya tujuan komunikasi antara lain, yaitu:

1. Supaya yang kita sampaikan dapat mengerti, sebagai komunikator kita harus menjelaskan kepada komunikan (penerima) dengan sebaik-baiknya dan tuntas sehingga mereka dapat mengerti dan mengakui apa yang kita maksud.
2. Memahami orang lain. Kita sebagai komunikator harus mengerti benar aspirasi masyarakat tentang apa yang diinginkan kemauannya.
3. Supaya gagasan dapat diterima orang lain. Kita berusaha agar gagasan kita dapat diterima orang lain dengan pendekatan persuasife bukan memaksakan kehendak.
4. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, menggerakkan sesuatu itu dapat bermacam-macam, mungkin berupa kegiatan. Kegiatan dimaksud di sini adalah kegiatan yang lebih banyak mendorong, namun yang penting harus diingat adalah bagaimana cara baik untuk melakukan.

#### **d. Jaringan Komunikasi Organisasi**

##### **1) Pengertian Jaringan Komunikasi Organisasi**

Jaringan komunikasi adalah pola saluran komunikasi di antara anggota kelompok dalam bentuk yang bebas seperti komunikasi tatap muka, bentuk jaringan kelompok yang ditentukan oleh status hierarki, sifat kerja kelompok dan lainnya (Liliweri, 1997: 160). Jaringan komunikasi memiliki keterkaitan melalui garis komunikasi antara anggota kelompok yang dilakukan secara terbuka.

Komunikasi organisasi juga dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Komunikasi organisasi terjadi kapanpun setidaknya-tidaknya satu orang yang menduduki suatu jabatan dalam suatu organisasi. System tersebut menyangkut pertunjukan dan penafsiran pesan diantara banyak individu yang mempunyai tingkat kepuasan berbeda dan tingkat kecukupan informasi yang berbeda pula; yang lebih menyukai dan menggunakan jenis, bentuk, dan metode komunikasi yang berbeda dalam jaringan yang berbeda; yang mempunyai tingkat ketelitian pesan yang berlainan; dan yang membutuhkan penggunaan tingkat materi dan energy yang berbeda untuk berkomunikasi efektif. Interaksi diantara semua faktor tersebut, dan mungkin lebih banyak

lagi, kita sebut dengan yang namanya system komunikasi organisasi.

## **2) Bentuk Jaringan Komunikasi Organisasi**

Bila pesan mengalir melalui jalan resmi yang ditentukan oleh hierarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan maka pesan itu menurut jaringan komunikasi. (Muhammad, 2007: 107) jaringan komunikasi organisasi tersebut adalah :

### **a. Komunikasi ke Bawah**

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahannya, tujuan, disiplin, perintah pertanyaan dan kebijakan umum.

### **b. Komunikasi ke Atas**

Yang di maksud komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawah kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi.

#### **1. Fungsi komunikasi ke atas**

Komunikasi ke atas mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu. Menurut Pace 1989 (dalam Muhammad, 2008: 117) fungsinya adalah sebagai berikut :

- a. Dengan adanya komunikasi ke atas pimpinan dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk di beri informasi.
  - b. Arus komunikasi ke atas mempunyai nilai yang berharga bagi pembuatan keputusan.
  - c. Komunikasi ke atas memperkuat apresiasi dan loyalitas pegawai terhadap organisasi, untuk mengajukan ide-ide, menanyakan pertanyaan dan saran-saran tentang jalannya organisasi.
  - d. Menjadikan pimpinan dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang dimaksudkan oleh pimpinan.
  - e. Membantu pegawai mengatasi masalah-masalah pekerjaan yang di hadapinya.
- c. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberi informasi.

### 1. Tujuan komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal mempunyai tujuan-tujuan tertentu diantaranya adalah :

- a. Mengkoordinasikan tugas-tugas, kepala bidang kadang mengadakan rapat atau pertemuan untuk mendiskusikan dalam mencapai tujuan organisasi.
- b. Saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas, ide banyak orang biasanya lebih baik dari pada satu orang.
- c. Memecahkan masalah yang timbul di antara orang-orang yang berada dalam tingkat yang sama  
(Muhammad, 2008: 121).

### 3) Fungsi Jaringan Komunikasi Organisasi

Suatu jaringan organisasi tidak pernah terdiri dari hanya satu jaringan tetapi memiliki banyak jaringan yang saling tumpang tindih. Namun walaupun sebagian besar jaringan bersifat multifungsi tetapi jaringan pada umumnya lebih berkonsentrasi atau lebih terhadap satu fungsi tertentu di banding fungsi-fungsi lainnya.

Fungsi jaringan dalam organisasi adalah :

- a. Mengontrol aliran informasi
- b. Menyatukan orang-orang dengan kepentingan yang sama
- c. Membangun interpretasi yang sama

- d. Mendorong pengaruh sosial
- e. Memungkinkan terjadinya tukar menukar sumber daya.

#### **4) Hambatan Jaringan Komunikasi Organisasi**

Sebagai manusia melaksanakan proses komunikasi melalui jaringan komunikasi tentunya akan menghadapi hambatan-hambatan tertentu, ada tiga faktor yang menghambat komunikasi formal (Liliweri, 1997: 299)

- a. Hambatan fisik, adalah jenis hambatan yang bersumber dari faktor-faktor lingkungan fisik yang mengganggu aliran informasi.
- b. Hambatan pribadi, bisa bersumber dari fisik komunikan yang cacat dan dapat ditimbulkan oleh prasangka.
- c. Hambatan sematik, terjadi jika manusia yang berkomunikasi memiliki sistim symbol verbal dan non verbal yang sangat terbatas.

#### **e. Kinerja Pegawai**

Kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas pencapaian standar keberhasilan yang telah ditetapkan oleh instansi kepada pegawainya sesuai dengan job yang telah di berikan kepada masing-masing pegawai, kerja yang baik maka pegawai mendapatkan prestasi yang baik juga, sebaliknya prestasi yang jelek disebabkan kinerja yang buruk pula (Kartini, 1992: 32).

Kinerja adalah kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh

mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas adalah bagaimana seseorang dalam menjalankan tugas, yaitu mengenai banyaknya kesalahan yang dibuat, kedisiplinan dan ketepatan. Waktu kerja adalah mengenai jumlah absen yang dilakukan, keterlambatan dan lamanya masa kerja dalam tahun yang telah dijalani (Gibson, 1985: 48).

Miner (1990) mengemukakan ada empat aspek dari kinerja, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas yang dihasilkan, menerangkan tentang jumlah kesalahan, waktu, dan ketepatan melalui tugas.
2. Kuantitas yang dihasilkan, berkenaan, dengan berapa jumlah produk atau jasa yang dapat dihasilkan.
3. Waktu kerja, menerangkan tentang jumlah absent, keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut.
4. Kerja sama, menerangkan akan bagaimana individu membantu atau menghambat dari teman kerjanya.

Individu dikatakan mempunyai kinerja yang baik bila ia berhasil memenuhi keempat aspek tersebut sesuai dengan target atau rencana yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi. Menurut Prawirosentono (1999), Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan/pegawai adalah sebagai berikut :

1) Efektivitas dan efisien

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja yang diukur oleh efektifitas dan efisien. Dikatakan efektifitas bila mencapai tujuan, dan dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong pencapaian tujuan.

2) Otoritas dan tanggung jawab

Wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja pegawai tersebut. Kinerja pegawai akan dapat terwujud bila pegawai mempunyai komitmen dengan organisasinya dan ditunjang dengan disiplin kerja yang tinggi.

3) Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri seseorang pegawai terhadap peraturan di instansi. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan pegawai dalam hal ini menyangkut tentang kepegawaian.

4) Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya piker, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan instansi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat

perhatian atau tanggapan positif dari atasan (Wikipedia, 2009).

T.R Mitchell (dalam Soedarsono, 2009 :87) menjelaskan produktivitas seseorang meliputi beberapa aspek, yaitu :

- a. *Quality of work* (kualitas pekerjaan), yaitu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi dan harapan yang dihasilkan dari suatu pekerjaan.
- b. *Promptness* (kecepatan/ketepatan), yaitu menunjukkan waktu yang diperlukan seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.
- c. *Initiative* (inisiatif), menunjukkan apresiasi seseorang terhadap pekerjaannya dengan berusaha mencari, menemukan dan mengembangkan metode-metode yang efektif untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.
- d. *Capability* (kemampuan), potensi yang dimiliki seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan dengan efisien dan efektif.
- e. *Communication* (komunikasi), kemampuan seseorang dalam berinteraksi dengan sesama rekan sekerja maupun lingkungan yang berguna untuk mendukung aktivitas pekerjaan.

Kelima aspek tersebut dapat dijadikan ukuran dalam mengadakan pengkajian tingkat kinerja seseorang, yang dikenal dengan setandar kinerja. Jadi terciptanya standar kinerja organisasi/perusahaan

menentukan tingkat kinerja pekerjaan yang diharapkan dari pemegang pekerjaan.

Pimpinan perlu menyadari bahwa kurang baiknya kinerja pegawai di sebuah divisi akan berpengaruh negatif pada pegawai dan divisi lainnya serta terhadap tujuan-tujuan organisasi itu sendiri. Sehingga masalah rendahnya kinerja pegawai perlu disikapi oleh pimpinan dengan segera mencari tahu apa yang menyebabkan timbulnya faktor-faktor penyebab rendahnya kinerja pegawai/karyawan tersebut. pimpinan perlu memperbaiki komunikasi antara pimpinan dengan pegawainya. Suatu studi terbaru pada sepuluh perusahaan unggul yang telah berhasil mengembangkan reputasi lewat program komunikasi internalnya yang cemerlang, menunjukkan bahwa faktor paling penting dalam suatu program komunikasi pegawai yang berhasil adalah kesadaran dan komitmen kepemimpinan bahwa berkomunikasi dengan pegawai/karyawan mutlak perlu untuk tercapainya tujuan organisasi (Robbins, 200: 325).

## **2. Konsep Operasional**

Setelah kita lihat kerangka teoritis diatas dalam penelitian ini maka selanjutnya kita mengoperasionalkan, sehingga dapat memudahkan kita untuk mengetahui efektivitas jaringan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Dinas Sosial Provinsi Riau.

Konsep operasional ini menjelaskan variabel yang akan dijadikan sebagai tolak ukur penelitian lapangan yang berhubungan dengan rumusan masalah.

a. Efektivitas Jaringan Komunikasi Organisasi

- 1) Pemahaman pegawai terhadap pesan komunikasi dan kebijakan yang dilakukan oleh pimpinan.
- 2) Hubungan yang dilakukan antara pegawai dan pimpinan senantiasa mengedepankan kesenangan.
- 3) Komunikasi yang dilakukan pimpinan dapat mempengaruhi sikap pegawai dalam peningkatan kinerja pegawai.
- 4) Jaringan komunikasi organisasi yang dilakukan pimpinan dapat meningkatkan kepercayaan, dan memperbaiki serta meningkatkan hubungan antara pimpinan dan pegawai.
- 5) Tindakan-tindakan yang dilakukan berdasarkan komunikasi yang diberikan oleh pimpinan terhadap peningkatan kinerja.

## **G. Metodologi Penelitian**

Menerangkan tentang lokasi penelitian, subjek, objek, dan ruang lingkup penelitian, dimana semuanya harus dikemukakan secara jelas.

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Sosial Provinsi Riau, di jalan Jendral Sudirman No. 239 Pekanbaru.

## **2. Subjek dan Objek Penelitian**

### a. Subjek Penelitian

Yang menjadi subjek dalam penelitian adalah pimpinan-pimpinan di Dinas Sosial Provinsi Riau serta beberapa pegawai.

### b. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian ini adalah efektivitas jaringan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Sosial Provinsi Riau.

## **3. Populasi dan Sampel Penelitian**

### a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau fenomena yang diriset (Kriyantono, 2009: 151). Yang menjadi populasi dalam penelitian ini 29 pimpinan dan beberapa pegawai.

### b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek atau fenomena yang akan diamati (Kriyantono, 2009: 151). Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 4 orang pimpinan, 1 orang Kepala Dinas, 1 orang Sekretaris, 1 orang Kepala Bidang dan 1 orang Kepala Seksi serta beberapa pegawai *crosschek*. Adapun teknik sampel yang di gunakan dalam penelitian ini di ambil melalui teknik *Snowball Sampling* dengan jumlah subjek yang terbatas peneliti akan bertanya kepada subjek yang terdahulu (yang sedang diwawancarai) tentang siapa saja yang dapat dimintai informasi terkait. *Snowball Sampling* merupakan

teknik penentuan sampel yang awalnya berjumlah kecil, kemudian berkembang semakin banyak.

#### **4. Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara, observasi dan data-data yang diperoleh dari tempat penelitian.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder ini berupa data-data yang diperoleh melalui buku-buku yang menjadi pendukung dari penelitian ini dan dokumentasi sebagai bahan pelengkap penelitian.

#### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

##### **a. Wawancara**

Teknik wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu (Mulyana, 2006: 180).

##### **b. Observasi**

Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu panca indra lainnya (Burhan Bungin, 2008: 115).

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan, laporan dan sebagainya (Bungin, 2008: 121).

## **6. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, penelitian deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa, penelitian ini tidak mencari dan menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis, atau membuat prediksi (Jalaludin, 2004: 24).

Data diolah dengan menggunakan metode kualitatif, dimana data yang diperoleh dari hasil wawancara, dan diuraikan dengan pedoman kepada landasan teori yang masih berhubungan dengan pembahasan dan permasalahan yang diangkat.

## **H. Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai bagian-bagian yang akan dibahas dalam penelitian ini, penulis membagi penelitian ini dalam lima bab, dimana masing-masing bab dibagi dengan uraian sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisikan mengenai latar belakang, alasan pemilihan judul, penegasan istilah, permasalahan, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian,

kerangka teoritis, konsep operasional, metode penelitian, data, dan sistematika penulisan.

## **BAB II : GAMBARAN UMUM**

Dalam bab ini berisikan tentang gambaran umum dan visi, misi, struktur kantor Dinas Sosial Provinsi Riau.

## **BAB III : PENYAJIAN DATA**

Dalam bab ini berisikan tentang kajian-kajian tentang Efektivitas Jaringan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Riau.

## **BAB IV : ANALISIS DATA**

Menganalisa data yang telah disajikan didalam bab III yaitu tentang Efektivitas Jaringan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Riau.

## **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini merupakan hasil secara keseluruhan yang berisikan kesimpulan dan saran-saran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAAN-LAMPIRAN**

## **BIOGRAFI**

