

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang artinya manusia membutuhkan orang lain untuk dapat bertahan hidup. Dalam kehidupannya, manusia tentu akan berinteraksi dengan sesamanya. Salah satu cara berinteraksi adalah dengan cara berkomunikasi. Kemampuan untuk berkomunikasi telah dilatih sejak lahir, dan seiring berjalannya waktu komunikasi adalah hal yang sangat penting untuk digunakan di semua aspek kehidupan. Setiap harinya manusia akan selalu berkomunikasi dengan keluarga, teman dan rekan kerja. Rubben 1988 mengatakan (dalam Dody dan Ujang, 2004:3), komunikasi manusia adalah suatu proses individu dalam hubungannya terhadap suatu kelompok, organisasi dan masyarakat untuk menciptakan, mengirimkan, serta menggunakan informasi guna mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain.

Dalam berkomunikasi, manusia akan dipertemukan dengan sesamanya dalam suatu wadah yang disebut dengan organisasi. Manusia yang masuk ke dalam suatu organisasi akan saling bekerjasama dalam mengelola informasi yang ada. Prof. Dr. Sondang (dalam Buku Perilaku dan Teori Organisasi 2018) mengatakan bahwa organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan.

Manusia yang masuk ke dalam suatu organisasi memiliki suatu tujuan yang sama. Dalam organisasi, tentunya komunikasi antar sesama akan selalu berproses. Maka dari itu komunikasi didalam organisasi sangat perlu diolah sebaik mungkin supaya tidak menimbulkan konflik. Menurut Fayol dan Barnard (dalam B.Usman 2019), komunikasi merupakan salah satu pusat bahasan di dalam ilmu perilaku organisasi. Maka dari itu, manusia perlu pandai dalam berkomunikasi agar pesan yang dimaksud oleh pengirim dapat tersampaikan dengan baik oleh si penerima pesan.

Manusia perlu memperhatikan komunikasi yang terjadi di sekitar. Hal ini bertujuan supaya pesan yang dimaksud oleh komunikator dapat diterima baik oleh komunikan. Dalam organisasi, manusia perlu memperhatikan jenis komunikasi formal, yaitu komunikasi horizontal dan komunikasi vertikal. Komunikasi horizontal itu sendiri merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan oleh pihak yang mempunyai level kedudukan yang sama. Sedangkan komunikasi vertikal adalah komunikasi yang terjadi antar atasan dan bawahan dalam suatu organisasi.

Menurut Effendy (dalam RH Siregar 2014), bentuk komunikasi dibagi menjadi 3 jenis, yaitu komunikasi pribadi, komunikasi kelompok, dan komunikasi massa. Komunikasi pribadi terdiri dari komunikasi intrapersonal dan interpersonal. Dalam hal berinteraksi di suatu perusahaan atau instansi salah satu bentuk komunikasinya adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal dapat dilakukan oleh dua orang atau lebih secara tatap muka. Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan antar komunikator dan komunikan. Pesan dapat berbentuk verbal berupa kata-kata atau non verbal seperti gerak tubuh,

simbol, isyarat, ekspresi wajah, dan lain-lain. Komunikasi interpersonal juga dapat digunakan secara formal maupun informal.

Komunikasi interpersonal dapat dikatakan berhasil jika pengirim dan penerima pesan dapat saling mengerti dan memahami maksud dan tujuan pesan. Menurut Mulyana (dalam Suzy dan Nurul 2015:213), komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang yang berlangsung secara tatap muka dan yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun nonverbal. Dalam hal ini komunikator dapat menyampaikan pesan langsung kepada komunikan secara tatap muka, dan dapat langsung mengetahui reaksi masing-masing secara langsung. Sedangkan menurut Devito (dalam Yoshua 2016:3), komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan diantara dua orang atau diantara sekelompok kecil atau orang dengan beberapa efek dan berupa umpan balik seketika.

Melalui komunikasi interpersonal, suatu pesan atau informasi yang dikirim diharapkan dapat menghasilkan umpan balik atau *feedback* secara langsung. Komunikasi interpersonal dapat digunakan untuk meningkatkan hubungan antar sesama serta dapat menghindari dan mengatasi konflik. Adapun komunikasi interpersonal memiliki unsur – unsur yang perlu dipenuhi agar proses komunikasinya dapat berjalan dengan baik. Menurut Ngalimun (2018:12), unsur – unsur komunikasi interpersonal meliputi sumber, pesan, saluran atau media, penerima dan efek.

Sumber yang dimaksud dalam unsur ini adalah pengirim pesan atau komunikator. Biasanya sumber yang berinisiatif atau yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Pesan merupakan isi yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Saluran atau media merupakan alat yang digunakan untuk menyampaikan pesannya. Saluran merujuk pada penyajian pesan seperti tatap muka, media cetak dan media elektronik. Kemudian penerima pesan atau bisa disebut komunikan. Penerima ini merupakan orang yang menerima pesan dari sumber. Terakhir, efek atau yang bisa disebut umpan balik. Merupakan suatu keadaan penerima setelah menerima pesan. Biasanya berupa penambahan pengetahuan, perubahan perilaku dan sikap.

Selanjutnya adapula faktor-faktor yang dapat menumbuhkan komunikasi interpersonal. Menurut Ngalimun (2018:41) faktor-faktor tersebut adalah sikap percaya, sikap suportif dan sikap terbuka. Ketiga faktor tersebut merupakan sikap yang perlu dimiliki oleh komunikator dan komunikan dalam berkomunikasi. Komunikasi interpersonal yang berjalan dengan baik akan menghasilkan kualitas hubungan yang baik pula. Sebaliknya, jika komunikasi interpersonal tidak berjalan dengan efektif akan dapat menyebabkan konflik dan kesalahpahaman antar komunikator dan komunikan.

Komunikasi interpersonal juga berlaku pada dunia pekerjaan. Menjaga komunikasi interpersonal antar sesama juga merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan. Penerapan komunikasi interpersonal dalam dunia kerja dapat digunakan untuk berinteraksi dengan atasan, bawahan atau sesama pegawai. Kemudian komunikasi interpersonal dapat digunakan untuk berargumen, bekerja

sama dalam tim dan menyelesaikan pekerjaan. Selain komunikasi interpersonal pegawainya yang perlu dijaga, perusahaan atau instansi tentunya juga menginginkan kinerja pegawainya secara maksimal. Prawirosentono 1999:2 (dalam I Pettaalolo 2013) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang, sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi.

Jika para pegawai suatu perusahaan atau instansi dapat bekerja secara maksimal, maka dapat membuahkan hasil yang baik dan dapat mencapai tujuan bersama. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang menentukan kemajuan suatu perusahaan atau instansi. Siagian 2002 (dalam R Ameliawati 2015) menyatakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi beberapa faktor, yaitu : kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, dan motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor faktor lainnya.

Kemampuan berkomunikasi merupakan salah satu faktor yang perlu dipenuhi oleh setiap pegawai. Hal ini nantinya akan memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai di suatu perusahaan. Komunikasi sangat penting untuk menjalin kerjasama antar pegawai serta menjaga hubungan dengan atasan atau bawahan. Komunikasi juga merupakan suatu proses untuk mencapai tujuan bersama dalam dunia kerja.

Peran komunikasi yang dilakukan oleh pegawai berfungsi untuk memelihara hubungan dengan sesama dan lingkungan kerja. Para pegawai dapat

saling bertukar pikiran, informasi dan dapat saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Proses komunikasi yang dilakukan oleh pegawai di suatu perusahaan atau instansi sangat berpengaruh pada kinerja mereka. Sebaliknya, jika proses komunikasinya tidak berjalan dengan baik dan berpengaruh pada kinerja mereka, tentunya akan membuat hasil kinerja pegawai menjadi tidak maksimal dan tujuan perusahaan tidak dapat tercapai

Menurut jurnal Benny Usman tahun 2013, komunikasi interpersonal adalah darah yang mengalir dalam tubuh suatu organisasi. Maka dari itu para pegawai perlu memelihara komunikasi interpersonalnya untuk selalu diterapkan kepada siapa saja. Jika komunikasi interpersonalnya dapat terpelihara dengan baik, maka akan meningkatkan hubungan antar sesama di kantor, serta mempengaruhi hasil dari kinerja pegawai dalam pencapaian tujuan bersama.

Kinerja pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang mengacu pada Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 85 Tahun 2018 tentang Sasaran Kinerja Pegawai yang diukur melalui orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerjasama, dan kepemimpinan.

Tabel 1.1
Kinerja Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang
Periode Januari – Maret 2020

| NO | Sasaran Kinerja Pegawai | Bulan | | | Total % | Rata- Rata % |
|-------|-------------------------|--------------|---------------|------------|------------|--------------------|
| | | Januari % | Februari % | Maret % | | |
| 1 | Orientasi Pelayanan | 95 | 93 | 91 | 279 | 93 |
| 2 | Integritas | 93,7 | 92,5 | 90 | 276,2 | 92,067 |
| 3 | Komitmen | 93,7 | 91,5 | 89,5 | 274,7 | 91,567 |
| 4 | Disiplin | 92,5 | 85 | 75 | 252,5 | 84,167 |
| 5 | Kerjasama | 93 | 92 | 90 | 275 | 91,667 |
| 6 | Kepemimpinan | 92 | 90 | 91 | 273 | 91 |
| TOTAL | | 559,9 | 544 | 526,5 | 1.6330,4 | 90,578 |

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang Tahun 2020

Tabel 1.1 di atas menunjukkan persentase pencapaian kinerja pegawai dari bulan Januari sampai dengan bulan Maret tahun 2020. Dari hasil tabel di atas dapat dilihat bahwa kinerja pegawai mengalami penurunan. Komunikasi diperlukan untuk menjalin hubungan saling menghargai dan saling menghormati antar sesama. Ketika komunikasi interpersonal tidak berjalan secara efektif akan mempengaruhi kerjasama kelompok dalam menyelesaikan masalah (dalam Jurnal Bahri, 2018). Oleh karena itu, kinerja pegawai di atas dapat dikaitkan dengan komunikasi interpersonal yang dapat dilihat melalui kerjasama yang terjadi antar pegawai di lingkup organisasi kerja.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang membantu Walikota. Saat ini, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang memberikan kontribusi yang cukup besar dalam pengembangan pariwisata di Kota Semarang. Mengutip dari berita

Tribun Jateng (19/01/2020), Kota Semarang mendapat penghargaan sebagai Kota Wisata Bersih standar ASEAN. Menurut Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang, penghargaan ini merupakan hasil konsep bergerak bersama yang digagas oleh Walikota Semarang. Saat ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang juga sedang melakukan perbaikan dan pembenahan tempat wisata yaitu, Taman Lele dan Hutan Wisata Tinjomoyo. Selain itu di masa pandemi ini, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang menggerakkan sosialisasi program *Cleanliness, Health, Safety, and Environment* (CHSE) untuk pelaku wisata di Kota Semarang dan menurut berita semarangkota.go.id tercatat bahwa sudah ada sebanyak 60 lebih pelaku usaha pariwisata yang bersertifikat CHSE. Hal ini dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata untuk membantu pemerintah memperbaiki sektor perekonomian pariwisata.

Sejak wabah corona di Indonesia meluas dan membawa perubahan yang cukup berdampak, pemerintah menghimbau masyarakat luas untuk menjaga jarak, menjauhi kerumunan dan mengurangi kegiatan di luar rumah. Oleh karena itu, banyak perusahaan dan instansi yang akhirnya memutuskan untuk menerapkan sistem *work from home*. Begitu pula dengan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata) Kota Semarang yang juga menerapkan sistem *work from home*.

Tabel 1.2
Jadwal WFH Bidang Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Kota Semarang

JADWAL WFH BIDANG PEMASARAN

BULAN : JUNI
TAHUN : 2021

| NO | NAMA | NIP | JUNI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------------------------|--------------------|------|---|-----|---|---|-----|----|----|----|-----|----|----|-----|----|----|----|----|-----|----|----|----|-----|-----|---|---|-----|--|--|
| | | | R | K | J | S | S | R | K | J | S | S | R | K | J | S | S | R | K | J | S | S | R | K | J | S | S | R | | |
| | | | 2 | 3 | 4 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 28 | 29 | 30 | | | | | | | |
| 1 | Ir.SUHARYONO, M.Si. | 196705161996031001 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Dra. R.A. SITA DEWI PARDHIHASTIWI | 196408111993032004 | | | WFH | | | WFH | | | | WFH | | | WFH | | | | | WFH | | | | | WFH | | | WFH | | |
| 3 | DRA M.C.RATNASARI K. | 196709211992032011 | | | WFH | | | WFH | | | | WFH | | | WFH | | | | | WFH | | | | WFH | | | | WFH | | |
| 4 | AFRA RUTH EKA SARIE, S.Sos | 197405242010012001 | | | WFH | | | WFH | | | | WFH | | | WFH | | | | | WFH | | | | WFH | | | | WFH | | |
| 5 | E.ROSITA DEWI AMBARWATI | 196504061991032007 | | | WFH | | | WFH | | | | WFH | | | WFH | | | | | WFH | | | | WFH | | | | WFH | | |
| 6 | HADI SUSANTO, S.S. | 196903262007011014 | | | WFH | | | WFH | | | | WFH | | | WFH | | | | | WFH | | | | WFH | | | | WFH | | |
| 7 | PUJI ATMOKO, SE | 198210072010011020 | | | WFH | | | WFH | | | | WFH | | | WFH | | | | | WFH | | | | WFH | | | | WFH | | |

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang

Tabel 1.2 merupakan salah satu jadwal *Work From Home* yang diberlakukan bagi pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang bidang pemasaran. Dampak dari pandemi covid-19 ini, para pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata tidak dapat bekerja seperti biasa. Sebagian bekerja di kantor, dan sebagian yang lain harus bekerja secara daring dari rumah masing-masing sesuai jadwal yang ditentukan.



Gambar 1.1
Penyemprotan Cairan Disinfektan di Area Kantor Dinas
Kebudayaan dan Pariwisata Sumber : Akun Instagram Resmi Dinas
Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang



Gambar 1.2
Rapat Kerja Dilaksanakan Lewat Daring
Sumber : Akun Instagram Resmi Dinas Kebudayaan dan
Pariwisata Kota Semarang

Gambar 1.1 merupakan foto kegiatan yang menunjukkan usaha Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang untuk mematuhi protokol kesehatan, yaitu dengan melakukan penyemprotan cairan disinfektan di seluruh area kantor. Selain itu, kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan secara tatap muka dengan rekan kerja, pemangku kepentingan dan masyarakatpun juga dibatasi. Pada gambar 1.2 di atas terdapat foto Ibu Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang yang sedang melakukan rapat kerja melalui *zoom meeting* guna membatasi kegiatan yang menimbulkan kerumunan.

Selama penerapan *Work From Home*, pegawai yang masuk dan bekerja di kantor kapasitasnya hanya 30-50% saja sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Pegawai yang mendapat jadwal *Work From Home* menyelesaikan pekerjaannya dari rumah. Kemudian jam kerja pegawai *Work From Home* lebih dikurangi, yaitu mulai dari pukul 8 pagi hingga pukul 1 siang. Presensi pegawai juga dilakukan secara daring dari lokasi rumah masing-masing. Jika ada rapat, pegawai Dinas

Kebudayaan dan Pariwisata tetap melakukannya secara daring yaitu melalui *Google Meet* atau *Zoom*. Dalam berkomunikasi dengan sesama terkait informasi atau penyelesaian pekerjaan, pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata menyampaikannya lewat *telephone* atau *Whatsapp Group* yang telah dibuat. Bila sewaktu-waktu ada hal yang mendesak terkait pekerjaan, pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata yang bekerja di rumah harus selalu siap sedia untuk datang ke kantor.

Penelitian ini perlu dilakukan, karena berdasarkan data pada tabel 1.1 Sasaran Kinerja Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang menunjukkan adanya penurunan kinerja. Pada situasi pandemi covid-19 ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata juga tetap bekerja untuk mengembangkan pariwisata, membenahi tempat wisata serta memperbaiki sektor perekonomian pariwisata di Kota Semarang. Hal ini tentunya tidak mudah, karena sistem WFH secara bergantian masih diberlakukan bagi para pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. Maka dari itu, berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antar Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang Pada Masa Pandemi Covid-19”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diangkat adalah sebagai berikut : seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal antar pegawai terhadap kinerja pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang pada masa pandemi Covid-19.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal antar pegawai terhadap kinerja pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang pada masa pandemi Covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam ilmu komunikasi yang berfokus pada kajian komunikasi interpersonal.

2. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan referensi keilmuan komunikasi.

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan mahasiswa untuk mengaplikasikan proses dan penerapan komunikasi interpersonal. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak yang berwenang mengenai komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.

1.5 Tatakala Penelitian

Tabel 1.3 Tatakala Penelitian

| NO | NAMA | BULAN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------|-------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| | | 2020 | | | | 2021 | | | | | | | | 2022 | | | | | | | | | | | |
| | | SEPT | OKT | NOV | DES | JAN | FEB | MAR | APR | MEI | JUN | JUL | AUGST | SEPT | OKT | NOV | DES | JAN | FEB | MAR | APR | MEI | JUN | JUL | |
| 1. | Penentuan Topik | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Penyusunan Proposal | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Seminar Proposal | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. | Pengumpulan Data | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| 5. | Analisis Data | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| 6. | Penyusunan Laporan | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | |
| 7. | Ujian Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | |

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2022

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I, berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tatakala penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II, berisi tinjauan pustaka yang terdiri dari komunikasi interpersonal, indikator komunikasi interpersonal, tujuan komunikasi interpersonal, kinerja, indikator kinerja, penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian

BAB III, berisi tentang metode penelitian yang terdiri dari objek dan lokasi penelitian, populasi, sample, variabel penelitian, desain penelitian, definisi operasional variabel, operasionalisasi konsep, pengukuran variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV, berisi hasil dan pembahasan.

BAB V, berisi kesimpulan dan saran penelitian.