

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Organisasi yang ingin berkembang dengan baik harus memiliki perencanaan dalam hal pengembangan organisasi. Demikian juga dalam organisasi kepegawaian pemberdayaan sumber daya manusia. Artinya personel dalam hal ini pimpinan dan pegawai kepegawaian pemberdayaan sumber daya manusia harus bekerja berdasarkan perencanaan yang matang sehingga setiap pekerjaan yang dilakukan memiliki tujuan yang pasti dan bermanfaat bagi kemajuan organisasi. Pegawai kepegawaian pemberdayaan sumber daya manusia yang bekerja dalam suasana yang demikian, akan bekerja sesuai dengan rencana yang telah digariskan manajemen sehingga kemungkinan terjadinya penyimpangan sangat kecil dan hasil kerja yang dicapainya akan optimal. Manajemen juga akan memperhatikan pegawai tata usaha yang bekerja lebih produktif karena dalam perencanaan organisasi memang ada program untuk pegawai tata usaha yang bekerja melebihi target organisasi. (Sedarmayanti, 2018:3)

Setiap pegawai kepegawaian pemberdayaan sumber daya manusia diharapkan mampu bekerja sama terutama dengan pihak pimpinan organisasi, sehingga di antara keduanya dapat menyesuaikan antara keinginan para pegawai tata usaha dengan tujuan organisasi. Keadaan tersebut juga berlaku dalam suatu organisasi baik yang dikelola pemerintah maupun swasta. Jika suatu organisasi ingin rencananya dapat berjalan dan berhasil memperoleh kemajuan pada situasi lingkungan yang cepat berubah, organisasi tersebut harus memiliki sumber daya manusia yang mampu menghadapi segala perubahan dalam dunia kerja. Dalam hal ini, pegawai kepegawaian pemberdayaan sumber daya manusia akan mampu mengerjakan segala pekerjaan yang dibebankan kepadanya dan dapat menjalankannya dengan baik sehingga akan memiliki efektivitas kerja yang tinggi. (Sedarmayanti, 2018:3)

Sistem komunikasi formal biasanya mengikuti garis-garis wewenang sebagaimana dituangkan dalam struktur organisasi. Sedangkan sistem informal (tidak formal) adanya hubungan-hubungan sosial yang dapat memiliki kekuatan untuk menentukan wewenang yang ditransmisikan melalui sistem formal tersebut dapat diterima. Sehingga sangat penting posisi wewenang di dalam sistem formal maupun informal. Ciri komunikasi organisasi dan saluran formal banyak

persamaan. Ciri saluran komunikasi formal yaitu: (1) Saluran komunikasi berfungsi dengan standar bagi semua laporan yang datang dari berbagai sumber agar dapat diperiksa kebenarannya. (2) Sumber pesan dapat dikenali dan tentunya dapat dipercaya. Sehingga dapat dijelaskan saluran komunikasi formal bercirikan aturan-aturan yang stabil, pekerjaannya, aturan dan sanksi disusun dengan jelas, serta dapat diikuti oleh orang-orang yang berbeda. Pegawai dapat dikenali dan dapat dipercaya serta bertanggung jawab serta ada jalur komunikasi yang akurat. (Muhammad, 2015:4)

Komunikasi informal tidak tergantung pada struktur organisasi. Komunikasi informal sebagai komunikasi yang disetujui secara sosial yang orientasinya tidak pada organisasi tetapi lebih secara individual. Komunikasi sebagai interaksi yang menekankan proses komunikasi dua arah di antara para komunikator, terdapat umpan balik (*feedback*) atau tanggapan terhadap suatu pesan yang bisa berupa verbal dan nonverbal, sengaja maupun tidak disengaja sebagai pertukaran makna. Komunikasi sebagai transaksional prosesnya bersifat kooperatif dimana pengirim dan penerima sama-sama bertanggungjawab terhadap dampak dan efektivitas komunikasi yang terjadi serta aktif untuk membangun kesamaan makna (pemahaman) secara simultan (terus-menerus) menerima dan mengirim pesan secara verbal dan nonverbal. (Muhammad, 2015:4)

Komunikasi dalam suatu organisasi harus berlangsung dengan harmonis, karena akan menjamin keeratan hubungan antara atasan dengan bawahan maupun antara bawahan dengan bawahan. Kondisi demikian sangat penting untuk menciptakan kinerja yang tinggi pada pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas organisasi, sehingga dapat berjalan lancar dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Pentingnya komunikasi formal dan informal dalam organisasi untuk memperoleh rasa saling pengertian, menguatkan keyakinan, proses manajerial, peningkatan dan pembinaan kerja sama antar anggota organisasi. Tetapi pada kenyataannya, sebuah organisasi sering dihadapkan pada masalah tidak efektifnya komunikasi. (Muhammad, 2015:5)

Proses komunikasi memungkinkan pemimpin melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik. Informasi harus dikomunikasikan kepada para bawahan agar mereka mempunyai dasar perencanaan, rencana-rencana harus dikomunikasikan kepada pihak lain agar dilaksanakan. Pengorganisasian memerlukan komunikasi dengan bawahan tentang penugasan jabatan.

Pengarahan mengharuskan pemimpin untuk berkomunikasi dengan bawahan agar tujuan kelompok dapat dicapai. Komunikasi formal dan informal adalah bagian esensi dari pengawasan. Jadi, pemimpin dapat melaksanakan fungsi-fungsi manajemen hanya melalui interaksi dan komunikasi dengan pihak lain. (Muhammad, 2015:5)

Arus informasi yang berasal dari atas dan bawah mengharuskan adanya pengelolaan yang baik dari pihak yang menerima informasi, karena ketidakmampuan dalam pengelolaan informasi dapat menimbulkan benturan baik antara pimpinan dengan bawahan maupun sesama bawahan yang dapat berakibat terjadinya kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Jika komunikasi tidak terjalin dengan harmonis, dapat menimbulkan penurunan pada kinerja pegawai, sehingga pegawai tidak dapat bekerja dengan optimal, akibatnya sasaran atau target yang harus dicapai organisasi tidak akan tercapai sesuai dengan yang direncanakan. (Muhammad, 2015:6)

Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental dan selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari ini lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Sikap yang demikian akan mendorong seseorang untuk tidak cepat merasa puas akan tetapi harus mengembangkan diri dari meningkatkan kemampuan kerja dengan cara selalu mencari perbaikan-perbaikan dan peningkatan. Ada tiga aspek utama yang perlu ditinjau dalam menjamin produktivitas yang tinggi, yaitu, aspek kemampuan manajemen, aspek efisiensi tenaga kerja dan aspek kondisi lingkungan pekerjaan. Ketiga aspek tersebut saling terkait dan terpadu dalam suatu sistem dan dapat diukur dengan berbagai ukuran yang relatif sederhana. Produktivitas harus menjadi bagian yang tidak boleh dilupakan dalam penyusunan strategi organisasi, terutama aspek lingkungan pekerjaan yang memang membutuhkan komunikasi sesama pegawai. (Sutrisno, 2014:87)

Berdasarkan hasil survei yang penulis lakukan pada Badan Kepegawaian Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lampung Tengah diketahui bahwa dalam kegiatan sehari-hari Badan Kepegawaian Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lampung Tengah didukung oleh iklim organisasi yang cukup kondusif dan terjadi komunikasi yang cukup baik antara sesama pegawai demikian juga terjalin komunikasi yang cukup baik antara pegawai dengan kepala badan dapat bekerja secara efektif. Meskipun terjalin komunikasi formal dan informal yang cukup baik antara kepala badan dengan pegawai dan sesama

pegawai, namun terkadang masih ada pegawai yang mengalami kesalahpahaman dalam menafsirkan komunikasi yang terjadi. Terutama jika komunikasi tersebut dilakukan via telepon, misalnya saat kepala badan sedang rapat koordinasi di dinas, kemudian kepala Badan Kepegawaian Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lampung Tengah meminta data mengenai data pegawai yang akan menerima promosi jabatan, selanjutnya kepala badan menghubungi kepala bagian tata usaha via telepon dan selanjutnya kepala bagian tata usaha meminta pegawai bagian tata usaha untuk menyiapkan data yang diminta kepala badan. Berdasarkan keterangan Kepala Bagian Tata Usaha diperoleh keterangan bahwa: "Akibat komunikasi yang berantai ini sering terjadi kesalahpahaman dalam menafsirkan komunikasi sehingga timbul kesalahan-kesalahan seperti ketidaktepatan data, keterlambatan proses dan kelalaian menyelesaikan berkas-berkas dan lainnya. Kesalahpahaman dalam menafsirkan komunikasi formal dan informal juga sering terjadi apabila ada pegawai yang melakukan kesalahan dalam pembuatan data, kemudian dimarah oleh kepala dinas. Akibat komunikasi yang disertai emosional ini sering menyebabkan pegawai kembali melakukan kesalahan karena menerima informasi dengan disertai perasaan takut dan ada perasaan kesal dari pegawai yang dimarahi kepala badan, sehingga informasi yang diterima pegawai tersebut tidak utuh dan saat dilaksanakan kembali oleh pegawai kembali terjadi kesalahan, karena informasi yang diberikan tidak terserap secara keseluruhan".

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **PENGARUH KOMUNKASI FORMAL DAN INFORMAL TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA BADAN KEPEGAWAIAN PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penulis bisa mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Ada 10% pegawai yang mengalami kesalahpahaman dalam menafsirkan komunikasi yang terjadi
- b. Pada Badan Kepegawaian Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lampung Tengah masih 20% terjadi komunikasi yang berantai sehingga terjadi kesalahpahaman dalam menafsirkan komunikasi

- c. Masih terjadi komunikasi yang disertai dengan emosional sehingga penerima informasi tidak dapat menerima seluruh informasi sehingga terjadi salah penafsiran informasi
- d. Masih terjadi komunikasi dalam suasana yang tidak tenang (gaduh) sehingga informasi yang diterima tidak utuh dan menyebabkan kesalahan dalam melakukan pekerjaan.
- e. .Masih terjadi kesalahpahaman dalam menafsirkan komunikasi formal dan informal apabila ada pegawai yang melakukan kesalahan dalam pembuatan data, kemudian dimarah oleh atasan.
- f. Akibat menerima informasi dengan disertai perasaan takut dan ada perasaan kesal dari pegawai yang dimarahi kepala badan, sehingga informasi yang diterima pegawai tersebut tidak utuh dan saat dilaksanakan kembali oleh pegawai kembali terjadi kesalahan, karena informasi yang diberikan tidak terserap secara keseluruhan

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah dan identifikasi masalah, masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh komunikasi formal terhadap produktivitas kerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lampung Tengah?
2. Apakah ada pengaruh komunikasi informal terhadap produktivitas kerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lampung Tengah?
3. Apakah ada pengaruh komunikasi formal dan informal terhadap produktivitas kerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lampung Tengah?

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan adalah segala sesuatu yang dapat memberikan arahan terhadap penelitian yang akan dilakukan. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan semua variabel bebas dan variabel terikat serta mencari pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat, baik secara sendiri-sendiri

maupun secara bersama-sama. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi formal terhadap produktivitas kerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lampung Tengah
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi informal terhadap produktivitas kerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lampung Tengah
3. Untuk mengetahui komunikasi formal dan informal terhadap produktivitas kerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lampung Tengah

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Setiap penelitian yang bersifat ilmiah diharapkan dapat mendatangkan kegunaan-kegunaan yang bermanfaat baik bagi peneliti sendiri maupun bagi orang lain. Adapun manfaat yang diharapkan dalam kegiatan penelitian ini adalah:

1. Manfaat penelitian secara teoritis adalah agar hasil penelitian dapat menambah referensi ilmiah bagi perkembangan Ilmu manajemen yang terkait dengan bagaimana komunikasi formal dan informal dalam meningkatkan produktivitas kerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lampung Tengah.
2. Manfaat penelitian secara praktis adalah agar hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada kepala badan maupun pegawai mengenai komunikasi formal dan informal dalam meningkatkan produktivitas kerja Pegawai Negeri Sipil.
3. Bagi peneliti lain dapat dijadikan acuan untuk kegiatan penelitian selanjutnya baik pada subjek yang sama maupun subjek lain.

#### **F. Ruang Lingkup Penelitian**

Supaya penelitian yang dilakukan tidak melebar dari permasalahan yang ada, maka dibatasi pada ruang lingkup sebagai berikut:

1. Sifat penelitian adalah sebab akibat

2. Subjek penelitian adalah Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lampung Tengah
3. Objek penelitian adalah komunikasi formal, komunikasi informal dan produktivitas kerja Pegawai Negeri Sipil
4. Tempat penelitian adalah Badan Kepegawaian Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lampung Tengah
5. Waktu penelitian adalah tahun pelajaran 2021/2022