

**POLA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI  
PERPUSTAKAAN SOEMAN HS PROVINSI RIAU**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi  
Univeritas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

**Oleh:**

**M. FADLY FADILLAH**

**NIM. 11840311947**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
1444 H/ 2022 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : M. Fadly Fadillah  
NIM : 11840311947  
Judul : Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau


Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 19 Desember 2022

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 19 Desember 2022

Dekan,

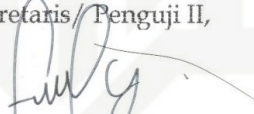
  
Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A  
NIP.19811118 200901 1 006

Tim Penguji

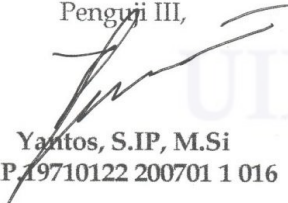
Ketua/ Penguji I,

  
Dr. Toni Hartono, M.Si  
NIP. 19780605 200701 1 024

Sekretaris/ Penguji II,

  
Febby Amelia Trisakti, S.I.Kom, M.Si  
NIP.19940213 201903 2 015

Penguji III,

  
Yantios, S.IP, M.Si  
NIP.19710122 200701 1 016

Penguji IV,

  
Dr. Muhammad Badri, SP, M.Si  
NIP. 19810313 201101 1 004



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

JUDUL

**POLA KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI PERPUSTAKAAN SOEMAN HS PROVINSI RIAU**

Disusun Oleh:

NAMA : M. FADLY FADILLAH

NIM : 11840311947

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal 7 Desember 2022

Pembimbing,

**Dr. Toni Hartono, M.Si**  
**NIP. 19780605 200701 1 024**

UIN SUSKA RIAU





**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : M. Fadly Fadillah  
 NIM : 11840311947  
 Tempat/Tgl Lahir : Duri/02 Juni 2000  
 Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
 Prodi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi:

**“Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau”**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 8 Desember 2022

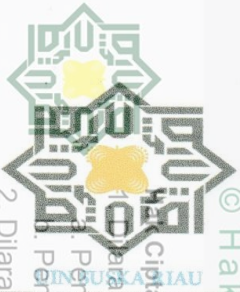
\_\_\_\_\_  
 t Pernyataan



**M. Fadly Fadillah**

**NIM: 11840311947**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:


Nama : M. Fadly Fadillah  
 NIM : 11840311947  
 Judul : Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau

Telah Diseminarkan Pada:  
 Hari : Selasa  
 Tanggal : 15 Maret 2022

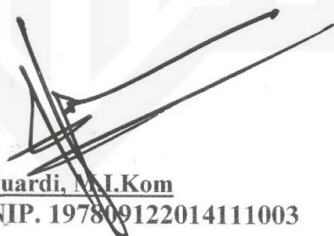
Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 15 Maret 2022  
 Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

  
Sudiarto, S.Sos., M.I.Kom  
 NIP. 198012302006041001

Penguji II,

  
Suardi, M.I.Kom  
 NIP. 197809122014111003

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 Diindungi Undang-Undang  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Pekanbaru, 8 Desember 2022

No. : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
di  
Tempat.

*Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : M. Fadly Fadillah  
NIM : 1840311947  
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Rembimbing,

Dr. Toni Hartono, M.Si  
NIP. 19780605 200701 1 024

Mengetahui :

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

Dr. Muhammad Badri, M.Si  
NIP. 19810313 201101 1 004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRAK**

**Nama : M. Fadly Fadillah**  
**Jurusan : Ilmu Komunikasi**  
**Judul : Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau**

Pentingnya pola komunikasi dalam suatu organisasi atau instansi, yakni agar penyampaian suatu ide atau informasi yang terkait dengan tugas dan pelaksanaan kegiatan, sehingga tujuan dari ide atau informasi yang di inginkan dapat tercapai. Pola Komunikasi Pimpinan dalam meningkatkan kinerja Pegawai di Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau menjadi kajian yang dibuat oleh penulis. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pola komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai di Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kegiatan yang dilakukan dalam pengumpulan data berdasarkan kenyataan dilapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Joseph A. Davito. Dalam penyampaian suatu informasi, Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau menggunakan pola komunikasi Y.

**Kata Kunci :** Pola Komunikasi, Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau, Kinerja Pegawai



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **ABSTRACT**

**Name** : *M. Fadly Fadillah*  
**Departement** : *Communication Science*  
**Title** : *Leadership Communication Patterns in Improving Performance Employees at the Soeman HS Library of Riau Province*

*The importance of communication patterns in an organization or agency, namely so that the delivery of an idea or information related to tasks and implementation of activities, so that the purpose of the purpose of the desired idea or information can be achieved. Leadership Communication Patterns in Improving Employee Performance at the Soeman HS Library, in Riau Province is a study made by the author. The purpose of this research is to find out the leadership communication patterns in improving employee performance at the Soeman HS Library, Riau Province. The method used by the author in this study is a descriptive method with a qualitative approach. Activities carried out in data collection are based on realities in the field through observation, interviews, and documentation. The results of this study are in line with the theory put forward by Joseph A. Davito. In confeying information, the Soeman HS Library of Riau Province uses Y communication patterns*

**KeyWords** : *Communication Patterns, Soeman HS Library of Riau Province, Performance Employees*





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam rangka penyelesaian studi strata satu untuk mencapai gelar sarjana komunikasi.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan selesai tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yaitu Prof. Hairunnas Rajab, M.Ag
2. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si, selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, dorongan serta arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Rohayati, S.I.Kom, M.I.Kom, selaku dosen pengampu akademik yang saya hormati.
4. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini.
5. Kedua orangtua penulis, yaitu Ayahanda Zulman dan Ibunda Irma Dewi yang selalu memberikan dukungan dan motivasi yang tiada hentinya, sehingga peneliti merasa semangat dalam menyusun skripsi ini.
6. Kakak dan Adik penulis, yaitu Nur'aisyah, Amd.Gz, Ade Soraya, S.Sos, Jehan Salsabilla, Amd, dan Rafizhan Algivari yang saya cintai.
7. Teman-teman Tim Futsal Atom Pianuts United yang telah menemani penulis dari awal kuliah serta membantu penulis selama penyusunan skripsi.
8. Teman-teman yang saya sayangi yaitu Ayu, Aldi, dan Zhulvan yang selalu menemani dan membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2018, serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis sadar bahwa terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan demi semakin baiknya penulisan ke depannya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan bagi penulis khususnya.

Pekanbaru, 19 Desember 2022

Penulis,

M. Fadly Fadillah

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	3
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
A. Kajian Terdahulu.....	7
B. Landasan Teori.....	11
C. Kerangka Pemikiran.....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
A. Desain Penelitian.....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
C. Sumber Data Penelitian.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Validitas Data.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	36
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b> .....	<b>35</b>
A. Sejarah Singkat Perpustakaan.....	37
B. Visi dan Misi Perpustakaan.....	39
C. Struktur Perpustakaan.....	40

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
A. Hasil Penelitian.....	41
B. Pembahasan.....	61
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	68

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Karakteristik Informan.....	42
---------------------------------------	----



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 5.1 Pola Komunikasi Lingkaran.....	62
Gambar 5.2 Pola Komunikasi Roda.....	63
Gambar 5.3 Pola Komunikasi Y.....	63
Gambar 5.4 Pola Komunikasi Rantai.....	64
Gambar 5.5 Pola Komunikasi Menyeluruh.....	64

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan Soeman H.S adalah salah satu perpustakaan dan penyimpanan arsip nasional yang berstatus perpustakaan provinsi. Dalam pelaksanaannya sebagai perpustakaan yang sentral di provinsi Riau, Perpustakaan Soeman H.S harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pengunjung perpustakaan.<sup>1</sup> Kinerja pegawai perpustakaan menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh pimpinan perpustakaan. Hal itu disebabkan karena pegawai perpustakaan berhubungan secara verbal kepada para pengunjung. Apabila kualitas pelayanan pegawai perpustakaan dinilai baik oleh pengunjung, maka itu juga berpengaruh terhadap citra dari Perpustakaan Soeman H.S di lingkungan masyarakat.

Manusia sebagai makhluk sosial berfungsi terhadap masyarakatnya, artinya memiliki kemampuan untuk melakukan hubungan dengan orang lain, karena manusia merupakan keluarga besar yang berasal dari satu keturunan Adam dan Hawa. Oleh karena itu sifat sosial yang dimiliki manusia sesuai dengan fitrahnya, yaitu adanya kesediaan untuk melakukan interaksi dengan sesamanya. Komunikasi merupakan kegiatan manusia untuk saling memahami atau mengerti suatu pesan antara komunikator dan komunikan. Biasanya diakhiri dengan hasil sering disebut sebagai efek komunikasi. Komunikasi yang merupakan komunikasi sosial, terkait dengan hubungan antar manusia di dalamnya. Disana dipelajari pernyataan antar manusia yang bersifat umum dengan menggunakan lambang-lambang atau simbol yang memiliki arti. Esensinya adalah kesamaan makna atau pengertian di antara orang berkomunikasi.

Kegiatan berkomunikasi perannya sangat besar. Saat berkomunikasi dengan orang lain, secara sadar atau tidak kita sudah memperoleh hal-hal yang berguna untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan. Walaupun tidak jarang,

---

<sup>1</sup> Dipersip Riau, "Perpustakaan Soeman HS", (<https://dipersip.riau.go.id/soemanhs/>), 12 Oktober, 2021).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan berkomunikasi juga memberikan efek negatif jika kita tidak ketat melakukan proses penyaringan. Dengan seringnya melakukan komunikasi akan melatih kita bagaimana caranya berbahasa yang baik dan benar, sopan santun jika berbicara dengan orang lain, serta membuat kita tidak lagi merasa canggung berbicara di hadapan orang banyak. Tidak berlebihan jika beberapa ahli menggolongkan komunikasi sebagai salah satu kebutuhan pokok manusia selain sandang, pangan dan papan.

Fungsi kepemimpinan adalah memandu, menuntun, membimbing, membangun, memberi motivasi kerja, mengemudikan organisasi, menjalin jaringan komunikasi yang baik, memberikan pengawasan yang efisien dan membawa pengikutnya kepada sasaran yang ingin dituju sesuai dengan ketentuan waktu dan rencana yang telah ditetapkan.<sup>2</sup> Kenyataan para pemimpin dapat mempengaruhi kepuasan, kenyamanan, rasa aman, kepercayaan, dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi.

Kemampuan dan keterampilan dari seorang pimpinan adalah faktor penting dalam memotivasi pegawainya agar lebih bekerja dengan baik. Dalam hal ini pengaruh seorang pimpinan sangat menentukan arah tujuan dari organisasi, karena untuk merealisasikan tujuan organisasi perlu menerapkan peran dalam memimpin kerja yang konsisten terhadap situasi kerja yang dihadapi. Selain itu seorang pemimpin didalam melaksanakan tugasnya harus berupaya menciptakan dan memelihara hubungan yang baik dengan bawahannya agar mereka dapat bekerja secara produktif. Dengan demikian, secara tidak langsung motivasi dari pegawai semakin meningkat.

Sebagai makhluk sosial, komunikasi tidak akan pernah lepas dari kehidupan pada umumnya. Komunikasi menjadikan manusia yang tadinya tidak tahu menjadi tahu, yang akhirnya akan mengerti dan memahami pesan yang telah disampaikan agar dapat disampaikan dan dapat menghasilkan feedback yaitu adanya interaksi. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu

<sup>2</sup> Kartini Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal itu?* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1998), hlm. 15





sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari, dirumah tangga, di tempat kerja, dan lingkungan masyarakat.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu organisasi atau perusahaan. Komunikasi mempunyai peranan penting didalam suatu organisasi/perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu kegiatan perusahaan maupun organisasi dapat berjalan dengan lancar begitupun juga sebaliknya, kurang atau tidak adanya komunikasi akan berakibat buruk dalam perusahaan ataupun organisasi. Komunikasi dalam organisasi untuk memberikan informasi kepada seluruh anggotanya.

Setelah dilakukan observasi, peneliti menemukan bahwa kinerja pegawai Perpustakaan Soeman H.S dalam menjalankan tugasnya masih dianggap kurang baik. Hal itu bisa dilihat dari kurangnya kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas-tugas yang telah diberikan oleh pimpinan perpustakaan sehingga berdampak pada fungsi dari pelayanan perpustakaan. Selain itu, pegawai perpustakaan kurang bersikap ramah dan sopan kepada para pengunjung. Pegawai perpustakaan masih belum maksimal dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung.

Berdasarkan hal diatas, peneliti menganggap bahwa pola komunikasi dari pimpinan Perpustakaan Soeman H.S sangat berpengaruh dalam mengatasi hal-hal yang peneliti permasalahan. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana pola komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai di Perpustakaan Soeman H.S Provinsi Riau.

## B. Penegasan Istilah

Peneliti akan menjelaskan mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam didalam penulisan ini agar tidak terdapat perbedaan penafsiran atau perbedaan dalam menginterpretasikan. Penegasan istilah ini dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menurut Effendy, yang dimaksud dengan pola komunikasi adalah proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautannya unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungannya, guna memudahkan pemikiran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara sistematis dan logis.<sup>3</sup> Pola komunikasi identik dengan proses komunikasi, karena pola komunikasi merupakan bagian rangkaian aktifitas menyampaikan pesan sehingga diperoleh feedback dari penerima pesan. Dari proses komunikasi, akan timbul pola, model, bentuk, dan juga bagian-bagian kecil yang berkaitan erat dengan komunikasi.<sup>4</sup> Komunikasi menjadi kegiatan rutin yang dilakukan oleh semua individu. Terciptanya komunikasi yang baik tidak lepas dari adanya pola komunikasi sehingga memudahkan komunikasi agar saling dimengerti baik oleh komunikator dan komunikan. Pola dapat diartikan sebagai model atau bentuk, biasa digunakan untuk menghasilkan bagian atau keseluruhan dari sesuatu, khususnya jika yang ditimbulkan cukup mencapai suatu sejenis untuk pola dasar yang dapat terlihat. Pola juga dapat diartikan sebagai suatu cara untuk menunjukkan objek yang mengandung adanya kompleksitas sebuah proses serta adanya hubungan antara unsur-unsur yang mendukung.<sup>5</sup> Pola komunikasi merupakan suatu bentuk tetap mengenai proses penyampaian pesan dari komunikator untuk komunikan dengan menggunakan lambang atau simbol yang telah disepakati serta memiliki arti yang dapat di mengerti oleh kedua pihak sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik.<sup>6</sup>

2. Menurut Robbins, kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi.<sup>7</sup> Menurut Kusriyanto dalam buku Mangkunegara mendefinisikan kinerja pegawai adalah perbandingan hasil

<sup>3</sup> Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1993), h. 30.

<sup>4</sup> *Ibid.*, h. 31.

<sup>5</sup> Yogi Anwar Sanusi dan Darajat Wibawa, Pola Komunikasi Kyai dengan Santri Alumni Pondok Pesantren Miftahul Huda Manonjayay. *Jurnal Komunikasi* Vol. 5. No.2. ISSN: 155-168 (Bandung: UIN Sunan Gunung Djati, 2019) hlm 158.

<sup>6</sup> Onong Uchjiyana Effendy, *Pengantar Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), 11-14.

<sup>7</sup> Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Buleleng, "Teori Kinerja Pegawai", (<https://dlh.bulelengkab.go.id/>, 13 Oktober, 2021).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam).<sup>8</sup>

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana pola komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai di Perpustakaan Soeman H.S Provinsi Riau?

### D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pola komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai di Perpustakaan Soeman H.S Provinsi Riau.

### E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

#### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui tentang pola komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai di Perpustakaan Soeman H.S Provinsi Riau demi mencapai tujuan yang maksimal.

#### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini berguna untuk:

a) Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pimpinan perpustakaan Soeman HS sebagai bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan terhadap pegawainya. Penelitian ini juga berguna untuk memberikan gambaran kepada pimpinan Perpustakaan Soeman H.S tentang hal-hal yang harus diperhatikan kedepannya agar meningkatnya kualitas kinerja pegawai dalam menjalankan tugas-tugas yang telah diberikan.

<sup>8</sup> Srigusti Bima, "Pengaruh Remunerasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Surakarta)", Jurnal Manajemen Daya Saing, Vol. 19 No. 2, Desember 2017, hal. 111



b) Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pegawai perpustakaan Soeman HS agar dalam pelaksanaannya sebagai pegawai dapat dilakukan secara maksimal sesuai dengan kebijakan yang telah diberikan oleh pimpinan perpustakaan.

c) Penelitian ini tentunya dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih bagi peneliti. Selain itu, hasil penelitian ini juga memberi pengalaman bagi peneliti dalam menghadapi pemecahan suatu masalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu merupakan kajian yang digunakan sebagai perbandingan guna menghindari manipulasi terhadap sebuah karya tulis ilmiah dan menguatkan bahwa penelitian yang penulis lakukan benar-benar belum pernah dilakukan orang lain. Penulisan yang peneliti lakukan ini merupakan lanjutan dari beberapa penelitian terdahulu, yaitu:

1. Penelitian dilakukan oleh Mariana Fajarwati dengan Judul skripsi “Pola Komunikasi Organisasi Pada Komunitas Oi (Penggemar Iwan Fals)” (Studi Deskriptif tentang Pola Komunikasi Organisasi pada Komunitas Oi (Penggemar Iwan Fals) di Kota Bandung). Hasil penelitian menunjukkan bahwa arus pesan komunikasi organisasi berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Hambatan yang dialami oleh Komunitas Oi di Kota Bandung berupa bahasa dan minimnya penggunaan teknologi. Selain itu pola komunikasi organisasi yang terjadi meski rumit tetapi berjalan dengan baik.<sup>9</sup>
2. Penelitian dilakukan oleh Lucy Pujasari Supratman dengan judul Skripsi Pola Komunikasi Organisasi Kepemimpinan Strategis di PT Telkomsel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi manager menjadi acuan bagi para supervisor divisi dalam mensinergikan pesan pada staf divisi yang mengeksekusi keputusan pimpinan di lapangan. Atmosfir keselarasan pesan dibentuk manager melalui keterbukaan komunikasi untuk tetap mencapai keselarasan visi misi sesuai bentuk penugasan setiap anggota organisasi.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Mariana Fajarwati, “Pola Komunikasi Organisasi Pada Komunitas Oi (Penggemar Iwan Fals)” (Studi Deskriptif tentang Pola Komunikasi Organisasi pada Komunitas Oi (Penggemar Iwan Fals) di Kota Bandung), Skripsi, 2017

<sup>10</sup> Lucy Pujasari Supratman, “Pola Komunikasi Organisasi Kepemimpinan Strategis di PT Telkomsel”, Skripsi, 2018



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Penelitian dilakukan oleh Hildayani (2017), dengan judul skripsi Pola komunikasi organisasi perpustakaan UNMUL dalam menjaga mutu pelayanan prima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan yang kuat antara komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka, maka semakin baik komunikasi efektif dari pustakawan semakin tinggi tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Mulawarman.<sup>11</sup>
4. Penelitian dilakukan oleh Aditya Tri Saputra (2016), dengan judul skripsi Pola Komunikasi Suporter Sepak Bola (Studi Deskriptif Kualitatif Pola Komunikasi Arsenal Indonesia Suporter Solo). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi kelompok supporter AIS Solo yang terjadi dua komunikasi yaitu komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi yang terjadi hamper seluruhnya menggunakan komunikasi non formal.<sup>12</sup>
5. Penelitian dilakukan oleh Eko Noviyanto, dengan judul skripsi Pola Komunikasi Organisasi PT. Sri Rejeki Isman Tbk. Antara Karyawan Office dan Karyawan Produksi Dalam Penyampaian Informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pola komunikasi yang terbentuk aliran informasi yang terjadi antara karyawan office dan karyawan produksi PT. Sri Rejeki Isman Tbk./ PT. SRITEX adalah pola komunikasi Y dan pola komunikasi Rantai.<sup>13</sup>
6. Skripsi Nurhikmah, dengan judul “Pola Komunikasi Organisasi Benteng Pannyuya English Club Dalam Mempertahankan Solidaritas”. Pemunya persamaan dan perbedaan dengan judul yang penulis angkat. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti pola komunikasi dan mempunyai perbendaan yaitu masalah penelitian dan lokasi penelitian. Hasil penelitian Pola Komunikasi Organisasi Benteng Pannyuya English Club dalam Mempertahankan Solidaritas menunjukkan bahwa pola komunikasi saluran

<sup>11</sup> Hildayani, ”Pola komunikasi organisasi perpustakaan UNMUL dalam menjaga mutu pelayanan prima”, Skripsi, 2017

<sup>12</sup> Aditya Tri Saputra, “Pola Komunikasi Suporter Sepak Bola (Studi Deskriptif Kualitatif Pola Komunikasi Arsenal Indonesia Suporter Solo)”, Skripsi, 2016

<sup>13</sup> Eko Noviyanto, “Pola Komunikasi Organisasi PT. Sri Rejeki Isman Tbk. Antara Karyawan Office dan Karyawan Produksi Dalam Penyampaian Informasi”, Skripsi, 2018



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

total yakni semua anggota dapat saling berinteraksi dengan semua anggota lain. Banyak hal yang dapat meningkatkan solidaritas di antara anggota, seperti halnya memberikan masukan atau nasehat. Hambatan yang dilalui Benteng Panynyua English Club seperti miscommunication diantara anggota, selain itu fasilitas yang kurang memadai.<sup>14</sup>

7. Skripsi Wahyuni dengan judul “Pola Komunikasi Organisasianantara Pimpinan dan Karyawan dalam Mebangun Kepuasan Kerja di PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep” mempunyai persamaan dan perbedaan dengan judul skripsi yang penulis angkat. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti pola komunikasi dan perbedaannya yaitu masalah yang diteliti dan lokasi penelitian. Hasil penenelitian Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan dalam Mebangun Kepuasan Kerja Di PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep menunjukkan bahwa pola dan proses komunikasi yang digunakan adalah pola rantai yakni pimpinan yang ingin menyampaikan informasi kepada karyawan tidak langsung ke karyawan tetapi melalui kepala departemen, hal ini karena perusahaan PT. Semen Tonasa sudah terstruktur. Faktor pendukung dalam membangun kepuasan kerja yaitu adanya komunikasi yang terbuka oleh pimpinan kepada karyawan, fasilitas yang diberikan perusahaan dan gaji yang cukup memuaskan. Adapun faktor hambatannya adalah miscommunication yang biasa terjadi antara pimpinan dan karyawan, hambatan semantik dan hambatan fisik.<sup>15</sup>
8. Aan Srialam Irian dengan judul pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan Staff PT. PP. London Sumatra Indonesia, Tbk palangisang Estate di Desa Tamatto Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba. Diperoleh hasil bahwa Pola komunikasi organisasi yang digunakan antara pimpinan dan staff PT. PP London Sumatra Indonesia, Tbk Palangisang Estate yaitu pola komunikasi semua saluran dan menggunakan pola

<sup>14</sup> Nurhikmah, “Pola Komunikasi Organisasi Benteng Panynyua English Club Dalam Mempertahankan Solidaritas”, Skripsi,

<sup>15</sup> Wahyuni, “Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Karyawan dalam Mebangun Kepuasan Kerja di PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep”, Skripsi





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lingkungan. Perbedaannya penelitian ini meneliti tentang pengaruh Pola Komunikasi Organisasi antara pimpinan dan Staff. Adapun persamaan adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif.<sup>16</sup>

9. Catur Puspita Sari dengan judul peran pimpinan kepala desa dan pemberdayaan masyarakat di desa bauran Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul tahun 2014. Penelitian tersebut dikatakan bahwa peran kepala desa dalam pemberdayaan masyarakat terbagi atas beberapa indikator yaitu peranan kepala desa dalam membina melalui kearifan lokal yaitu semangat gotong royong serta pembinaan juga dilakukan dengan pendekatan keagamaan sedangkan untuk pembinaan perekonomian desa dilakukan oleh kepala desa lebih bersifat pada pengelolaan keuangan desa seifisien mungkin. Adapun perbedaannya adalah skripsi meneliti pengaruh pimpinan. Adapun persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti menggunakan analisis data kualitatif.<sup>17</sup>

10. Sri Irmayanti Suryani.B dengan judul pengaruh tipe kepemimpinan kepala BP- Paudri regional III Makassar terhadap kinerja pegawai. Diperoleh hasil bahwa ada pengaruh yang sangat kuat antara tipe kepemimpinan kepala balai BP- Paudri regional III Makassar terhadap kinerja pegawai dan tipe kepemimpinan yang demokrasi adalah tipe kepemimpinan yang menyebabkan pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya. Perbedaan penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun Persamaan adalah skripsi ini meneliti tentang kepemimpinan.<sup>18</sup>

<sup>16</sup> Aan Srialam Irian, Pola Komunikasi Organisasi antara Pimpinan dan Staff PT. PP. London Sumatra Indonesia, Tbk Palangisang Estate di Desa Tamatto Kecamatan Ujung Loe Kabupaten Bulukumba”, Skripsi ( Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi UIN Alauddin Makassar 2014).

<sup>17</sup> Catur puspita sari, peran pimpinan kepala desa dan pemberdayaan masyarakat di desa bauran kecamatan kleret kabupaten bantul”, Skripsi (Yoyakarta: Jurusan ilmu pemerintahan, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, universitas muhammadiyah yogyakarta 2014 )

<sup>18</sup> Sri Irmayani.B Pengaruh tipe kepemimpinan kepala BP-Paudri regional III Makassar terhadap kinerja pegawai” Skripsi (Samata : jurusan ilmu komunikasi fakultas dakwa dan komunikasi UIN Alauddin Makassar 2015)



## B. Landasan Teori

### 1. Pola Komunikasi

Pola Komunikasi adalah suatu pola hubungan antar dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.<sup>19</sup> Pola komunikasi dilakukan dalam rangka upaya menemukan cara terbaik dalam berinteraksi ketika menyampaikan pesan. Walaupun tidak ada cara yang benar-benar paling baik secara universal di bidang komunikasi dikarenakan informasi dapat dikirimkan dengan tujuan yang berbeda-beda.

Pola komunikasi adalah proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterkaitan unsur-unsur yang dicakup serta keberlangsungannya, guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis. Istilah pola komunikasi biasanya disebut juga sebagai model tapi maksudnya sama, yaitu sistem yang terdiri atas berbagai komponen yang saling berhubungan satu sama lain untuk mencapai tujuan komunikasi.

Sedangkan komunikasi dalam bahasa Inggris berasal dari kata latin *communis* yang berarti sama, *communico*, *communicacion*, atau *communicare* yang berarti membuat sama (to make common). Istilah pertama (*communis*) yang paling sering disebut sebagai asal kata komunikasi yang merupakan akar dari kata-kata pikiran suatu makna atau pesan yang dianut secara sama.<sup>20</sup>

Menurut Joseph A. Devito, ada lima pola komunikasi yang biasa digunakan untuk berkomunikasi dalam kelompok kerja yaitu:<sup>21</sup>

- a) Pola roda, yaitu pola komunikasi yang menggambarkan dari satu sumber untuk kemudian pesan disebarkan kepada yang lain dari sumber tersebut. Pola komunikasi seperti ini biasanya dilakukan oleh

<sup>19</sup> Syaiful Bahri Djamarah, *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak dalam Keluarga* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 1.

<sup>20</sup> Deddy mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), h. 41.

<sup>21</sup> Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 90

sebuah kelompok dimana pemimpin memiliki kontrol penuh terhadap seluruh anggota. Sumber informasi yang didapatkan hanya melalui pemimpin yang menjadi satu-satunya sumber informasi. Dalam pola roda semua komunikasi mengalir melalui satu individu sentral yang biasanya diungkapkan pemimpin kelompok.

- b) Pola huruf Y, sekalipun sumber informasi berasal dari satu sumber, tetapi dalam proses penyebarannya kepada seluruh anggota tidak selalu harus melalui dirinya. Informasi tersebut dapat disebarakan melalui dirinya maupun melalui anggota yang lain. Pola komunikasi yang dilakukan dalam sebuah kelompok dimana pemimpin melakukan delegasi atau pelimpahan wewenang atau kepercayaan kepada sebagian dari anggota kelompoknya.
- c) Pola rantai, yaitu pola yang menawarkan aliran informasi yang lebih seimbang antar anggota meski dua individu (yang berada di kedua ujung rantai) hanya berinteraksi dengan satu orang lain. Pola ini menganut model hubungan komunikasi garis langsung (komando) tanpa terjadi suatu penyimpangan. Pola komunikasi ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pemimpin kepada bawahan sangat tinggi atau bahkan pemimpin benar-benar memberikan kewenangan kepada anggotanya untuk menyampaikan informasi, namun setiap anggota hanya dapat menerima dan memberi informasi maksimum dengan dua orang saja. Biasanya berlaku ketika sebuah pekerjaan dalam kelompok lebih bersifat berkesinambungan atau berkelanjutan. Pola komunikasi bersambung ini biasanya berlaku ketika sebuah pekerjaan dalam kelompok lebih bersifat berkelanjutan.
- d) Pola lingkaran, yaitu pola komunikasi yang dibangun seperti pola berkelanjutan namun lebih bersifat tertutup. Artinya pada akhirnya pemberi pesan akan mengevaluasi hasil-hasil dan implikasi dari pesan pertama yang ia kirimkan dari orang terakhir yang menerima pesan. Pada pola ini semua anggota anggota kelompok dapat berkomunikasi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan anggota lainnya, tidak mempunyai pemimpin, serta bisa berkomunikasi dengan dua anggota lain disisinya.

- e) Pola menyeluruh, yaitu seluruh anggota dan pemimpin memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan pesan atau informasi sebagai bentuk komunikasi yang dilakukan. Pola komunikasi seperti ini biasanya terjadi dalam moment-moment seperti rapat, diskusi, atau juga dalam sebuah kelompok yang bersifat partisipatif. Kelebihan dari pola ini adalah informasi akan diterminimalkan karena setiap orang mendapatkan informasi dari seluruh anggota organisasi. Pola ini yang paling terdesentralisasi memungkinkan terjadinya aliran informasi secara bebas diantara semua anggota kelompok. Semua orang dapat berpartisipasi secara adil. Pola komunikasi sangat bersifat situasional. Penggunaan pola komunikasi dalam sebuah organisasi dipengaruhi oleh jumlah anggotanya.

Unsur atau elemen adalah bagian yang digunakan untuk membangun sebuah badan. Dalam komunikasi terdapat unsur-unsur Komunikasi, yaitu:<sup>22</sup>

- a. Sumber (Source)

Sumber adalah dasar yang digunakan di dalam menyampaikan pesan yang digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri. Sumber bisa berupa orang, lembaga, buku, dan sejenisnya. Hal sumber ini yang perlu kita perhatikan kredibilitas terhadap sumber (kepercayaan) baru, lala, sementara, dan sebagainya. apabila kita salah mengamil sumber maka kemungkinan komunikasi yang kita lancarkan berakibat lain dari yang diharapkan.

- b. Komunikator

Komunikator dapat berupa individu yang sedang berbicara, menulis, kelompok orang, organisasi komunikasi seperti surat kabar, radio, televisi, film, dan sebagainya. Komunikator adalah seseorang yang menyampaikan pesan kepada komunikan, yang memiliki sebagai encoding,

<sup>22</sup> Zikri Fachrul Nurhadi, Teori Komunikasi Kontenporer (Depok: Kencana, 2017), h. 91.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yaitu orang yang mengolah pesan-pesan atau informasi kepada orang lain.<sup>23</sup> Komunikator dalam penyampaian pesan kadang-kadang komunikator dapat menjadi komunikan sebaliknya komunikan menjadi komunikator. Syarat-syarat yang perlu di perhatikan oleh seorang komunikator yaitu:<sup>24</sup>

- 1) Memiliki kredibilitas yang tinggi bagi komunikannya.
- 2) Kemampuan atau keterampilan berkomunikasi.
- 3) Mempunyai wawasan pengetahuan yang luas
- 4) Sikap.
- 5) Memiliki daya tarik, dalam arti seseorang memiliki kemampuan untuk melakukan perubahan sikap atau penambahan pengetahuan pada diri komunikan.

## c. Pesan (Message)

Pesan adalah keseluruhan dari yang disampaikan oleh komunikator. Adapun yang dimaksud dengan pesan dalam proses komunikasi adalah suatu informasi yang akan dikirim kepada si penerima pesan. Pesan ini dapat berupa verbal maupun nonverbal. Pesan verbal dapat secara tertulis seperti surat, buku, majalah, memo, sedangkan pesan yang secara lisan dapat berupa percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, radio dan sebagainya. Pesan nonverbal dapat berupa isyarat, gerakan badan, ekspresi muka dan nada suara.<sup>25</sup> Ada beberapa bentuk pesan, yaitu:<sup>26</sup>

- 1) Informatif. Artinya memberikan keterangan-keterangan dan kemudian dapat mengambil kesimpulan sendiri. Dalam situasi tertentu pesan informatif lebih berhasil dari pada pesan persuasif misalnya pada kalangan cendekiawan.
- 2) Persuasif Artinya membangkitkan pengertian dan kesadaran seseorang bahwa yang seseorang sampaikan akan memberikan rupa pendapat dan

<sup>23</sup> Zikri Fachrul Nurhadi, Teori Komunikasi Kontemporer, h. 91-92.

<sup>24</sup> Uchjana Effendy Onong, Kepemimpinan dan Komunikasi (Jakarta: Alumni, 1975), h.

<sup>25</sup> Arni Muhammad, Komunikasi Organisasi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005) h. 12.

<sup>26</sup> H. A. W. Widjaya, Komunikasi dan Hubungan Masyarakat (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 14.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sikap sehingga ada perubahan. tetapi perubahan yang terjadi itu atas kehendak sendiri, misalnya pada waktu diadakan lonnying, atau pada waktu makan bersama.

3) Koersif artinya memaksa dengan menggunakan sanksi-sanksi. Bentuk yang terkenal dari penyampaian semacam ini yaitu dengan agitasi dengan penekanan-penekanan yang menimbulkan tekanan batin dan ketakutan diantara sesamanya dan pada kalangan publik.

Pesan yang dianggap berhasil disampaikan oleh komunikator harus memenuhi beberapa syarat berikut ini:<sup>27</sup>

- a) Pesan harus direncanakan (dipersiapkan) secara baik sesuai dengan kebutuhan kita.
- b) Pesan dapat menggunakan bahasa yang dapat dimengerti kedua belah pihak.
- c) Pesan harus menarik minat dan kebutuhan pribadi penerima serta menimbulkan kepuasan.
- d. Saluran (Channel)

Saluran komunikasi selalu menyampaikan pesan yang dapat diterima melalui pancaindra atau menggunakan media. Pada dasarnya komunikasi yang sering dilakukandapat berlangsung dengan dua saluran, yaitu: saluran formal atau resmi dan saluran informal atau tidak resmi. Saluran formal biasanay mengikuti garis wewenang suatu organisasi, yang timbul dari tingkat paling tinggi dalam organisasi itu sampai ketinggian paling bawah. Komunikasi sebaiknya belangsung dalam dua jalur yakni dari atas ke bawah dan dari bawah juga diperhatikan untuk naik ke tingkat atas. Di samoing dari saluranyang disampaikan di atas juga terdapat saluran komunikasi yang bersifat mendatar (komunikasi horizontal).<sup>28</sup>

<sup>27</sup> H. A. W. Widjaya, Ilmu Komunikasi Pengantar Studi (Cet. II; Jakarta: Rineke Cipta, 2000), h. 102-103.

<sup>28</sup> Zikri Fachrul Nurhadi, Teori Komunikasi Kontenporer, h. 96-97

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Komunikasikan

Komunikasikan adalah elemen penting dalam proses komunikasi, karena komunikasikanlah yang menjadi sasaran dari komunikasi. Jika suatu pesan tidak diterima oleh komunikasikan, akan menimbulkan berbagai macam masalah yang sering kali menuntut perubahan, apakah pada sumber, pesan atau saluran.<sup>29</sup>

Komunikasikan atau penerima pesan adalah orang yang menjadi sasaran dari kegiatan komunikasi.<sup>30</sup> Komunikasikan atau penerima pesan dapat menjadi pribadi atau orang banyak. Komunikasikan biasa disebut dengan berbagai macam istilah seperti khalayak, sasaran, penerima, atau dalam bahasa Inggris disebut audience atau receiver.

Komunikasikan atau penerima pesan dapat digolongkan menjadi tiga jenis yakni persona, kelompok, dan massa. Atau dengan dengan perkataan lain dari segi sasarannya maka komunikasi dapat dibagi menjadi:<sup>31</sup>

1) Komunikasi Persona (Orang Seorang)

Komunikasi yang ditujukan pada sasaran yang tunggal, bentuknya dapat berupa tukar pikiran dan lain sebagainya. komunikasi persona efektivitasnya paling tinggi karena komunikasinya timbal balik dan terkonsentrasi, hanya kurang efisien dibandingkan bentuk lainnya.

2) Komunikasi Kelompok

Komunikasi yang ditujukan kepada kelompok yang tertentu. Kelompok adalah suatu kumpulan manusia yang mempunyai antar hubungan sosial yang nyata dan memperlihatkan struktur yang nyata pula. Bentuk komunikasi semacam ini adalah: ceramah, briefing, indoktrinasi, penyuluhan, dan lain sebagainya. komunikasi kelompok lebih efektif

<sup>29</sup> Hafied Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi (Jakarta: PT. Raja Grafindo, Persada, 2008), h. 39.

<sup>30</sup> YS. Gunadi, Himpunan Istilah Komunikasi (Jakarta: Gramedia, 1998), h. 7.

<sup>31</sup> Zikri Fachrul Nurhadi, Teori Komunikasi Kontemporer (Depok: Kencana, 2017), h. 98-99.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam pembentukan sikap persona dari pada komunikasi massa namun kurang efisien.

### 3) Komunikasi Massa

Komunikasi yang ditujukan kepada massa atau komunikasi yang menggunakan media massa. Massa disini adalah kumpulan orang-orang yang hubungan antara sosialnya tidak jelas dan tidak mempunyai struktur tertentu. Komunikasi ini sangat efisien karena dapat menjangkau daerah yang luas dan pendengar yang praktis serta tidak terbatas. Namun komunikasi massa kurang efektif dipembentukan sikap persona karena komunikasi massa tidak dapat langsung diterima oleh massa tetapi melalui opinion leader, ialah yang menterjemahkan yang disampaikan dalam komunikasi massa itu kepada komunikan. Pada waktu komunikasi ini dilancarkan, menghadapi komunikan perlu diperhatikan tiga hal yakni, keanggotaan kelompok, proses seleksi dan kecenderungan. Syarat-syarat yang harus dimiliki komunikan yaitu:

- a) Kereampilan dan kemampuan menangkap dan meruskan pesan.
- b) Pengetahuan tertentu
- c) Sikap

#### f. Hasil (Effect)

Efek merupakan hasil akhir dari suatu komunikasi, yakni sikap atau tingkah laku orang, sesuai atau tidak dengan yang dilakukan oleh komunikator. Jika sikap dan tingkah laku orang lain itu sesuai, maka komunikasi berhasil demikian juga sebaliknya.

Hal yang sangat penting dalam komunikasi ialah bagaimana cara agar suatu pesan yang disampaikan komunikator itu menimbulkan efek atau dampak tertentu pada komunikan. Dampak yang ditimbulkan dapat diklasifikasikan menurut kadarnya, yaitu:<sup>32</sup>

<sup>32</sup> Uchjana Effendy Onong, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008,



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Dampak Kognitif, adalah yang timbul pada komunikan yang menyebabkan dia menjadi tahu atau meningkat intelektualitasnya.
- 2) Dampak Afektif, lebih tinggi kadarnya dari pada dampak kognitif. Tujuan komunikator bukan hanya sekedar supaya komunikan tahu, tetapi tergerak hatinya, menimbulkan perasaan tertentu, misalnya perasaan iba, terharu, sedih, gembira, marah, dan sebagainya.
- 3) Dampak Behavioral, yang paling tinggi kadarnya, yakni dampak yang timbul pada komunikan dalam bentuk perilaku, tindakan atau kegiatan.

#### g. Umpan Balik

Suatu proses komunikasi dalam kegiatan dan pelaksanaannya suatu yang berkesinambungan. Suatu komunikator yang menyampaikan pesan kepada komunikanya, pada pelaksanaannya ia juga merupakan komunikan ketika komunikan tadi memberikan tanggapan kepadanya. Tanggapan ini ini disebut umpan balik.

Umpan balik memiliki peranan yang sangat penting, sebab dari umpan balik yang terjadi sebagai hasil komunikasi yang sedang dilancarkan oleh komunikator baik atau kurang. Umpan balik ada yang berupa positif yakni timbal balik yang menyenangkan komunikator dan yang bersifat negatif yang kurang menyenangkan komunikatornya.<sup>33</sup>

Pola komunikasi adalah cara seseorang individu atau kelompok itu berkomunikasi. Pola komunikasi dalam tulisan ini adalah cara kerja suatu kelompok ataupun individu dalam berkomunikasi yang didasarkan pada teori-teori komunikasi dalam menyampaikan pesan atau mempengaruhi komunikan.<sup>34</sup> Pemahaman tentang pola ini dapat kita ilustrasikan seperti ketika kita akan membuat baju. Ketika seseorang akan membuat baju dia akan membuat pola atau sering disebut pattern, pola ini bersifat fleksibel dan mudah diubah. Pola ini yang akan menentukan bentuk dan model

<sup>33</sup> Zikri Fachrul Nurhadi, Teori Komunikasi Kontenporer, h. 101.

<sup>34</sup> Andrik Purwasito, Komunikasi Multikultural (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2002), 96.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebuah baju, kemudian setelah melalui beberapa proses, akhirnya dari sebuah baju itu akan kelihatan dan model sebenarnya akan terlihat jelas. Dari ilustrasi di atas, pola komunikasi dapat dipahami dari suatu komunikasi yang bersifat fleksibel dan mudah diubah. Pola ini sangat dipengaruhi oleh simbol-simbol bahasa yang digunakan dan disepakati oleh kelompok tertentu. Adapun jenis-jenis pola komunikasi, yaitu:

#### a. Pola Komunikasi Primer

Pola komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian pikiran oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol (symbol) sebagai media atau saluran. Dalam pola ini terbagi menjadi dua lambang, yaitu lambang verbal dan lambang nirverbal. Lambang verbal yaitu bahasa sebagai lambang verbal yang paling banyak dan paling sering digunakan, karena bahasa mampu mengungkapkan pikiran komunikator. Lambang nirverbal yaitu lambang yang digunakan dalam berkomunikasi selain bahasa, merupakan isyarat dengan anggota tubuh antara lain mata, kepala, bibir, dan tangan. Selain itu, gambar juga sebagai lambang komunikasi nirverbal, sehingga dengan memadukan keduanya maka proses komunikasi dengan pola ini akan lebih efektif.<sup>35</sup> Pola komunikasi ini dinilai sebagai model klasik, karena model ini merupakan model pemula yang dikembangkan oleh Aristoteles.<sup>36</sup>

Aristoteles hidup pada saat retorika sangat berkembang sebagai bentuk komunikasi di Yunani, terutama keterampilan orang membuat pidato pembelaan di muka pengadilan yang dihadiri oleh rakyat menjadikan pesan atau pendapat yang dia lontarkan menjadi dihargai orang banyak. Berdasarkan pengalaman itu Aristoteles mengembangkan idenya untuk merumuskan suatu model komunikasi yang didasarkan atas tiga unsur yaitu: komunikator, pesan, komunikan.<sup>37</sup>

<sup>35</sup> Onong Uchjiyana Effendy, Pengantar Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), 11-14.

<sup>36</sup> Hafied Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005), 41.

<sup>37</sup> Deddy Mulyana. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2005), 135.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fokus komunikasi yang ditelaah Aristoteles adalah komunikasi retorik, yang kini lebih dikenal dengan komunikasi publik (public speaking) atau pidato. Pada masa itu, seni berpidato merupakan suatu ketrampilan yang penting, sehingga dalam komunikasi publik ini melibatkan unsur persuasi. Aristoteles tertarik menelaah sarana persuasive yang paling efektif dalam pidato.<sup>38</sup>

Model Aristoteles ini masih termasuk komunikasi yang lugas, karena tidak menempatkan unsur media dan tidak dibahasnya aspek nirverbal dalam persuasi. Memang harus diakui, pada masa kehidupan Aristoteles keterampilan berkomunikasi dengan retorika memang sangat populer, sehingga tidak heran bila komunikasi dilakukan secara sederhana. Jadi, dalam proses komunikasi primer ini menggunakan lambang bahasa dan anggota badan dalam menyampaikan pesan komunikasi atau memberikan respon atas pesan tersebut.

Masalah penggunaan bahasa dalam pola komunikasi ini, dapat kita lihat dari pandangan Aristoteles yang memberitahukan bahwa bahasa sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dengan bahasa ini pula kita dapat menyampaikan dan mengetahui informasi dari orang lain yang berupa ucapan. Bahasa sangat penting dalam berkomunikasi antar manusia, karena bahasa tersebut akan dapat mengungkapkan maksud tertentu. Selain itu, dengan bahasa juga dapat menimbulkan dua macam pengertian, yaitu makna denotatif yang berarti makna sesungguhnya dan makna konotatif yang memiliki makna ganda dan terkadang bersifat emosional atau evaluatif yang mengarahkan ke arah negatif. Jadi apabila berkomunikasi yang mempunyai bahasa atau makna yang berbeda lebih baik menggunakan kata yang bermakna denotatif, agar tidak terjadi salah paham dan salah pengertian.<sup>39</sup>

Sedangkan lambang nirverbal digunakan dalam proses komunikasi dengan menggunakan anggota badan yang meliputi bibir, kepala, dan

<sup>38</sup> Mulyana, Ilmu Komunikasi.,135.

<sup>39</sup> Ibid., 135-136.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tangan. Ray L. Birdwhistel dalam Onong Uchjana Effendy melakukan analisis mengenai pengenalan "Body Communication " yaitu pemberian kode bagi gerakan badan (comprehensive coding scheme), sehingga dapat diketahui respon apa yang diberikan.<sup>11</sup> Selain itu, lambang nirverbal dapat berupa gambar, bagan, tabel sebagai alat penyampai pesan. Tetapi kelemahan cara ini lambang nirverbal hanya sebagai pembantu, sehingga belum dicapai secara efektif.

Tipe komunikasi yang menggunakan pola ini adalah komunikasi persona yang meliputi komunikasi intrapersonal dan komunikasi interpersonal.<sup>40</sup> Komunikasi intrapersonal dalam pola ini menggunakan aspek diri sebagai pengirim maupun penerima, sehingga komunikasi ini merupakan komunikasi yang terjadi dalam diri seseorang. Dalam komunikasi intrapersonal proses komunikasi yang dilakukan bertanya dan menjawab dalam diri sendiri. Selain itu komunikasi interpersonal juga menggunakan pola komunikasi primer ini, karena dalam komunikasi ini hanya dilakukan dua, tiga dan beberapa orang secara langsung tanpa menggunakan media. Dalam komunikasi ini terjadinya proses komunikasi dipengaruhi oleh pelaku komunikasi yang terlibat langsung.<sup>41</sup>

Berdasarkan asumsi dasar ditemukannya pola ini oleh Aristoteles, maka komunikasi publik menggunakan pola komunikasi primer ini. Dalam komunikasi publik, antara komunikator dan komunikan proses komunikasi terjadi secara langsung dan umpan balik dalam komunikasi ini tidak begitu dipermasalahkan. Komunikasi retorik mempunyai tiga unsur utama yaitu komunikator, komunikan dan pesan yang disampaikan dalam komunikasi tersebut. Pola komunikasi menegak yaitu pola komunikasi ke bawah merupakan bagian dari pola komunikasi primer ini, karena hanya bersifat memberi arahan atau perintah saja. Dengan adanya pola yang beraneka macam itu, menjadikan pola komunikasi primer ini lebih mudah dikembangkan.

<sup>40</sup> Djalaluddin Rahmat, Psikologi Komunikasi (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2005), 48 dan 79.

<sup>41</sup> Mulyana, Ilmu Komunikasi.,73.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pola Komunikasi Sekunder

Pola komunikasi secara sekunder adalah penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama. Komunikator menggunakan media kedua ini karena yang menjadi sasaran komunikasi yang jauh tempatnya, atau banyak jumlahnya. Dalam proses komunikasi secara sekunder ini semakin lama akan semakin efektif dan efisien, karena didukung oleh teknologi komunikasi yang semakin canggih. Pola komunikasi ini didasari atas model sederhana yang dibuat Aristoteles, sehingga mempengaruhi Harold D. Lasswell, seorang sarjana politik Amerika yang kemudian membuat model komunikasi yang dikenal dengan formula Lasswell pada tahun 1984.<sup>42</sup>

Bila melihat formula Lasswell, proses komunikasi selalu mempunyai efek dan pengaruh terhadap khalayak, sehingga mengabaikan faktor tanggapan balik atau efeknya. Dalam formula Lasswell ini, ada lima unsur yang dibahas yaitu siapa, mengatakan apa, melalui apa, kepada siapa dan apa akibatnya. Dengan adanya unsur-unsur tersebut, memberi pengertian bahwa proses komunikasi ini menyangkut siapa, yaitu siapa yang menyampaikan pesan atau memberikan informasi yang berarti komunikator.<sup>43</sup>

Mengatakan apa yang dimaksud di sini adalah pesan yang akan disampaikan komunikator. Melalui apa yaitu dalam proses komunikasi tersebut pengiriman pesan dari komunikator kepada komunikan melalui saluran, media, atau secara langsung, untuk menunjang agar komunikasi lancar. Kepada siapa yang dimaksud di sini adalah orang yang menerima pesan dalam hal ini komunikan. Terakhir apa akibatnya yaitu pengaruh pesan itu terhadap penerima pesan, yang ditanggapi oleh komunikator.

Lasswell mengakui bahwa tidak semua komunikasi bersifat dua arah, dengan suatu aliran yang lancar dan umpan balik yang terjadi antara

<sup>42</sup> Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi, 42.

<sup>43</sup> Mulyana, Ilmu Komunikasi.,136-137

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengirim dan penerima pesan menjadikan komunikasi efektif Lasswell juga menambahkan bahwa suatu fungsi penting komunikasi adalah menyediakan informasi mengenai negara-negara kuat lainnya di dunia. Dia menyimpulkan bahwa penting bagi suatu masyarakat untuk menemukan dan mengendalikan faktor – faktor yang mungkin mengganggu komunikasi yang efektif.

Model Lasswell sering diterapkan dalam komunikasi massa, model tersebut mengisyaratkan bahwa lebih dari satu saluran dapat membawa pesan. Model tersebut dikritik oleh beberapa tokoh dan praktisi komunikasi, karena tampaknya mengisyaratkan kehadiran komunikator dan pesan yang bertujuan. Model ini juga dianggap terlalu menyederhanakan masalah, tetapi keunggulan model ini memfokuskan perhatian pada aspek-aspek pentingnya komunikasi.<sup>44</sup>

Tipe komunikasi yang menggunakan pola ini adalah komunikasi massa karena komunikasi massa merupakan komunikasi yang mengutamakan saluran sebagai alat menyampaikan pesan komunikasi. Selain itu, komunikasi yang bermedia baik media cetak maupun elektronik juga cocok menggunakan pola ini, karena dalam pola ini menggunakan saluran. Dalam komunikasi organisasi, pola penjuror merupakan bagian dari pola sekunder ini, karena dapat menerapkan komunikasi yang sifatnya terbuka, sehingga dapat dengan mudah melakukan komunikasi dengan berbagai macam hirarki dalam organisasi tersebut.<sup>45</sup>

c. Pola Komunikasi Linear

Linear di sini mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari satu titik ke titik lain secara lurus, yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Jadi dalam proses komunikasi ini biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (face to face), tetapi adakalanya komunikasi bermedia. Dalam proses komunikasi

<sup>44</sup> Ibid, 137.

<sup>45</sup> Effendy, Pengantar Ilmu Komunikasi.,35.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini, pesan yang disampaikan akan efektif apabila ada perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi.

Shannon bersama Weaver pada tahun 1949 menerapkan proses komunikasi manusia (human communication) yang berakar dari teori matematik dalam komunikasi permesinan (engineering communication). Model matematikal tersebut menggambarkan komunikasi sebagai proses linear.<sup>46</sup> Memang harus diakui bahwa komunikasi linear dalam prakteknya hanya ada pada komunikasi bermedia, tetapi dalam komunikasi tatap muka juga dapat dipraktekkan, yaitu apabila komunikannya pasif. Sebagai contoh seorang ayah yang sedang memarahi anaknya dan anaknya hanya diam.

d. Pola Komunikasi Sirkuler

Salah satu pola yang digunakan untuk menggambarkan proses komunikasi adalah pola sirkuler yang dibuat oleh Osgood bersama Schramm. Kedua tokoh ini mencurahkan perhatian mereka pada peranan sumber dan penerima sebagai pelaku utama komunikasi.<sup>47</sup> Pola ini menggambarkan komunikasi sebagai proses yang dinamis, di mana pesan ditranmisit melalui proses encoding dan decoding. Encoding adalah transilasi yang dilakukan oleh sumber atas sebuah pesan, dan decoding adalah transilasi yang dilakukan oleh penerima terhadap pesan yang berasal dari sumber. Hubungan antara encoding dan decoding adalah hubungan antara sumber dan penerima secara simultan dan saling mempengaruhi satu sama lain.

Sebagai proses yang dinamis, maka interpeter pada pola sirkular ini bisa berfungsi ganda sebagai pengirim dan penerima pesan. Pada tahap awal, sumber berfungsi sebagai encorder dan penerima sebagai decorder. Tetapi pada tahap berikutnya penerima berfungsi sebagai pengirim (encorder) dan sumber sebagai penerima (decorder), dengan kata lain

<sup>46</sup> Ibid., 257.

<sup>47</sup> Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi, 43.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sumber pertama akan menjadi penerima kedua dan penerima pertama berfungsi sebagai sumber kedua, dan seterusnya.

Jika dalam pola komunikasi matematik Shannon dan Weaver melihat proses komunikasi berakhir setelah tiba pada tujuan (destination), maka dalam pola sirkular justru Osgood dan Schramm melihat proses komunikasi baik sumber maupun penerima dalam pola ini mempunyai kedudukan yang sama. Karena proses komunikasi dapat dimulai dan berakhir di mana dan kapan saja.

Dalam proses komunikasi dapat dilihat menjadi bentuk pola-pola yang khas melihat dari bagaimana alur proses komunikasi tersebut. Bentuk pola komunikasi sendiri lebih menekankan pada jaringan arah aliran informasi, yang terjadi dalam menyampaikan informasi keseluruh bagian organisasi dan menerima kembali informasi tersebut. Analisis eksperimental pola-pola komunikasi menyatakan bahwa pengaturan tertentu mengenai “siapa berbicara kepada siapa” mempunyai konsekuensi besar dalam berfungsinya organisasi.

## 2. Kinerja Pegawai

Kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak instansi dapat mengukur pegawai atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya.

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya dicapai seseorang). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja merupakan suatu pencapaian berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Informasi tentang kinerja organisasi adalah hal yang sangat penting yang digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kinerja yang dilakukan organisasi selama ini sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum. Hakim mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu perusahaan pada suatu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja. Menurut Gibson, kinerja adalah sebagai hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi seperti: kualitas, efisiensi dan kriteria efektivitas kerja lainnya.

Kinerja pegawai merupakan kemampuan dalam melaksanakan setiap pekerjaan atau prestasi kerja dengan membandingkan antara hasil kerja yang telah ditetapkan di organisasi. Pada dasarnya seorang pegawai melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya jika diharapkan untuk menunjukkan suatu kinerja yang terbaik. Dengan itu, kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai maka dapat mempengaruhi berbagai faktor yang sangat penting untuk peningkatan hasil kerja dan menjadi tujuan dasar dari organisasi atau instansi dimana pegawai tersebut bekerja.

Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan feed back yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direfleksikan dengan tuntasnya setiap pekerjaan yang berkualitas dan terwujudnya karyawan-karyawan yang berdisiplin tinggi. Dapat disimpulkan bahwa tidak semua manusia dapat berkomunikasi secara efektif, sehingga dalam suatu organisasi tidak timbul semangat kerja karena tidak terciptanya lingkungan kerja yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dinamis dan harmonis, baik antara rekan kerja, kepada atasan dan bawahan. Banyak yang timbul hanya dikarenakan adanya kesalah pahaman miss communication dalam pertukaran informasi, hal tersebut dikarenakan kurang adanya keterampilan seorang pegawai dalam memilih kata-kata, intonasi suara dan kesalahan komunikasi lainnya, sehingga kesalahan komunikasi dapat berakibat fatal, baik komunikasi dengan atasan, bawahan maupun rekan kerja sehingga disinilah sangat diperlukannya komunikasi interpersonal yang efektif antara atasan dengan bawahan untuk menggenjok produktifitas para karyawan dalam bekerja.

Menurut Hasibuan mengemukakan bahwa aspek-aspek yang dinilai kinerja mencakup sebagai berikut:

#### 1. Kesetiaan

Penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.

#### 2. Hasil kerja atau prestasi kerja

Penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.

#### 3. Kejujuran

Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain seperti kepada para bawahannya.

#### 4. Kedisiplinan

Penilai menilai disiplin karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Kreativitas

Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.

6. Kerjasama

Penilai menilai kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lainnya secara vertikal atau horizontal di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

7. Kepemimpinan

Penilai menilai kemampuan untuk memimpin, berpengaruh, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.

8. Kepribadian

Penilai menilai karyawan dari sikap perilaku, kesopanan, periang, disukai, memberikan kesan menyenangkan, memperlihatkan sikap yang baik, serta berpenampilan sikap yang baik dan wajar.

9. Prakarsa

Penilai menilai kemampuan berpikir yang orisinal dan berdasarkan inisiatif sendiri untuk menganalisis, menilai, menciptakan, memberi alasan, mendapatkan kesimpulan, dan membuat keputusan penyelesaian masalah yang dihadapinya.

10. Kecakapan

Penilai menilai kecakapan karyawan dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam-macam elemen yang semuanya terlibat di dalam penyusunan kebijaksanaan dan di dalam situasi manajemen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 11. Tanggung jawab

Penilai menilai kesediaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaannya, serta perilaku kerjanya.<sup>48</sup>

Menurut Wirawan, setiap indikator kinerja diukur berdasarkan kriteria standar tertentu. Kriteria standar tersebut adalah sebagai berikut:<sup>49</sup>

- a. Kuantitatif (seberapa banyak) Ukuran Kuantitatif merupakan ukuran paling mudah disusun dan diukurnya, yaitu hanya dengan menghitung seberapa banyak unit keluaran kinerja harus dicapai dalam kurun waktu tertentu.
- b. Kualitatif (seberapa baik) Melukiskan seberapa baik atau seberapa lengkap hasil harus dicapai.
- c. Ketetapan Waktu Kriteria yang menentukan keterbatasan waktu untuk memproduksi suatu produk, membuat sesuatu atau melayani sesuatu. Penerapan pengukuran kinerja diperlukan sebagai standart apakah kinerja dari karyawan sesuai dengan sasaran yang diharapkan.

Kinerja merupakan suatu konstruksi multidimensi yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor tersebut terdiri atas faktor instrinsik dan ekstrinsik. Faktor-faktor tersebut yaitu:

- a. Faktor personal, meliputi unsur pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh tiap individu karyawan.
- b. Faktor kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer, dan team leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja kepada karyawan.
- c. Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, keko mpakan dan keeratan anggota tim.

<sup>48</sup> Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, "Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah", (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hal. 26

<sup>49</sup> Wirawan, Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hal. 5





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi. Faktor kontekstual (situasional), meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Kinerja merupakan perilaku yang ditampakkan oleh individu atau kelompok yang di tinjau dari segi perilaku, kepribadian seseorang sering menampakkan dirinya dalam berbagai bentuk sikap, cara berfikir dan cara bertindak. Berbagai hal mempengaruhi kepribadian seseorang manusia organisasional yang tercermin dalam perilakunya, yang pada gilirannya akan berpengaruh pada kinerjanya.

Dengan demikian dapat dijabarkan, beberapa karakteristik kinerja pegawai yaitu:<sup>50</sup>

- a) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi
- b) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi
- c) Memiliki tujuan yang realistis
- d) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya
- e) Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya
- f) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah di programkan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah kemampuan seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi atau instansi untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya seseuai tanggung jawabnya yang telah dibebankan kepadanya.

<sup>50</sup> Mangkunegara, Anwar, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), h. 260.

### C. Kerangka Pemikiran

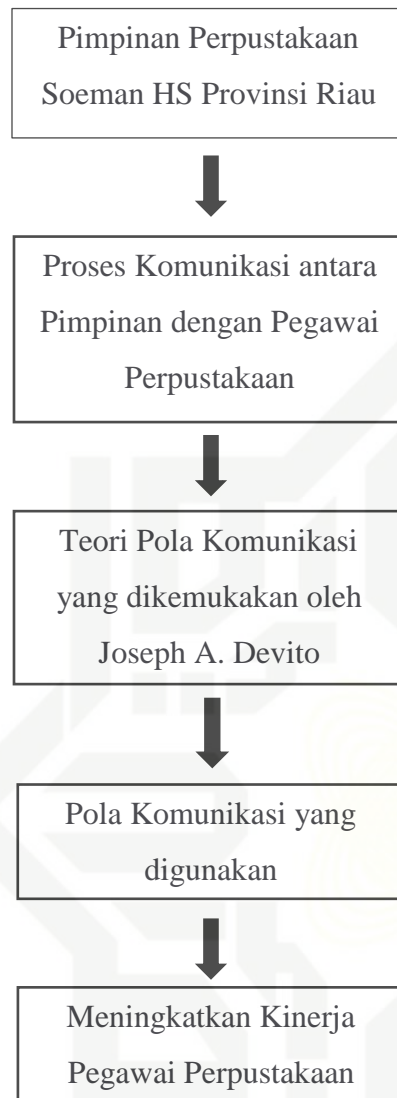
Kerangka berpikir atau kerangka konsep adalah hubungan antara konsep yang dibangun berdasarkan hasil-hasil studi empiris terdahulu sebagai pedoman dalam melakukan penelitian. Kerangka konsep penelitian pada dasarnya adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian- penelitian yang akan dilakukan dengan kata lain yaitu suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya atau variabel-variabel dari masalah yang ingin diteliti.

Kerangka berpikir digunakan sebagai gambaran penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini yang meliputi pengumpulan data, menganalisis data yang telah terkumpul, menyajikan hasil analisis data yang merupakan bagian pembahasan tentang hasil dari penelitian. Berikut ini adalah kerangka berpikir yang akan menjadi acuan peneliti untuk mengetahui pola komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai di Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



GAMBAR 2.1

**Kerangka Pemikiran Pola Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau**







Provinsi Riau. Waktu pelaksanaan penelitian ini yaitu pada tanggal 13 September 2021.

### C. Sumber Data Penelitian

Menurut Lofland, sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain.<sup>53</sup> Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sumber data dari wawancara kepada pimpinan perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau dan juga beberapa sumber yang diperoleh dengan cara observasi secara langsung.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data (subjek maupun sampel penelitian). Menurut Kristanto, teknik pengumpulan data merupakan suatu kewajiban, karena teknik pengumpulan data ini nantinya digunakan sebagai dasar untuk menyusun instrumen penelitian. Instrumen penelitian merupakan seperangkat peralatan yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian.<sup>54</sup> Pengumpulan data merupakan tahapan yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, dan sebaliknya. Oleh karena itu, tahapan ini tidak boleh salah dan harus dilakukan dengan cermat sesuai prosedur dan ciri-ciri penelitian kualitatif. Sebab, kesalahan atau ketidaksempurnaan dalam metode pengumpulan data akan berakibat fatal, yakni berupa data yang tidak credible, sehingga hasil penelitiannya tidak bisa dipertanggungjawabkan. Menurut Sugiono, dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (participant observaction), wawancara mendalam (in depth interview), dan

<sup>53</sup> Lexy J. Moleong, *“Metode Penelitian Kualitatif”*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hal. 157.

<sup>54</sup> Kristanto Andi, *“Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya”*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018).



dokumentasi.<sup>55</sup> Menurut Situmorang, pada dasarnya kegunaan data (setelah diolah dan dianalisis) ialah sebagai dasar yang objektif didalam proses pembuatan keputusan-keputusan/ kebijaksanaan-kebijaksanaan dalam rangka ntuk memecahkan persoalan oleh pengambil keputusan.<sup>56</sup>

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara secara mendalam dan observasi kepada pimpinan perpustakaan di Perpustakaan Soeman H.S Provinsi Riau mengenai pola komunikasi yang dilakukan guna meningkatkan kinerja pegawai atau bawahannya. Semua pertanyaan yang diajukan menyangkut tentang hal-hal tentang pola komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan perpustakaan.

### E. Validitas Data

Validitas dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Menurut Moleong, triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan melakukan pengecekan atau perbandingan terhadap data yang diperoleh dengan sumber atau kriteria yang lain diluar data itu, untuk meningkatkan keabsahan data.<sup>57</sup>

Triangulasi yang dilakukan peneliti yaitu triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah membandingkan apa yang dikatakan oleh subjek dengan dikatakan informan dengan maksud agar data yang diperoleh dapat dipercaya karena tidak hanya diperoleh dari satu sumber saja yaitu subjek penelitian, tetapi data juga diperoleh dari beberapa sumber lain seperti tetangga atau teman subjek.

### F. Teknik Analisis Data

Sifat analisis dalam penelitian kualitatif adalah penguraian apa adanya fenomena yang terjadi (deskriptif) disertai penafsiran terhadap arti yang

<sup>55</sup> Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, (Bandung: CV. Alfabeta, 2017)

<sup>56</sup> Situmorang, “*Analisis Data Penelitian; Menggunakan Program SPSS, Terbitan Pertama*”, (Medan: USU Press, 2010).

<sup>57</sup> Lexy J.Moleong, “*Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*”, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014).

terkandung dibalik tampak (interpretif).<sup>58</sup> Teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan mewawancarai secara mendalam kepada pimpinan Perpustakaan Soeman H.S Provinsi Riau dengan menyederhanakan data yang didapat sehingga menjadi data yang akan digunakan. Kemudian, peneliti menganalisis kinerja pegawai perpustakaan dengan cara mengamati secara langsung. Dengan begitu, data yang diperlukan dan pembuktian dari data yang diperoleh dari hasil observasi akan langsung dapat dibuktikan kebenarannya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

---

<sup>58</sup> Andi Mappiare AT, "Dasar-dasar Metodologi Riset Kualitatif Untuk Ilmu Sosial dan Profesi", (Malang: Jengala Pustaka Utama, 2009), hal. 80

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV GAMBARAN UMUM

### A. Sejarah Singkat Perpustakaan

Dinas Perpustakaan dan Propinsi Riau berdasarkan Perda No. 8 Tahun 2008 merupakan pengembangan dari organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. Perkembangan Perpustakaan dimulai pada tahun 1959 berdiri Perpustakaan Negara di Tanjung Pinang, pada tahun 1967 Perpustakaan Negara berpindah ke Pekanbaru seiring dengan berpindahnya Pusat Pemerintahan Provinsi Riau, pada tahun 1978 Perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan Wilayah yang merupakan UPT Kanwil Dep. P&K. Perkembangan Perpustakaan di Provinsi Riau mulai menampakkan jati dirinya sejak tahun 1989 setelah secara organisasi menjadi Perpustakaan Daerah yang merupakan Instansi Vertikal dari Lembaga Pemerintah Non Departemen yaitu Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Sementara itu pada tahun 1992 karena kebutuhan organisasi dibentuk Sub Bagian Arsip dan Ekspedisi yang merupakan bagian dari Biro Umum Pemerintah Daerah Provinsi Riau. Karena beban tugas yang semakin meningkat pada Tahun 1996 Sub Bagian Arsip dan Ekspedisi dikembangkan menjadi Kantor Arsip Daerah Provinsi Riau. Pada tahun 1997 Perpustakaan Daerah Provinsi Riau berubah nama lagi menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Riau.

Pertumbuhan Perpustakaan di mulai pada tahun 1959 yaitu dengan berdirinya Perpustakaan Negara di Tanjung Pinang, kemudian pada tahun 1967 Perpustakaan Negara berpindah ke Kota Pekanbaru seiring dengan berpindahnya Pusat Pemerintahan Provinsi Riau, pada tahun 1978 Perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan Wilayah yang merupakan UPT (Unit Pelaksana Teknis) Kantor Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Perkembangan Perpustakaan di Provinsi Riau mulai menampakkan jati dirinya





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sejak tahun 1989 setelah secara organisasi menjadi Perpustakaan Daerah yang merupakan Instansi Vertikal dari Lembaga Pemerintah Non Departemen yaitu Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Sementara itu pada tahun 1992 karena kebutuhan organisasi, dibentuklah Sub- Bagian Arsip dan Ekspedisi yang merupakan bagian dari Biro Umum Pemerintah Daerah Provinsi Riau. Hal ini dikarenakan beban tugas yang semakin meningkat. Pada Tahun 1996 Sub Bagian Arsip dan Ekspedisi di kembangkan menjadi Kantor Arsip Daerah Provinsi Riau. Pada tahun 1997 Perpustakaan Daerah Provinsi Riau berubah nama lagi menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Riau.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor: 28 Tahun 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau, kedua lembaga ini disatukan menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip, sebagai amanat dari Undang-Undang Nomor: 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang sekarang telah di revisi menjadi Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Berdasarkan UndangUndang Nomor. 23 Tahun 2017 Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau berganti nama menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.

Berdasarkan Perda Provinsi Riau Nomor: 28 Tahun 2001 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau; kedua Lembaga ini disatukan menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip, sebagai amanat dari Undang-undang Nomor: 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah. Dengan diundangkannya UU No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, dan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, diharapkan setiap orang mengetahuinya, demikian juga Pemangku Kepentingan / Stakeholders Perpustakaan. Kita tahu bahwa terbitnya UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa melalui pengembangan dan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendayagunaan perpustakaan sebagai sumber informasi berupa karya tulis, karya cetak, dan karya rekam.

Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2017 Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau berganti nama menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. Gedung Perpustakaan Soeman Hs diresmikan pemakaiannya oleh Gubernur Riau H.M. Rusli Zainal pada tanggal 24 Juni 2008. Saat ini Perpustakaan Soeman Hs telah beberapa kali mendapatkan penghargaan Nasional di bidang fasilitas dan layanan berbasis teknologi informasi.

### B. Visi dan Misi Perpustakaan

Visi dari Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau adalah “Terwujudnya Riau yang Berdaya Saing, Sejahtera, Bermartabat, dan Unggul di Indonesia (Riau Bersatu)”.

Misi dari Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau yaitu:

1. Mewujudkan sumber daya manusia yang beriman, berkualitas dan berdaya saing global melalui pembangunan manusia seutuhnya.
2. Mewujudkan pembangunan infrastruktur daerah yang merata, berwawasan lingkungan dan berkelanjutan.
3. Mewujudkan pembangunan ekonomi yang inklusif, mandiri, dan berdaya saing.
4. Mewujudkan budaya Melayu sebagai payung negeri dan mengembangkan pariwisata yang berdaya saing.
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang prima berbasis teknologi informasi.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### C. Struktur Perpustakaan

Struktur organisasi Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau, terdiri atas:

1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
2. Sekretariat, terdiri atas:
  - a. Sub bagian Perencanaan Program;
  - b. Sub bagian Keuangan, Perlengkapan, dan Pengelolaan Barang Milik Daerah; dan
  - c. Sub bagian Kepegawaian dan Umum.
3. Bidang Perpustakaan, terdiri atas:
  - a. Seksi Deposit, Akuisisi, Pengolahan Koleksi Perpustakaan;
  - b. Seksi Otomasi, Preservasi, Kerjasama dan Jaringan Perpustakaan; dan
  - c. Seksi Pembinaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kelembagaan dan Minat Baca.
4. Bidang Pembinaan dan Pelayanan Arsip, terdiri atas:
  - a. Seksi Pembinaan Kearsipan;
  - b. Seksi Layanan Informasi dan Jasa Kearsipan; dan
  - c. Seksi Pendayagunaan dan Perlindungan Akses Arsip.
5. Bidang Akuisisi dan Penyimpanan Arsip, terdiri atas:
  - a. Seksi Akuisisi Arsip;
  - b. Seksi Pengolahan Arsip; dan
  - c. Seksi Penyimpanan dan Perawatan Arsip.
6. Bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan, terdiri atas:
  - a. Seksi Pelayanan Perpustakaan;
  - b. Seksi Informasi Perpustakaan; dan
  - c. Seksi Dokumentasi.
7. Kelompok Jabatan Fungsional (Pustakawan dan Arsiparis)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Perpustakaan Soeman H.S adalah salah satu perpustakaan dan penyimpanan arsip nasional yang berstatus perpustakaan provinsi. Dalam pelaksanaannya sebagai perpustakaan yang sentral di provinsi Riau, Perpustakaan Soeman H.S harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pengunjung perpustakaan. Kinerja pegawai perpustakaan menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh pimpinan perpustakaan. Hal itu disebabkan karena pegawai perpustakaan berhubungan secara verbal kepada para pengunjung. Apabila kualitas pelayanan pegawai perpustakaan dinilai baik oleh pengunjung, maka itu juga berpengaruh terhadap citra dari Perpustakaan Soeman H.S di lingkungan masyarakat.

Setelah dilakukan observasi, peneliti menemukan bahwa kinerja pegawai Perpustakaan Soeman H.S dalam menjalankan tugasnya masih dianggap kurang baik. Hal itu bisa dilihat dari kurangnya kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas-tugas yang telah diberikan oleh pimpinan perpustakaan sehingga berdampak pada fungsi dari pelayanan perpustakaan. Selain itu, pegawai perpustakaan kurang bersikap ramah dan sopan kepada para pengunjung. Pegawai perpustakaan masih belum maksimal dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi yang dilakukan antara pimpinan perpustakaan dengan pegawai ada dua yaitu, secara formal dan secara struktural. Komunikasi formal adalah proses komunikasi yang terjadi saat informasi dikirim dan ditransfer melalui pola hierarki kewenangan organisasi atau struktur organisasi. Di Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau, dalam menyampaikan suatu informasi atau ide-ide terkait dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kegiatan yang akan dilakukan, para pegawai dapat menyampaikan informasi tersebut kepada Kepala Seksi terkait terlebih dahulu. Selanjutnya, Kepala Seksi yang akan menyampaikan informasi dari pegawai tersebut kepada Kepala Bidang. Nantinya, respon dari Kepala Bidang terkait dengan informasi tersebut akan disampaikan lagi ke Kepala Seksi terkait agar dapat disampaikan kepada para pegawai.

Proses komunikasi yang terjadi dalam lingkup di Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau tidak terlepas dari kerjasama yang mereka lakukan secara struktural. Adanya tahapan dalam pengambilan keputusan dengan mengadakan rapat kerja agar program-program kerja di Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau dapat terealisasi dengan baik sehingga tidak terjadi kesalahan dalam berkomunikasi dan tujuan utama dari Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau bisa tercapai.

Pola komunikasi pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai di Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau menggunakan pola komunikasi Y. Hal itu sesuai dengan yang dikemukakan oleh Joseph A. Davito mengenai salah satu pola komunikasi tentang suatu organisasi yaitu pola komunikasi Y.

Setelah mengetahui tentang pola komunikasi yang dilakukan oleh Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau, peneliti dapat menyimpulkan bahwa memang sebaiknya didalam suatu organisasi seyogyanya menggunakan satu pola yang dijadikan acuan dasar dalam menjaga pola berkomunikasi agar lebih efektif. Sebagai perpustakaan publik, Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau mengharapkan hadirnya efektivitas serta responsivitas yang baik dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa pola komunikasi yang cocok digunakan oleh Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau adalah pola komunikasi Y, dimana alur informasi yang tersalurkan tidak hanya terpaku dan berasal dari Kepala Bidang saja, melainkan setiap Kepala Seksi dapat memberikan komando serta arahan bagi para anggotanya agar dapat memaksimalkan pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Diharapkan dari penelitian yang telah dilakukan, bahwa pola komunikasi antara pimpinan dan pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kelangsungan di lingkungan Perpustakaan, baik itu latar belakang, karakter, sikap, serta sifat pimpinan dan staff sehingga dapat berkomunikasi dengan efektif dan mencapai tujuan bersama.
- 2) Diharapkan dari penelitian ini, bahwa semua hambatan yang ada dan yang pernah terjadi dapat menjadi pembelajaran untuk kemajuan dan pengembangan di lingkungan perpustakaan ke depannya.
- 3) Saran penulis kepada mahasiswa yang akan mengadakan penelitian tentang pola komunikasi agar membaca hasil-hasil penelitian yang pernah diteliti sebelumnya. Hal ini dapat membantu dalam mengolah dan menganalisa data yang akan dilakukan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aida N. 2017. *Gaya Komunikasi Kepemimpinan Perempuan Betawi* (Skripsi, Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Jakarta: Jakarta)
- Andi, Kristanto. *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. 2018.
- Anoraga, Panji. *Psikologi Kepemimpinan*. 1992. Jakarta: Rineka Cipta
- Arifin, Syamsul. *Leadership Ilmu dan Seni Kepemimpinan*. 2012. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. 2005. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Djamarah, Syaiful Bahri. *Pola Komunikasi Orang Tua dan Komunikasi dalam Keluarga (Upaya Membantu Citra Membentuk Pribadi Anak)*. 2017. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Effendy, Onong Uchjiyana. *Pengantar Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. 2006. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Handoko, T.H. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2001 Jakarta: PT. Gramedia.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. 2004. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan. *Manajemen Dasar, pengertian, dan masalah*. 2005. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ida C. 2017. *Manajemen Evaluasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai KUA Kecamatan Sekampung Udik Kabupaten Lampung Timur*. (Skripsi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam Negeri Raden Intan: Lampung)
- Indah A. 2016. *Gaya Kepemimpinan Pada Rumah Makan Puti Minang Cabang Haji Mena Natar Lampung Selatan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai* (Skripsi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam Negeri Raden Intan: Lampung)
- Kartono, K. *Pengantar metodologi riset sosial*. 2013. Bandung: Mandar Maju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Kartono. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. 2009. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Krisnawulan, Ari. *Analisis Gaya Kepemimpinan Situasional Manager Pada Divisi Logistik*. 2005. Depok: PT. Dunkindo Lestari
- Mangkunegara Prabu, A. A. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. 2005. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Mangkunegara Prabu, A. A. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. 2005. Bandung: Devika Aditama
- Mangkunegara, Prabu, A. A. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2012. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mappiare AT, Andi. *Dasar-dasar Metodologi Riset Kualitatif Untuk Ilmu Sosial dan Profesi*. 2009. Malang: Jengala Pustaka
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. 2014. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. 2013. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Dedi. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. 2005. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyasa, E. *Manajemen Berbasis Sekolah*. 2002. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Nursalam, *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. 2008. Jakarta: Salemba Medika
- Paskalia. 2015. *Studi Gender Tentang Gaya Komunikasi Kepemimpinan*. (Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta)
- Rahmat, Djalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. 2005. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Rikha H. 2015. *Gaya Komunikasi dan Kepemimpinan dalam menangani krisis Organisasi*. (Jurnal, Pasca Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia)
- Rohim, Syaiful. *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, dan Aplikasi*. 2009. Jakarta: Rineka Cipta





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Ruhiana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Setiadi. *Konsep dan Praktek Penulisan Riset Keperawatan (Ed.2)*. 2013. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Siagian, Sondang P. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. 1989. Jakarta: Rineka Cipta
- Situmorang. *Analisis Data Penelitian; Menggunakan Program SPSS, Terbitan Pertama*. 2010. Medan: USU Press
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 2017. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sulistyo, Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. 1991. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, Roy. *Manajemen Perpustakaan*. 2009. Yogyakarta: Gama media
- Winarsunu, T. *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. 2015. Malang: UMM Pers
- Wirawan. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. 2009. Jakarta: Salemba Empat
- Wirawan. *Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*. 2012. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wirda, F., & Azra, T. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Politeknik Negeri Padang*. 2012. Polibisnis: Volume 4 No. 1. Yogyakarta: Gava Media

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

### Dokumentasi Penelitian

**Gambar 1**



Peneliti saat melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau

**Gambar 2**



Peneliti saat melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan, Informasi Perpustakaan dan Dokumentasi, serta Pegawai Perpustakaan