

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PEGAWAI
DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN
WALENRANG**



S K R I P S I

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Meraih Gelar Sarjana Komunikasi Islam (S.Kom.I)**

Oleh :

**JUMRAH
NIM. 09.16.6.0019**

**JURUSAN DAKWAH PROGRAM STUDI KOMUNIKASI PENYIARAN
ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) PALOPO
2013/2014**

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PEGAWAI
DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KECAMATAN
WALENRANG**



S K R I P S I

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Meraih Gelar Sarjana Komunikasi Islam (S.Kom.I)**

Oleh :

**JUMRAH
NIM. 09.16.6.0019**

Dibimbing Oleh:

- 1. Dra. Adilah Mahmud, M. Sos.I**
- 2. Hamdani Thaha, S.Ag**

**JURUSAN DAKWAH PROGRAM STUDI KOMUNIKASI PENYIARAN
ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) PALOPO
2014**

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين . والصلاة والسلام على المبعوث رحمة
للعالمين . وعلى آله واصحابه اجمعين . اما بعد

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *Rabbul-'alamin* dengan pujian yang banyak dan melimpah, yang telah menganugerahkan nikmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan meskipun tersendat-sendat akibat berbagai hal.

Begitupun untuk ucapan selanjutnya, secara jujur penulis katakan bahwa kata yang ada terlalu miskin untuk menggambarkan perasaan yang sebenarnya terhadap orang-orang yang telah mempengaruhi dan ikut membentuk kemandirian penulis. Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa tentu tidak luput dari kekurangan-kekurangan karena itu memerlukan bantuan baik bantuan moril maupun materiil dari pihak lain terutama dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Nihaya M., M.Hum., selaku ketua STAIN beserta para pembantu ketua STAIN Palopo.
2. Bapak Drs. Masmuddin, M. Ag dan Drs. Effendi P, M. Sos. I., masing-masing sebagai ketua jurusan dan sekretaris jurusan Dakwah yang senantiasa memberikan dorongan serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Wahyuni Husain, S. Sos. M. I. Kom., selaku ketua Prodi Komunikasi Penyiaran Islam dan staf Jurusan Dakwah yang secara kongkrit memberikan bantuannya , baik secara langsung maupun tidak langsung.
4. Ibu Dra. Adilah Mahmud, M.Sos.I dan Hamdani Thaha, S.Ag., selaku pembimbing yang tak bosan-bosannya memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.

5. Segenap penjual dan pembeli di pasar Andi Tadda dan City Market Palopo.

6. Pimpinan dan Staf Perpustakaan yang telah menyediakan fasilitas untuk keperluan literatur penulis.

7. Para dosen, asisten dosen STAIN Palopo, terkhusus untuk dosen-dosen dari jurusan Dakwah STAIN Palopo yang senantiasa memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis. Semoga bimbingan dan ilmu pengetahuan tersebut menjadi amal Jariyah di sisi Allah swt.

8. Segenap pegawai dan karyawan STAIN Palopo, terkhusus untuk bagian Akademik atas bantuan pelayanan yang diberikan kepada penulis.

9. Ayahanda (Almarhum) Jahilu dan ibunda Rawiah tercinta yang senantiasa berdoa agar penulis mendapat limpahan rahmat dan hidayah serta inayah dari Allah *Subhanahu wa Ta'ala* agar sukses dalam segala usaha, yang salah satunya adalah penyusunan skripsi ini.

10. Segenap keluarga penulis yang dengan penuh ketabahan memberikan bantuan dan motivasi selama penulis kuliah di STAIN Palopo. Dan adik-adik penulis, Arpan, Asbar, Asdar, Hasnaeki, dan Ahmad Adam yang senantiasa mendoakan penulis.

11. Sahabat-sahabatku: Sarmila, Sartika, Musadlifah, Nilasari, Khistiana, Mardiatuljannah, Muhmainna, Nurianty, sarta rekan-rekan Asrama Mandiri yang tidak dapat penulis tuliskan namanya satu persatu yang telah banyak memberikan sumbangsi pemikiran serta berbagai bantuan lainnya, khususnya dikala penulis menemui hambatan dan kesulitan dalam penyusunan skripsi ini serta menemani penulis dalam keadaan suka maupun duka. Canda, tawa, tangis, pedih dan sedih yang kita goreskan bersama menjadi warna dalam kehidupan penulis dan insyaAllah menjadi sebuah pelajaran dan kenangan yang sangat berharga nantinya pada diri kita masing-masing khususnya bagi penulis.

12. Teman-teman angkatan 2009 Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam, Masna, Muh. Nurhidayat, Saat, Sarmila, Sartika, Nilasari, khistiana. Serta teman-teman dari BPI terkhusus buat Iswana, dan rekan-rekan yang tidak dapat

penulis sebut satu persatu namanya yang telah menemani penulis selama ini bertukar pikiran.

Akhirnya penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Olehnya itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis menanti tegur sapa serta kritikan membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Dan semoga Skripsi ini menjadi sumbangan yang berguna, khususnya bagi penulis maupun pihak lain yang memerlukannya.

Palopo 11 Februari 2014

Penyusun

JUMRAH
Nim 09.16.6.0019

ABSTRAK

Nama : Nilasari
NIM. : 09.16.6.0050
Judul : “Efektivitas Pesan Humas Pemerintah Kota Palopo
Dalam Menyebarluaskan Informasi Program Unggulan
Pendidikan Gratis Paripurna”

Permasalahan pokok penelitian ini adalah : 1. Bagaimanakah efektivitas komunikasi interpersonal antara pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang? 2. Apakah hambatan dan bagaimana mengatasi hambatan-hambatan pada efektivitas komunikasi interpersonal antara pegawai dalam meningkatkan kinerja di kantor kecamatan Walenrang?

Penelitian ini bertujuan : 1. Untuk mengetahui efektivitas komunikasi interpersonal antara pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang. 2. Untuk mengetahui hambatan dan solusi mengatasi hambatan-hambatan pada efektivitas komunikasi interpersonal antara pegawai dalam meningkatkan kinerja di kantor kecamatan Walenrang?

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer melalui Studi Lapangan (field research) dan Data Sekunder melalui studi pustaka (library research), dengan teknik pengumpulan data Observasi dan Wawancara langsung. Adapun pendekatan yang digunakan Pendekatan Psikologis, Pendekatan Sosiologis, dan Pendekatan Komunikasi, penelitian ini dimaksudkan mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara mengenai Komunikasi Interpersonal antara pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1. Komunikasi interpersonal antar pegawai di kantor kecamatan walenrang bersifat non verbal atau bersifat umpan balik yang menyebabkan tindakan yang bersifat persuasif. Bentuk komunikasi tersebut efektif meningkatkan kinerja pegawai di kantor kecamatan walenrang. 2. Adapun hambatan yang ditemukan adalah kesulitan dalam mengaplikasikan bentuk komunikasi interpersonal yang berupa komunikasi non verbal, pernyataan atau ungkapan spontan serta menciptakan komunikasi yang dinamis. Solusi terhadap hambatan tersebut dapat diusahakan oleh Camat Walenrang dengan menempatkan bentuk komunikasi pada situasi dan kondisi yang tepat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemampuan berkomunikasi seorang individu tidaklah tumbuh begitu saja, melainkan sebuah proses yang harus diupayakan. Setiap manusia memiliki keunikan tersendiri dalam berkomunikasi dan bagaimana manusia dapat mewujudkan segala potensi yang ada dalam dirinya menjadi kekuatan yang besar tergantung pada sikap dan kepribadiannya¹.

Berkomunikasi merupakan keharusan bagi manusia, karena dengan komunikasi kebutuhan manusia akan terpenuhi. Beberapa peranan yang disumbangkan oleh komunikasi antar pribadi dalam rangka menciptakan kebahagiaan hidup manusia yaitu: komunikasi antar pribadi membantu perkembangan intelektual dan sosial. Identitas atau jati diri kita terbentuk dalam dan lewat komunikasi dengan orang lain. Allah swt memberikan pelajaran yang berharga tentang pentingnya sebuah komunikasi dalam sebuah firmanNya, dalam Q.S. Al Hujuraat: (49) ayat 3, sebagai berikut:

وَمَا كَانَ لِمَنْ يَكْفُرُ أَنْ يَكْتُمُ مَا عَدَاهُ فَأَنْزَلْنَا لَهُ الْقُرْآنَ كَلِمَاتٍ لَعَلَّ يَذَّكَّرُ فَهُنَّ

Terjemahnya :

1

Inge Hutagalung. *Pengembangan Kepribadian (Tinjauan Praktis Menuju Pribadi Positif)*. Cet.I; Indeks, Bekasi:2007. h. 65.

“Sesungguhnya orang yang merendahkan suaranya di sisi Rasulullah mereka Itulah orang-orang yang telah diuji hati mereka oleh Allah untuk bertakwa. bagi mereka ampunan dan pahala yang besar”.²

Pada ayat ini menjelaskan bahwa meninggikan suara lebih dari suara Nabi atau bicara keras terhadap Nabi adalah suatu perbuatan yang menyakiti Nabi. karena itu terlarang melakukannya dan menyebabkan hapusnya amal perbuatan. Ayat tersebut diatas memberikan contoh tentang pentingnya sebuah komunikasi antara pimpinan dan bawahan.

Dalam rangka memahami realitas di sekeliling kita serta menguji kebenaran kesan-kesan dan pengertian yang kita miliki tentang dunia sekitar, membandingkannya dengan kesan-kesan dan pengertian orang lain dan realitas yang sama. Kesehatan mental kita sebagian besar juga ditentukan oleh kualitas komunikasi atau hubungan dengan orang lain, lebih-lebih dengan orang-orang yang merupakan tokoh signifikan dalam hidup.

Diawali dengan komunikasi yang intensif dengan ibu pada masa bayi, lingkaran komunikasi itu menjadi semakin luas dengan bertambahnya usia individu. Seiring dengan proses tersebut, perkembangan intelektual dan social sadar maupun tidak sadar individu memperhatikan dan mengingat-ingat semua tanggapan dari orang lain terhadap diri individu. Komunikasi yang terjadi dengan orang lain dapat menemukan diri yang sebenarnya. Komunikasi antar pribadi mengembangkan individu dari dimensi kesosialan. Bersosialisasi dengan orang lain secara tidak langsung menunjukkan kekhasan diri sendiri sehingga lebih mudah menemukan jati diri.

2

Mahmud Junus, *Qur'an dan Terjemah*, (Cet. I & II; Bandung, penerbit Al-Ma'Arif, 1984). h. 464

Lingkungan kerja sangat potensial untuk terjadinya proses komunikasi interpersonal. Para pegawai yang terlibat dalam sebuah pekerjaan akan menghasilkan komunikasi yang efektif apabila masing-masing mengetahui tugas dan fungsinya. Begitu pula yang terjadi di Kantor Kecamatan Walenrang. Adanya komunikasi yang tidak efektif akan terjadi apabila antara pegawai tidak saling memahami tentang tugas dan fungsi yang telah mengikat mereka dalam kinerjanya sebagai pegawai. Beberapa pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang sebagian terlibat dalam komunikasi personal.

Berdasarkan latar belakang ini maka penulis mengangkat judul penelitian : ***“Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Pegawai dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Walenrang”***. Kualitas komunikasi antarpribadi dengan orang lain dipengaruhi oleh kondisi mental yang sehat karena komunikasi antarpribadi sangat penting bagi kehidupan manusia sebagai makhluk sosial.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah efektivitas komunikasi interpersonal antara pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang?
2. Apakah hambatan dan bagaimana mengatasi hambatan-hambatan pada efektivitas komunikasi interpersonal antara pegawai dalam meningkatkan kinerja di kantor kecamatan Walenrang?

C. Defenisi Operasional Variabel dan Ruang Lingkup Penelitian

1. Defenisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini untuk mempermudah dan memperjelas pemahaman maka penulis menggunakan definisi operasional Variabel sebagai berikut:

a. Efektivitas komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antar individu dimana pesan diterima dan dimengerti sebagaimana yang dimaksud oleh pengirim pesan dan ditindak lanjuti dengan sebuah perbuatan secara suka rela oleh penerima pesan, dapat meningkatkan kualitas hubungan pribadi dan tidak mendapatkan hambatan dalam melakukannya.

b. Kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang adalah upaya untuk memperbaiki kualitas pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsi di unit kerja pegawai tersebut. Kinerja adalah proses melakukan pekerjaan dan akan dinilai berdasarkan variabel penilaian yang ada.

2. Ruang lingkup pembahasan

Penelitian ini berjudul Efektivitas Komunikasi Interpesonal Antara Pegawai dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang adalah upaya-upaya yang dapat dilakukan melalui komunikasi interpersonal yang efektif untuk meningkatkan kualitas tugas dan fungsi pegawai dalam bentuk kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui efektivitas komunikasi interpersonal antara pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang.

2. Untuk mengetahui hambatan dan solusi mengatasi hambatan-hambatan pada efektivitas komunikasi interpersonal antara pegawai dalam meningkatkan kinerja di kantor kecamatan Walenrang?

E. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan ilmiah yaitu menambah pengetahuan pada umumnya dan memperkaya intelektual mahasiswa yang menekuni ilmu komunikasi serta merasa tergugah hatinya dan terpanggil untuk mengambil bagian dalam rangka mengadakan penelitian serta pengkajian yang mendalam terhadap hasil yang telah dicapai selama meneliti.

2. Kegunaan praktis yaitu agar data dan informasi yang terungkap dalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat lainnya dalam upaya peningkatan komunikasi efektif yang lebih baik.

F. Garis-garis Besar Isi Skripsi

Untuk mendapatkan suatu gambaran umum dari skripsi ini, maka penulis perlu mengemukakan garis-garis besar isi skripsi yang terdiri dari lima bab sebagai berikut:

Bab *pertama* merupakan pengantar yang didalamnya memberikan uraian dan penjelasan seputar penelitian. Berisi penjelasan-penjelasan yang erat kaitannya dengan bab-bab selanjutnya. Hal ini dimaksudkan agar memberikan pengantar untuk memasuki uraian pembahasan masalah yang diangkat dalam skripsi ini dan memberikan penjelasan tentang sebab-sebab dilakukan penelitian,

pemberian batasan masalah pada penelitian, kegunaan dari penelitian itu serta menguraikan hal-hal yang menjadi pokok pembahasan.

Bab *kedua*, membahas tinjauan pustaka, membahas tentang kinerja pegawai yang dinilai efektif bila komunikasi yang disampaikan dapat ditangkap dan dipahami oleh masyarakat, serta membahas pengertian masalah pokok yang berkaitan dengan judul pada penelitian tersebut.

Bab *ketiga*, didalamnya membahas tentang metode penelitian yaitu menjelaskan metode-metode yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan atau memperoleh data, cara pengolahan data dan metode yang digunakan untuk menarik kesimpulan dari data yang telah diolah.

Bab *keempat*, merupakan inti dari pembahasan skripsi ini yaitu uraian hasil penelitian. Di dalamnya menguraikan dan menjawab permasalahan-permasalahan yang ada berdasarkan data yang telah didapatkan sesuai dengan metode-metode yang telah ditentukan.

Bab *kelima*, merupakan bab penutup yang berisikan tentang kesimpulan dan saran penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan adalah sebagai berikut:

1. Yashinta Ayu Wardhani, Sri Wiyanti dan Tuti Hardjajani (2010) meneliti dengan judul : Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Berprestasi dengan Kinerja Guru Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja guru, hubungan antara motivasi berprestasi dengan kinerja guru, dan hubungan antara komunikasi interpersonal dan motivasi berprestasi dengan kinerja guru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Populasi dalam penelitian ini adalah guru kelas di Sekolah Dasar Negeri Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar yang berjumlah 23 sekolah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja guru dengan koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0,452, $p < 0,05$ dan tidak ada hubungan yang signifikan antara motivasi berprestasi dengan kinerja guru yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0,167, $p > 0,05$.¹

1

<http://repository.fisif.untirta>. Yashinta Ayu Whardani, Sri Wiyanti dan Tuti Hardjajani. *Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Berprestasi dengan Kinerja Guru Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar*. Diakses 19 Januari 2014

2. Elly Suhana (2010) meneliti dengan judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antar Pegawai Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai di PT TASPEN (Persero) Cabang Malang. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan; (1) untuk mengetahui bagaimana tingkat komunikasi interpersonal di PT Taspen (Persero) Malang, (2) untuk mengetahui bagaimana tingkat komitmen organisasi di PT Taspen (Persero) Malang, (3) untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh komunikasi interpersonal yang baik dalam menumbuhkan komitmen organisasi pegawai di Taspen (Persero) Malang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian non eksperimen dengan rancangan korelasional. Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi.²

Dari kedua penelitian tersebut terdapat persamaan yakni pada pembahasan utama dalam penelitian komunikasi interpersonal yang dibahas berdasarkan pengaruh atau hubungan terhadap sesuatu. Adapun perbedaannya yaitu tempat penelitian yang terdahulu yakni pada motivasi berprestasi, kinerja guru dan komitmen organisasi pegawai. Pada penelitian ini penulis spesifik membahas tentang efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi di kantor kecamatan walenrang dalam hubungannya dengan peningkatan kinerja pegawai melalui Komunikasi interpersonal yang efektif.

² <http://Ellysuhan.wordpress.com>. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antar Pegawai Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai di PT TASPEN (Persero) Cabang Malang*. Diakses 27 Januari 2014

B. Komunikasi Interpersonal dalam Sebuah Organisasi

1. Ruang Lingkup Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian

Pembicaraan tentang komunikasi akan sangat luas dan hampir tidak ada batasannya karena peristiwa komunikasi begitu unik dan hampir pasti dilaksanakan oleh manusia dalam pergaulannya setiap hari. Kehidupan manusia ditandai dengan pergaulan di antara manusia dalam keluarga, lingkungan masyarakat, sekolah, tempat kerja, organisasi sosial dan sebagainya. Semuanya ditunjukkan tidak saja pada derajat suatu pergaulan, frekuensi bertemu, jenis relasi, mutu dari interaksi-interaksi di antara mereka tetapi juga terletak pada seberapa jauh keterlibatan antara mereka satu dengan yang lainnya, saling mempengaruhi.

Komunikasi interpersonal di definisikan oleh Joseph A. Devito dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book* sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik secara seketika.³

Jadi, komunikasi merupakan proses pemindahan informasi dan pengertian antara dua orang atau lebih dimana masing-masing berusaha untuk memberikan arti pada pesan-pesan simbolik yang dikirim melalui suatu media yang menimbulkan umpan balik. Disadari atau tidak, setiap hari manusia melakukan paling tidak satu dari keempat hal tersebut diatas dengan lingkungan. Seperti juga pernafasan,

³

Handayani, Id. [Wikipedia.org/wiki/komunikasi_interpersonal](https://id.wikipedia.org/wiki/komunikasi_interpersonal). Diakses 25 oktober 2013.

komunikasi sering dianggap sebagai suatu kejadian otomatis dan terjadi begitu saja, sehingga seringkali manusia tidak memiliki kesadaran untuk melakukannya secara efektif. Aktivitas komunikasi adalah aktivitas rutin serta otomatis dilakukan, sehingga tidak pernah mempelajarinya secara khusus, seperti bagaimana menulis ataupun membaca secara cepat dan efektif ataupun berbicara secara efektif serta menjadi pendengar yang baik.

Menurut Evert M. Rogers dalam Depari (1988) ada beberapa ciri komunikasi yang menggunakan saluran antar pribadi adalah:

1. Arus pesan yang cenderung dua arah
2. Konteks komunikasinya tatap muka
3. Tingkat umpan balik yang terjadi tinggi
4. Kemampuan mengatasi tingkat selektivitas yang tinggi
5. Kecepatan jangkauan terhadap audience yang besar relative lambat
6. Efek yang mungkin terjadi adalah perubahan sikap.⁴

Komunikasi merupakan keterampilan yang penting dalam hidup manusia. Unsur yang paling penting dalam berkomunikasi adalah bukan sekedar apa yang ditulis atau apa yang dikatakan, tetapi karakter manusia dan bagaimana manusia menyampaikan pesan kepada penerima pesan. Penerima pesan tidak hanya sekedar mendengar kalimat yang disampaikan tetapi juga membaca dan menilai sikap. Jadi, syarat utama dalam komunikasi yang efektif adalah karakter kokoh yang dibangun dari fondasi etika serta integritas pribadi yang kuat.

Tidak peduli seberapa berbakatnya seseorang, betapapun unggulnya sebuah tim atau seberapa kuatnya kasus hukum, keberhasilan tidak akan diperoleh tanpa

4

Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Pribadi*. (Cet. I; Citra Aditya Bakti, Jakarta:2005), h.13.

penguasaan keterampilan melakukan komunikasi yang efektif akan berperan besar dalam mendukung pencapaian tujuan dari seluruh aktivitas.

b. Sifat-Sifat Komunikasi

Sifat-sifat dari komunikasi, yaitu :

1. Komunikasi bersifat simbolis. Komunikasi pada dasarnya merupakan tindakan yang dilakukan dengan menggunakan lambang-lambang. Lambang yang paling umum digunakan dalam komunikasi antar manusia adalah bahasa verbal dalam bentuk kata-kata, kalimat, angka-angka atau tanda-tanda lainnya.

2. Komunikasi bersifat transaksional. Komunikasi pada dasarnya menuntut dua tindakan, yaitu memberi dan menerima. Dua tindakan tersebut tentunya perlu dilakukan secara seimbang atau proporsional.

3. Komunikasi menembus faktor ruang dan waktu, maksudnya adalah bahwa para peserta atau pelaku yang terlibat dalam komunikasi tidak harus hadir pada waktu serta tempat yang sama. Dengan adanya berbagai produk teknologi komunikasi seperti telepon, internet, faximile, dan lain-lain, faktor ruang dan waktu tidak lagi menjadi masalah dalam berkomunikasi.⁵

Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Si pengirim dapat berupa seorang individu, kelompok, atau organisasi. Begitu juga halnya dengan si

⁵

penerima pesan dapat berupa seorang anggota organisasi, seorang Kepala Bagian, Pimpinan, Kelompok orang dalam organisasi, atau organisasi secara keseluruhan.⁶

Komunikasi interpersonal yakni kegiatan komunikasi yang dilakukan secara langsung antara seseorang dengan orang lainnya. Misalnya; percakapan tatap muka, korespondensi, percakapan melalui telepon, dan sebagainya. Pentingnya situasi komunikasi interpersonal ialah karena prosesnya memungkinkan berlangsung secara dialogis. Komunikasi yang berlangsung secara dialogis selalu lebih baik daripada secara monologis. Monolog menunjukkan suatu bentuk komunikasi dimana seorang bicara yang lain mendengarkan, jadi tidak ada interaksi. Yang aktif hanya komunikatornya saja, sedangkan komunikan bersifat pasif.⁷

Komunikasi interpersonal berlangsung antar dua individu, karenanya pemahaman komunikasi dan hubungan antar pribadi menempatkan pemahaman mengenai komunikasi dalam proses psikologis. Setiap individu dalam tindakan komunikasi memiliki pemahaman dan makna pribadi terhadap setiap hubungan dimana dia terlibat didalamnya. Hal terpenting dari aspek psikologis dalam komunikasi adalah asumsi bahwa diri pribadi individu terletak dalam diri individu dan tidak mungkin diamati secara langsung. Artinya dalam komunikasi interpersonal pengamatan terhadap seseorang dilakukan melalui perilakunya dengan mendasarkan pada persepsi orang yang mengamati. Dengan demikian aspek psikologis mencakup

⁶ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*. Ed.1, (Cet:IV. Bumi Aksara, Jakarta:2001), h.4-5.

⁷ *Ibid.* h 11

pengamatan pada dua dimensi, yaitu internal dan eksternal. Namun kita mengetahui bahwa dimensi eksternal tidaklah selalu sama dengan dimensi internalnya.

Fungsi psikologis dari komunikasi adalah untuk menginterpretasikan tanda-tanda melalui tindakan atau perilaku yang dapat diamati. Proses interpretasi ini setiap individu berbeda. Karena setiap individu memiliki kepribadian yang berbeda, yang terbentuk karena pengalaman yang berbeda pula. Keterampilan komunikasi tidak hanya mengacu pada cara dimana kita berkomunikasi dengan orang lain. Tetapi meliputi banyak hal seperti cara bagaimana kita menanggapi lawan bicara, gerakan tubuh serta mimik muka, nada suara dan banyak hal lainnya.⁸

Dalam menentukan efektifitas komunikasi terdapat 8 elemen, yaitu :

- 1) Pengirim, orang-orang yang mengawali suatu komunikasi
- 2) Penerima, orang-orang yang melalui inderanya menerima pesan-pesan dari pengirim
- 3) Encoding, proses mengubah gagasan atau informasi ke dalam rangkaian simbol atau isyarat. Dalam proses ini, gagasan atau informasi diterjemahkan ke dalam simbol-simbol (biasanya dalam bentuk kata-kata atau isyarat) yang memiliki kesamaan arti dengan simbol-simbol yang dimiliki penerima.
- 4) Pesan, bentuk fisik dari informasi-informasi atau gagasan-gagasan yang telah diubah oleh pengirim. Pesan biasanya diberikan dalam bentuk-bentuk yang dapat dihayati dan ditangkap oleh salah satu indra atau lebih dari penerima. Perkataan dapat

⁸

Conny R Semiawan. *Penerapan Pembelajaran Anak*. (Cet.IV; Indeks. Jakarta:2009), h.122-123.

didengar, tulisan tangan dapat dibaca, dan isyarat-isyarat tangan dapat dilihat, dan sentuhan tangan dapat dirasakan sebagai ancaman atau kehangatan. Pesan-pesan non verbal merupakan bentuk yang sangat penting terutama di dalam menekankan arti atau memberikan reaksi-reaksi secara terbuka.

5) Decoding, proses penterjemahan terhadap pesan-pesan yang dikirim oleh pengirim kepada penerima. Proses ini dipengaruhi oleh pengalaman-pengalaman masa lampau, penggunaan interpretasi yang bersifat pribadi terhadap simbol-simbol atau isyarat-isyarat, harapan-harapan, dan saling pengertian dengan pengirim. Komunikasi lebih efektif dan efisien apabila pesan yang diterjemahkan oleh penerima seimbang atau sesuai dengan pesan-pesan yang dimaksudkan oleh pengirim.

6) Channel, cara atau saluran atau jalan pengiriman suatu pesan. Hal ini seringkali dapat dipisahkan dari pesan. Agar komunikasi dapat berjalan secara efisien dan efektif, channel haruslah sesuai dengan pesan yang hendak dikirim.

7) Noise, faktor pengganggu jalannya komunikasi. Munculnya gangguan ini bisa pada setiap tahap komunikasi.

8) Feedback (umpan balik), reaksi atau ekspresi penerima terhadap pesan-pesan yang telah diterimanya dan dikomunikasikan kepada pengirim. Dengan adanya umpan balik, pengirim dapat mengetahui sejauhmana pesan-pesan yang telah dikirimnya bisa diterima oleh penerima.⁹

9

Haryadi Abdullah. *Jurnal sdm.blogsop.com/2010/01/komunikasi_interpersonal*. Diakses 4 Februari 2014.

Redding mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal sebagai berikut:

- a. Interaksi intim termasuk komunikasi diantara teman baik, pasangan yang sudah menikah, anggota family, dan orang-orang yang mempunyai ikatan emosional yang kuat. Kekuatan dari hubungan menentukan iklim interaksi yang terjadi. Di dalam organisasi, hubungan ini dikembangkan dalam system komunikasi informal. Misalnya, hubungan yang terlibat di antara kedua orang teman baik dalam organisasi, yang mempunyai interaksi personal mungkin diluar peranan dan fungsinya dalam organisasi.
- b. Percakapan sosial adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana dengan sedikit berbicara. Percakapan biasanya tidak terlibat begitu penting. Tipe komunikasi tatap muka penting bagi pengembangan hubungan informal dalam organisasi. Jika dua orang berbicara tentang perhatian, minat di luar organisasi seperti family, sport, isu politik, ini adalah merupakan contoh percakapan sosial.
- c. Interogasi atau pemeriksaan adalah interaksi antara seseorang yang ada dalam kontro, yang meminta atau bahkan menuntut informasi daripada yang lain.
- d. Wawancara adalah salah satu bentuk komunikasi interpersonal dimana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa Tanya jawab.¹⁰

¹⁰

Arni Muhammad, *op.cit.* h. 159-160.

Untuk dapat mengembangkan kemampuan dalam berkomunikasi secara efektif, baik secara personal maupun profesional paling tidak harus menguasai empat jenis keterampilan dasar dalam berkomunikasi, yaitu:

1. Menulis
2. Membaca
3. Berbicara
4. Mendengar

Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan. Pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan secara suka rela oleh penerima pesan, dapat meningkatkan kualitas hubungan antar pribadi. Komunikasi dapat dikatakan efektif jika ada kenyamanan dan hal yang menyenangkan bagi komunikan. Jika individu melakukan komunikasi dengan individu lain yang tidak disukai, maka akan menimbulkan perasaan yang tidak nyaman dan proses komunikasi dinilai tidak efektif.

Komunikasi interpersonal menjadikan komunikator memahami dunia luar, dunia objek, kejadian-kejadian dan orang lain. Banyak informasi yang kita ketahui datang dari komunikasi interpersonal. Kenyataan, kepercayaan, sikap dan nilai-nilai sangat dipengaruhi oleh banyaknya pertemuan interpersonal daripada oleh media atau pendidikan formal.

Komunikasi interpersonal sangat berarti dalam membentuk dan menjaga hubungan dengan seseorang dan mampu mengubah tingkah laku seseorang. Hal tersebut disebabkan oleh adanya kedekatan antar komunikator yang diciptakan

selama komunikasi terjadi. Pembicaraan tentang pribadi dapat dihabiskan dalam waktu yang berjam-jam bahkan hari dan tidak akan pernah habisnya akan membuat orang menyenangnya.

Komunikasi interpersonal juga sangat membantu bagi para ahli psikologi atau kejiwaan untuk melakukan hubungan dengan klien-kliennya dalam memberikan motivasi-motivasi dalam menjalani kehidupan mereka. Komunikasi yang terjadi akan sangat terlihat intim namun juga sangat tergantung kepada keahlian dan keterampilan komunikasi interpersonal.

Ada tujuh sifat yang menunjukkan bahwa suatu komunikasi antara dua orang merupakan komunikasi antar pribadi atau komunikasi interpersonal dan bukan komunikasi lainnya, yaitu: 1) melibatkan di dalamnya perilaku verbal dan non verbal, 2) melibatkan pernyataan/ungkapan yang spontan, scripted, dan contrived, 3) komunikasi antar pribadi tidaklah statis melainkan dinamis, 4) melibatkan umpan balik pribadi, hubungan interaksi dan koherensi (pernyataan yang satu harus berkaitan dengan yang lain sebelumnya), 5) dipandu oleh tata aturan yang bersifat intrinsik dan ekstrinsik, 6) komunikasi antar pribadi merupakan suatu kegiatan dan tindakan, 7) melibatkan di dalamnya bidang persuasif¹¹.

C. Indikator Komunikasi Interpersonal

¹¹

Alo Liliweri. *op.cit.* h.31.

Setelah mengkaji lebih mendalam tentang komunikasi interpersonal maka peneliti menganggap bahwa komunikasi interpersonal diistilahkan sebagai komunikasi yang terjadi antara beberapa individu (bukan banyak individu) yang saling kenal satu sama lainnya dalam periode waktu tertentu. Hal tersebut dapat digambarkan bahwa seseorang akan memandang individu lain sebagai seorang yang unik tergantung dari kualitas hubungan interpersonal dengan orang tersebut. Ketika komunikasi interpersonal terjadi maka seseorang dapat tertuju pada figur orang yang menjadi lawan bicara yakni melihat lebih jauh tentang latar belakang pendidikannya, budayanya, kemampuannya, dan lain-lain.

Keberhasilan komunikasi interpersonal ditentukan oleh 2 faktor yakni sebagai berikut:

1. Faktor personal

Faktor personal timbul dalam diri individu, bahwa dalam menanggapi proses komunikasi antar pribadi akan dipengaruhi oleh berbagai keadaan yang ada pada diri individu yang secara garis besarnya dibedakan ke dalam 2 (dua) kategori yakni biologis dan psikologis.¹²

2. Faktor psikologis

Manusia adalah makhluk yang mempunyai daya psikologis pengetahuan, kehendak, sikap dan sebagainya. Komunikasi interpersonal akan dipengaruhi oleh faktor personal yang mencakup 3 (tiga) komponen yaitu komponen kognitif, afektif

¹²

Retno's Blog. [http://massofa.wordpress.com/2008/03/26/faktor-yang-mempengaruhi-perilaku-dalam-berkomunikasi/diunduh tanggal 24 April 2012](http://massofa.wordpress.com/2008/03/26/faktor-yang-mempengaruhi-perilaku-dalam-berkomunikasi/diunduh%20tanggal%2024%20April%202012).

dan konatif. Komponen kognitif merupakan aspek emosional seperti sikap ragu-ragu, setuju, curiga, benci dan sebagainya. Komponen afektif terdiri dari motif sosiogenetik, sikap dan emosi. Komponen konatif biasa juga disebut komponen situasi berupa faktor ekologis, penataan ruang, temporal atau waktu, suasana perilaku, teknologi, lingkungan psiko sosial dan stimuli.¹³

Indikator dari komunikasi interpersonal yang efektif dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Adanya pengertian yang sama terhadap makna pesan.

Salah satu indikator yang dapat digunakan sebagai ukuran komunikasi dikatakan efektif adalah apabila makna pesan yang dikirim oleh komunikator sama dengan makna pesan yang diterima oleh komunikan. Pada tataran empiris, seringkali terjadi mis komunikasi yang disebabkan oleh karena komunikan memahami makna pesan tidak sesuai dengan yang dimaksudkan oleh komunikator.¹⁴

b. Melaksanakan pesan secara suka rela

Indikator komunikasi interpersonal yang lain adalah melaksanakan pesan secara sukarela, tidak karena dipaksa. Hal tersebut mengindikasikan bahwa dalam proses komunikasi interpersonal, komunikator dan komunikan memiliki peluang untuk memperoleh keuntungan. Komunikasi interpersonal yang baik dan berlangsung

¹³ *Ibid.*

¹⁴

Ibid.

dalam kedudukan yang setara sangat diperlukan agar kedua belah pihak menceritakan dan mengungkapkan isi pikirannya secara suka rela, jujur, tanpa merasa takut.¹⁵

c. Meningkatkan kualitas hubungan antar pribadi

Efektifitas komunikasi interpersonal akan mendorong terjadinya hubungan yang positif terhadap rekan, keluarga, dan kolega. Hal ini disebabkan oleh pihak-pihak yang saling berkomunikasi merasakan manfaat dari komunikasi itu, sehingga merasa perlu untuk memelihara hubungan antar pribadi. Banyak orang menjadi sukses karena memiliki hubungan yang sangat baik dengan orang lain. Mereka menanamkan identitas yang positif kepada orang lain sehingga mereka memiliki image yang baik di mata masyarakat.¹⁶

D. Efektifitas Komunikasi Interpersonal Dalam Sebuah Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

Komunikasi organisasi (*organizational communication*) mencakup komunikasi yang terjadi di dalam dan di antara lingkungan yang besar dan luas. Jenis komunikasi ini sangat bervariasi karena komunikasi organisasi juga meliputi komunikasi interpersonal (percakapan antara atasan dan bawahan), kesempatan berbicara di depan public (presentasi yang dilakukan oleh para eksekutif dalam perusahaan), kelompok kecil (kelompok kerja yang mempersiapkan laporan), dan

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ *Ibid.*

komunikasi dengan menggunakan media (memo internal, email dan konferensi jarak jauh)¹⁷.

Pengembangan sebuah organisasi sangat ditentukan oleh kualitas komunikasi yang terjadi dalam organisasi tersebut. Misalnya percakapan antara atasan dan bawahan, apabila atasan tidak memiliki kemampuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif maka akan terjadi kesalahan bawahan dalam menindaklanjuti apa yang diinginkan oleh atasan. Kesalahan memaknai pesan verbal maupun non verbal yang terjadi dalam komunikasi interpersonal tersebut akan merembes pada kinerja bawahan dan juga terhadap kepemimpinan atasan.

Bekerja sebenarnya tidak hanya sekedar mengejar kekayaan dan menuruti hawa nafsu, akan tetapi juga dilandasi idealisme. Antara bekerja dan idealisme tentu tidak dapat dipisahkan. Keduanya saling memberi semangat untuk menciptakan suasana lebih positif. Melalui bekerja dapat diperoleh pengalaman manis maupun pahit. Dengan dorongan bekerja untuk membuat masa depan yang lebih baik, akan memberikan semangat dan kreatifitas dalam bekerja.

Etos kerja adalah semangat kerja yang menjadi ciri khas dan keyakinan seseorang atau kelompok. Kalau pandangan dan sikap melihat kerja sebagai suatu hal yang luhur sebagai eksistensi manusia, maka etos kerja itu akan tinggi. Sebaliknya kalau melihat kerja sebagai suatu hal tak berarti untuk kehidupan manusia, apalagi

17

Richard West & Lynn H. Turner. *Pengantar Teori Komunikasi (Analisis dan Aplikasi)*. Salemba Humanika, Jakarta: 2009, h.38.

sama sekali tidak ada pandangan dan sikap terhadap kerja, maka etos kerja itu dengan sendirinya rendah.¹⁸ Oleh sebab itu untuk menimbulkan pandangan dan sikap yang menghargai kerja sebagai kerja sesuatu yang luhur, diperlukan dorongan atau motivasi.

Adanya etos kerja bagi seorang pegawai di sebuah instansi pemerintahan sangat bergantung dengan kepemimpinan sebuah struktur organisasi. Secara normatif umat Islam meyakini bahwa keberadaan manusia di muka bumi ini adalah sebagai khalifatullah atau orang yang mendapat mandat dari Allah untuk memimpin dan mengelola bumi ini sehingga tercapai kemakmuran dan kemaslahatan hidup. Dengan demikian, setiap diri adalah pemimpin walaupun memimpin dirinya sendiri, keluarga, organisasi, dan pemimpi negara.

Allah swt telah memberikan karunia berupa akal kepada manusia untuk dipergunakan dalam mengelola bumi. Sehingga dengan daya tersebut, manusia mampu melaksanakan tugas kekhalfahannya. Allah swt berfirman dalam Al-QS. Shaad ayat 26 sebagai berikut:

وَلَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ ثُمَّ رَدَدْنَاهُ أَسْفَلَ سَافِلِينَ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ فَلَهُمْ أَجْرٌ غَيْرُ مَمْنُونٍ

Terjemahnya :

¹⁸

Pandji Anoraga, *Psikologi Kerja* (Cet. IV; Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 29

Hai Daud, sesungguhnya Kami menjadikan kamu khalifah (penguasa) di muka bumi, maka berilah keputusan (perkara) di antara manusia dengan adil dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu, karena ia akan menyesatkan kamu dari jalan Allah. Sesungguhnya orang-orang yang sesat dari jalan Allah akan mendapat azab yang berat, karena mereka melupakan hari perhitungan.

Berdasarkan ayat diatas dapat dikemukakan bahwa manusia di muka bumi ini memiliki tugas kekhalifaan atau tugas kepemimpinan yakni memimpin dengan adil dan tidak mengikuti hawa nafsu. Kepemimpinan yang mengikuti hawa nafsu dalam ayat tersebut merupakan perbuatan yang sesat dan akan mendapatkan azab atau hukuman yang berat dari Allah Swt.

Kimball Young sebagaimana yang dikutip oleh Kartini Kartono mengemukakan kepemimpinan adalah bentuk dominasi didasari kemampuan pribadi yang sanggup mendorong atau mengajak orang lain untuk berbuat sesuatu berdasarkan penerimaan oleh kelompoknya dan memiliki keahlian khusus.¹⁹ Dari definisi tersebut berarti dalam kepemimpinan terdapat unsur-unsur kemampuan mempengaruhi orang lain, bawahan, atau kelompoknya. Kemampuan mengarahkan tingkah laku bawahan atau orang lain. Dan terakhir untuk mencapai tujuan organisasi atau kelompok.

19

Kartini Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan* (Cet. VIII; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), h. 50

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* dikemukakan bahwa kepemimpinan adalah seni atau cara memimpin.²⁰ Dengan demikian kepemimpinan berarti menyangkut lima unsur pokok yang terlibat dalam kepemimpinan, yaitu:

1. *Subjek*, adalah pelaku atau orang yang melakukan, menggerakkan, merencanakan, mengendalikan, memimpin suatu lembaga organisasi. Pada dasarnya setiap orang adalah subjek/pemimpin.
2. *Objek*, yaitu sasaran atau orang yang dipimpin dan bernaung/berada dalam suatu wadah, media, organisasi tertentu.
3. *Cara*, ialah tindakan yang ditempuh pemimpin dalam mengarahkan objek yang dipimpinya.
4. *Media*, adalah sarana, wadah yang digunakan dalam memimpin, baik itu media organisasi maupun media person atau individu. Keduanya dapat bersifat formal atau non formal.
5. *Tujuan*, adalah target atau sasaran yang hendak dicapai dalam menjalankan roda kepemimpinan. Hal tersebut dapat bersifat individual atau kolegal.

Kelima unsur pokok tersebut selanjutnya akan turut mempengaruhi dan mengiringi proses kepemimpinan. Jika salah satu tidak ada, maka fungsi kepemimpinan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Seorang pemimpin harus memahami orang yang dipimpinya sehingga bisa menggunakan cara dan media

20

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Ed. III; Jakarta: Balai Pustaka, 2001), h. 8741

yang tepat untuk mengarahkan orang yang dipimpinnya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi atau kelompok.

Secara garis besar, kepemimpinan mensyaratkan tiga hal penting, yaitu:

Pertama, kekuasaan. Hal ini menyangkut kekuatan, otoritas, dan legalitas yang memberikan wewenang kepada pemimpin guna mempengaruhi dan menggerakkan bawahan untuk berbuat sesuatu.

Kedua, kewibawaan. Hal ini menyangkut kelebihan, keunggulan, keutamaan, sehingga pemimpin mampu membawahi atau mengatur orang lain. Dengan kewibawaan yang dimiliki oleh pemimpin maka orang yang dipimpin akan patuh dan taat mengikuti aturan dan norma yang ditetapkan bersama.

Ketiga, kemampuan ialah segala daya, kesanggupan, kekuatan dan kecakapan teknis maupun sosial yang melebihi dari anggota biasa atau orang yang dipimpinnya.²¹

Dalam konsep kepemimpinan hanya memberikan dua pilihan antara dipimpin atau memimpin sesuai dengan kapabilitas, kualitas, dan kekuatan yang dimiliki oleh individu. Kekacauan akan segera terjadi ketika anda dipimpin tetapi melakukan hal-hal yang seharusnya dilakukan pemimpin atau sebaliknya. Untuk menjadi pemimpin, maka harus diawali dengan kesiapan untuk mau dipimpin. Dalam organisasi, bawahan yang tidak siap dipimpin akan kehilangan kesempatan emas untuk mempelajari bagaimana kelak ia akan menjadi seorang pemimpin. Seluruh waktu dan

²¹

Kartini Kartono, *op.cit.* h. 31

energinya dihabiskan hanya untuk menciptakan reaksi-reaksi sesaat yang sia-sia. Misalnya bidang politik seringkali terjadi kepemimpinan yang diraih dengan cara yang melupakan proses kesiapan dipimpin akan berakhir dengan cara yang sama dengan ketika ia mendapatkannya.

Sebelum memimpin orang lain, maka wujud dari kesiapan untuk dipimpin adalah bagaimana memimpin diri sendiri (*personal mastery*). Wilayah yang harus dikuasai adalah *self understanding* (pemahaman diri) dan *self management* (pengelolaan diri) yang meliputi perangkat nilai hidup, tujuan hidup, misi hidup. Kedua kemampuan tersebut akan mengantarkan pemimpin dan orang yang dipimpin menuju pola kehidupan beradab dan efektif.

Seorang pemimpin memiliki peranan yang sangat penting bagi sebuah organisasi yang dipimpinnya. Peran yang harus ditampilkan oleh pemimpin dalam menerapkan manajemen adalah sebagai berikut:

1. Memimpin secara efektif dan efisien.
2. Merangka ulang problem-problem yang dihadapi secara benar untuk kemudian mencari strategi cerdas dan manjar dalam rangka memecahkannya.
3. Memfokuskan tugas-tugas pada hasil terbaik yang dikehendaki dan memelihara fokus itu.
4. Mengembangkan pemikiran strategis dan merencanakan secara baik lingkup tugas institusi.

5. Merestruktur dan merekultur sinergi secara berenergi.
6. Mengaitkan seluruh aspek manajemen untuk mendukung struktur pekerjaan dan desain ulang organisasi.
7. Memperkuat perluasan kegiatan pembelajaran dan pendekatan tim untuk mencapai hasil terbaik dari kinerja pegawai.
8. Mengkreasi kapasitas profesional dan tim kerja untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Bagi mereka yang duduk pada posisi pimpinan di lembaga pemerintahan, kepemimpinan seharusnya dipersepsikan sebagai ide, lebih dari sekadar konsep hubungan dengan orang lain dan perannya sebagai pimpinan. Pemimpin di lembaga pemerintahan harus sadar akan nilai-nilai yang saling mempengaruhi secara mutualis. Oleh karena itu pimpinan di sebuah organisasi pemerintahan harus menerapkan kaidah-kaidah sebagai berikut:

1. Bertindak dengan menggunakan prinsip-prinsip keadilan.
2. Menjunjung tinggi kesamaan hak anggota komunitas atau konstituen.
3. Menghargai diversitas atau keragaman potensi dan kebutuhan baru komunitas.
4. Membuka peluang atau akses bagi pengetahuan baru.
5. Menerapkan prinsip-prinsip demokrasi dan berbagi kekuasaan dan diterjemahkan secara eksplisit di tempat kerja²².

²²

Sudarwan Danim, *Menjadi Komunitas Pembelajar* (Cet. I; Jakarta: Bumi Aksara, 2003), h.183

Dalam menjalankan kepemimpinan baik dalam sebuah organisasi maupun lembaga pendidikan, secara umum tipologi dan gaya kepeemimpiann terbagi atas:

1. Tipe kharismatis

Tipe kepemimpinan kharismatis memiliki energi dan daya tarik yang luar biasa untuk mempengaruhi orang lain, sehingga ia memiliki pengikut yang sangat besar jumlahnya. Biasanya tipe kepemimpinan seperti ini selalu dikaitkan dengan hal-hal yang mistis.

2. Tipe paternalistis

Tipe kepemimpinan kebabakan yang senantiasa menganggap bawahannya sebagai manusia yang belum dewasa serta *over protektif* dan jarang memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengambil keputusan sendiri sehingga mematikan daya kreasi bawahan.

3. Tipe militeristis

Tipe kepemimpinan ini senantiasa mengedepankan komando dan otoriter, menyukai formalitas, disiplin keras dan kaku pada bawahan.

4. Tipe otokratis

Tipe kepemimpinan ini mendasarkan diri pada kekuasaan dan paksaan yang mutlak harus dipenuhi. Pemimpin selalu mau berperan seorang diri (one man show). Setiap kebijakan yang diambil tanpa dikonsultasikan dulu dengan bawahannya.

5. Tipe laissez faire

Tipe kepemimpinan ini berlangsung secara apatis karena pemimpin membiarkan setiap orang dalam kelompoknya bertindak sendiri. pemimpin tidak berpartisipasi dalam kegiatan kelompoknya. Semua pekerjaan harus diselesaikan sendiri oleh bawahannya dan pemimpin hanya simbol semata.

6. Tipe administratif atau eksekutif

Tipe kepemimpinan ini mampu menyelenggarakan tugas-tugas administrasi secara efektif. Pimpinannya biasanya terdiri dari teknokrat dan administrator-administrator yang mampu menggerakkan dinamika modernisasi dan pembangunan.

7. Tipe demokratis

Kepemimpinan demokratis berorientasi pada manusia dan memberikan bimbingan yang efisien kepada bawahannya. Terdapat koordinasi pekerjaan semua bawahan dengan penekanan pada rasa tanggung jawab internal dan kerjasama yang baik. Kekuatan kepemimpinan demokratis bukan terletak pada person atau individu pemimpin, akan tetapi kekuatannya justru terletak pada partisipasi aktif dari setiap anggota kelompok²³.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pemimpin adalah pribadi yang memiliki keterampilan teknis khususnya dalam satu bidang tertentu sehingga ia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas demi mencapai tujuan tertentu. Kepemimpinan pada umumnya distimulir oleh dorongan-

²³

Kartini Kartono, *loc.cit.* h 72-73.

dorongan kat dari dalam diri sendiri untuk memimpin. Dengan kepemimpinan yang kuat diharapkan dapat membina bawahannya menjadi mahir secara teknis, juga bisa membangkitkan kekuatan rasional dan emosional yang positif.

Komunikasi interpersonal dalam sebuah organisasi mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Menemukan diri sendiri
2. Menemukan dunia luar
3. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti
4. Berubah sikap dn tingkah laku
5. Untuk bermain dan kesenangan
6. Untuk membantu²⁴

Keterlibatan dalam sebuah komunikasi interpersonal merupakan pengalaman pribadi yang positif dimana kita dapat belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Pikiran-pikiran seseorang sangat dipengaruhi oleh hasil komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau ,menegal diri kita, berdiskusi mengenai perasaan, pikiran dan tingkah laku kita sendiri dan orang lain.

Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana yang dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan secara suka rela oleh penerima pesan, dapat meningkatkan kualitas

²⁴

Dr. Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*. Ed.1, Cet:IV. Bumi Aksara, Jakarta:2001, h.165-167.

hubungan antar pribadi, dan tidak ada hambatan yang terjadi dalam komunikasi interpersonal tersebut.

E. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antarpribadi sangat potensial untuk menjalankan fungsi instrumental sebagai alat untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena dapat menggunakan kelima alat indera untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang dikomunikasikan kepada komunikan. Sebagai komunikasi yang paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi antarpribadi berperan penting hingga kapan pun, selama manusia masih mempunyai emosi. Kenyataannya komunikasi tatap-muka ini membuat manusia merasa lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi lewat media massa seperti surat kabar, televisi, ataupun lewat teknologi tercanggih.

Dibandingkan dengan bentuk komunikasi lainnya, komunikasi interpersonal dinilai paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini, dan perilaku komunikan. Alasannya yaitu komunikasi interpersonal umumnya berlangsung secara tatap muka (*face to face*). Komunikator dan komunikan saling bertatap muka, maka terjadilah kontak pribadi (*personal contact*) yang menimbulkan keterbukaan antara komunikan dan komunikator. Ketika komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan, umpan balik akan terjadi secara seketika (*immediate feedback*).

Komunikator akan mengetahui pesan tersampaikan secara baik atau tidak ketika melihat tanggapan komunikan terhadap pesan yang disampaikan melalui ekspresi wajah dan gaya bahasa. Apabila umpan baliknya positif artinya tanggapan dari komunikan tersebut menyenangkan untuk komunikator dan komunikator akan mempertahankan gaya komunikasi yang sudah terbangun, sebaliknya jika tanggapan negative dari komunikan maka komunikator harus merubah gaya komunikasi agar kedepannya dapat berkomunikasi yang jauh lebih baik.

Oleh karena itu kemampuan untuk mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikan maka bentuk komunikasi interpersonal sering dipergunakan untuk melancarkan komunikasi persuasive yakni suatu teknik komunikasi secara psikologis manusiawi yang sifatnya halus, luwes berupa ajakan, bujukan atau rayuan.

Tetapi komunikasi persuasif interpersonal hanya digunakan pada komunikan yang potensial, dalam artian tokoh yang mempunyai jajaran dengan pengikutnya atau anak buahnya dalam jumlah yang sangat banyak, sehingga apabila tokoh tersebut berhasil diubah sikapnya atau idiologinya maka seluruh jajarannya akan mengikutinya.

Hal-hal yang penting diperhatikan dalam komunikasi interpersonal:

1. Persepsi interpersonal.

Persepsi adalah suatu proses pengenalan atau identifikasi sesuatu dengan menggunakan panca indera.

2. Konsep diri

Konsep diri adalah pandangan individu mengenai siapa diri individu dan itu bias diperoleh lewat informasi yang diberikan orang lain.

3. Atraksi interpersonal.

Atraksi interpersonal adalah kesukaan pada orang lain, sikap positif dan daya tarik seseorang²⁵

Komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik. Kegagalan komunikasi sekunder terjadi, isi pesan dipahami, tetapi hubungan dengan komunikan rusak. Komunikasi interpersonal sering terjadi secara spontan dan menggunakan bahasa verbal maupun non verbal.

Setiap manusia memiliki perbedaan individual yang beragam dan berbeda antara satu dengan yang lainnya. Perbedaan ini tentunya memerlukan pendekatan yang berbeda pula. Disinilah diperlukan kemampuan dan kecermatan pimpinan dalam sebuah organisasi dalam menentukan teknik pendekatan komunikasi yang akan diterapkan. Perbedaan individual menurut Syaiful Bahri Djamarah dapat diklasifikasikan menjadi tiga aspek yaitu : *Pertama*, perbedaan biologis. *Kedua*, perbedaan intelektual. *Ketiga*, perbedaan psikologis.⁷ Perbedaan ini memiliki pengaruh mendasar dalam pelaksanaan belajar mengajar, dapat didiuraikan sebagai berikut:

²⁵

Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*. Cet.II. Rosdakarya, Bandung: 1997.,h.97.

⁷

⁷ Syaiful Bahri Djamarah, *Guru dan Siswa dalam Intraksi Edukatif* (Cet.I; Jakarta: Rineka Cipta, 2000), h. 56

a. Perbedaan Biologis

Aspek biologis ini merupakan aspek penting yang dimiliki oleh manusia dengan berbagai perbedaannya. Pengelolaan pengajaran yang hanya memperhatikan aspek mental dengan mengabaikan aspek biologis anak didik akan menyebabkan suasana belajar kurang kondusif. Aspek-aspek biologis meliputi; jenis kelamin, bentuk tubuh, rambut, warna kulit, kesehatan, dan ciri-ciri lain yang dibawa individu sejak lahir.

b. Perbedaan Intelektual

Intelegensi merupakan salah satu aspek yang selalu aktual untuk dibicarakan dalam dunia pendidikan karena intelegensi adalah unsur yang ikut mempengaruhi kinerja seseorang. Perbedaan individual dalam aspek intelektual ini perlu ketahu dan pahami, terutama dalam hubungannya dengan pengelompokan anak didik di kelas melalui identifikasi. seperti, anak-anak genius, pintar, normal, kurang pintar, bebal, idiot, dan sebagainya. Hal ini dilakukan agar anak lebih kreatif, dan guru dapat dengan mudah mengadakan pendekatan dengan anak didik untuk memberikan bimbingan tentang cara belajar yang baik dan sebagai upaya untuk menghargai keunikan individu.

c. Perbedaan Psikologis

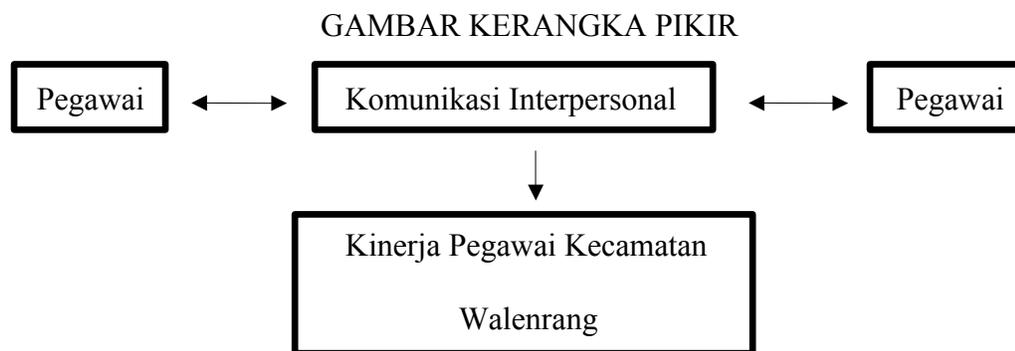
Ahli psikologi dan pendidikan berpendapat bahwa setiap anak manusia berbeda secara lahir dan batinnya termasuk di antaranya adalah perbedaan psikologis. Perbedaan psikologis ini tidak dapat dihindari karena pembawaan dan lingkungan anak didik yang berlainan antara yang satu dengan yang lainnya. Ada yang murah senyum, pemarah, berjiwa sosial, egois, periang, dan pemurung yang semuanya itu dipengaruhi oleh faktor pembawaan dan lingkungan sosialnya.⁸

F. Kerangka Pikir

Komunikasi interpersonal mempunyai manfaat dan peranan yg sangat dominan dalam suatu pekerjaan para pegawai tidak dapat bekerja dengan efisien dan efektif tanpa tersedianya komunikasi. Sehingga bisa dibilang bahwa komunikasi merupakan sebuah keterangan yang bermanfaat untuk paqra pegawai dalam rangka mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya

Berdasarkan hal tersebut diatas maka penulis akan mencoba memberikan gambaran. Kerangka pikir yang dapat mengantar dalam pembahasan yang telah ditentukan kerangka pikir tersebut disajikan dalam bagan sebagai berikut:

⁸⁸ *Ibid.*, h. 61



Bagan diatas menjelaskan bahwa kinerja pegawai kecamatan di Kecamatan Walenrang Kabupaten Luwu dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal antar pegawai.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan dengan fokus penelitian maka penelitian ini menggunakan pendekatan berparadigma deskriptif kualitatif. Sedangkan jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif artinya dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut berasal dari wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi dan lainnya.¹

Bogdan dan Tailor memberikan penjelasan tentang penelitian kualitatif yaitu pendekatan yang diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingka laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam suatu konteks setting tertentu yang dikaji dari sudut pandang *konferhensip* dan *holistik* (utuh).

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapat pemahaman yang bersifat umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan (responden). Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan berupa pemahaman umum tentang kenyataan-kenyataan tersebut.²

¹

Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2002, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya), h.5.

²

Metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pendekatan sosiologis

Istilah ” pendekatan” merupakan kata terjemahan dari bahasa Inggris, *approach*. Maksudnya adalah sesuatu disiplin ilmu untuk dijadikan landasan kajian sebuah studi atau penelitian. Sosiologi adalah ilmu yang mempelajari hidup bersama dalam masyarakat, dan menyelidiki ikatan-ikatan antara manusia yang menguasai kehidupan itu. Sementara itu, Soerjono Soekarno mengartikan sosiologi sebagai suatu ilmu pengetahuan yang membatasi diri terhadap persoalan-persoalan. Sosiologi tidak menetapkan ke arah mana sesuatu seharusnya berkembang dalam arti memberi petunjuk-petunjuk yang menyangkut kebijaksanaan kemasyarakatan dari proses kehidupan bersama tersebut. Jadi kalau diambil kesimpulan arti dari pendekatan sosiologi tersebut adalah suatu landasan kajian sebuah studi atau penelitian untuk mempelajari hidup bersama dalam masyarakat.³

2. Pendekatan psikologi yaitu suatu bentuk pemecahan masalah dengan melihat gejala-gejala kejiwaan dari suatu tingkah laku.

3. Pendekatan komunikasi

Pendekatan komunikasi adalah pendekatan yang digunakan untuk menyampaikan suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik langsung secara lisan maupun tak

Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relation dan Komunikasi*, (Edisi I, Cet. IV; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), h. 215.

³ [Http://daniahbongas.wordpress.com](http://daniahbongas.wordpress.com). Pendekatan Sosiologi. Diakses 27 desember 2013

langsung melalui media yakni memberi tahu atau mengubah sikap (attitude) pendapat (opinion) atau perilaku (behavior).⁴

B. Teknik pengumpulan data

1. *Library research*, yaitu suatu cara untuk mendapatkan data dari buku dan literatur yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, dengan mengutip yaitu:

a) Kutipan langsung, yaitu mengutip beberapa teks dari buku tanpa mengubah kata-kata dari teks yang dikutip.

b) Kutipan tidak langsung, yaitu mengutip beberapa teks dan mengubah kata-kata dari teks yang dikutip.

2. *Field research*, yaitu dengan mendatangi lokasi penelitian untuk mendapatkan informasi. Adapun teknik yang ditempuh dalam pengumpulan data adalah :

a) *Observasi*, yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada obyek yang menjadi sasaran penelitian yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

b) *Interview*, yakni suatu pengumpulan data dengan tanya jawab. Dalam melaksanakan interview yakni dengan mengadakan wawancara dengan Kepala Kantor Kecamatan dan Stafnya di Walenrang.

⁴

c) *Dokumentasi*, yakni pengumpulan data yang telah disimpan dalam dokumen tertentu dan dapat dijadikan sebagai sumber data, seperti dokumentasi publik, data informasi yang tercantum diberbagai media massa, kepustakaan, bahan publikasi instansi dan pengumuman.

C. Teknik analisis data

1. Teknik Induktif yaitu suatu bentuk pengolahan yang berawal dari fakta-fakta yang bersifat khusus kemudian menarik kesimpulan yang bersifat umum.

2. Teknik Deduktif yaitu suatu bentuk pengolahan data yang bersifat umum kemudian menarik kesimpulan yang bersifat khusus.

3. Teknik Komparatif yaitu suatu bentuk penganalisaan data dengan cara mengadakan pertandingan dari data atau pendapat para ahli tentang masalah yang berhubungan dengan pembahasan dan kemudian menarik suatu kesimpulan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Walenrang merupakan salah satu daerah yang berada dalam lingkup pemerintahan Kabupaten Luwu sebagai salah satu kabupaten di Sulawesi Selatan. Kecamatan Walenrang memiliki sumber daya alam yang menjadi sumber mata pencaharian masyarakat setempat yang umumnya pada sektor pertanian, perkebunan, dan kelautan. Oleh karena itu masyarakat Luwu kebanyakan berprofesi sebagai petani, pekebun dan nelayan. Meskipun berada dalam lingkup pemerintahan Kabupaten Luwu namun secara geografis letak dan posisi Kecamatan Walenrang sangat jauh dari pusat layanan pemerintahan Kabupaten Luwu karena diantarai oleh Kota Palopo yang tidak berada dalam lingkup Kabupaten Luwu yakni Kantor Kecamatan Belopa.

Berdasarkan tingkat pendidikannya, sebagian besar aparatur pemerintah Kabupaten Luwu secara keseluruhan merupakan lulusan pendidikan rendah. Dalam paradigma baru, tujuan Pembangunan Nasional adalah mencapai masyarakat madani, yakni masyarakat yang maju, moderen dan bertaqwa kepada Tuhan (Allah swt). Dari paradigma baru tersebut tergambar jelas bahwa penduduk merupakan obyek sekaligus subyek dari pembangunan. Sehingga data kependudukan di suatu wilayah dengan berbagai masalah sosial yang ditimbulkan.

Penduduk merupakan asset pembangunan bila mereka dapat diperdayakan secara optimal. Kendati begitu mereka juga bisa menjadi "beban" pembangunan jika keberadaannya tidak dibarengi dengan kualitas (SDM) yang memadai pada wilayah/daerah bersangkutan, demikian pula bagi Kabupaten Luwu Timur.

Gambaran singkat tentang Kecamatan Walenrang diungkapkan oleh Camat Walenrang, Ibu Yermia Maya, SE dalam petikan wawancara berikut ini:

“Kecamatan Walenrang sebagai daerah yang berada dalam lingkup pemerintahan Kabupaten Luwu dapat dikatakan masih dalam tahap pembenahan pada aspek ekonomi, sosial, budaya, pendidikan dan politik. Hal tersebut dapat dilihat dari kondisi masyarakat kami dimana pada umumnya masih sangat tergantung pada hasil-hasil alam. Kehidupan sosial dan budaya yang masih polos dan jika tidak difilter dengan baik maka akan sangat rentan dengan pengaruh budaya-budaya asing. Kemajuan pendidikan pada saat sekarang ini mulai mengalami kemajuan dimana masyarakat telah memiliki motivasi untuk lebih memperhatikan pendidikan anak-anak mereka. Sementara kemajuan politik pemerintahan yang berkembang saat ini adalah adanya upaya pemerintah Kabupaten Luwu untuk menjadikan daerah kami sebagai Kabupaten tersendiri yang akan dinamakan dengan nama Kabupaten Luwu Tengah berdasarkan pertimbangan-pertimbangan dari berbagai pihak”¹.

Camat Walenrang memiliki 26 pegawai yang bertugas mengelola pemerintahan di tingkat kecamatan. Selain Camat dan Sekertaris Camat, terdapat 3 Kepala Seksi yakni 1) Kepala Seksi Pembangunan dan Perekonomian, 2) Kepala Seksi Pelayanan Umum, 3) Kepala Seksi Pemerintahan. Adapun struktur organisasi yang lainnya yakni Kepala Sub Bagian yang terdiri atas 3 yakni : 1) Kepala Sub

¹
Yermia Maya, Camat Walenrang, *Wawancara*, di Walenrang pada tanggal 19 Februari 2014.

Bagian Hukum dan Kepegawaian, 2) Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan, 3) Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan. Selebihnya adalah Staff yang terdiri atas 18 orang, sehingga jumlah keseluruhan pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Walenrang adalah 26 orang.

Berikut adalah tabel keadaan pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang:

Tabel 4. 1
Keadaan Tenaga Kependidikan SD Negeri 93 Tombang
Tahun Ajaran 2012/2013

No	Nama	Jabatan	Status
1	Yermia Maya, SE	Camat	PNS
2	Cana, SH	Sekcam	PNS
3	Abdul Rahim	Kasi Pembangunan dan Perekonomian	PNS
4	Elpi, SE	Kasi Pelayanan Umum	PNS
5	Halilintar Kabubu, S.Pd	Kasi Pemerintahan	PNS
6	Anthon	Kasubag Hukum dan Kepegawaian	PNS
7	Drs. Muhammad Hasbi Kaso	Kasubag Umum dan Keuangan	PNS
8	Kartini, SE	Kasubag Perencanaan dan Pelaporan	PNS
9	Albertha, SH	Staf	PNS
10	Sitti Rakhma, SE	Staf	PNS
11	Rini Setyowati, ST	Staf	PNS
12	Ika Purwanti Akbar, S.IP	Staf	PNS
13	Neneng Adriani, S.Sos	Staf	PNS
14	Herman Basongan	Staf	PNS
15	Suriani	Staf	PNS
16	Ripra	Staf	PNS
17	Siska Papayungan	Staf	PNS

18	Hasyim Barsya	Staf	PNS
19	Arwan	Staf	PNS
20	Andarias Pabumbun	Staf	PNS
21	Darma	Staf	PNS
22	Nurhayati Silo	Staf	PNS
23	Ardeni Sissang	Staf	PNS
24	Aswan Susanto	Staf	PNS
25	Adrianto Gunawan	Staf	PNS
26	Mukhtar	Staf	

Sumber Data: Data Pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang

B. Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Walenrang

Penelitian ini dilakukan dengan terlebih dahulu melakukan observasi terhadap bentuk-bentuk komunikasi interpersonal yang terjadi antar pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang. Observasi yang dilakukan dengan mengamati sifat komunikasi interpersonal yang terjadi antar pegawai serta kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang. Hasil observasi akan dikaji lebih mendalam untuk menghasilkan kesimpulan tentang efektifitas komunikasi interpersonal antar pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan maka peneliti mendapatkan keterangan-keterangan sesuai dengan lembar observasi peneliti tentang efektivitas komunikasi interpersonal antar pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai sebagai berikut:

Tabel 4.1

Hasil Observasi Tentang Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antar Pegawai dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Walenrang

OBJEK PENGAMATAN	JAWABAN		
	Ya (Baik)	Kuran g	Tidak Baik
A. Sifat Komunikasi Interpersonal Pegawai			
1) Perilaku verbal	V		
2) Perilaku non verbal,		V	
3) Pernyataan/ungkapan yang spontan,			V
4) Dinamis,		V	
5) Terjadi umpan balik pribadi, hubungan interaksi dan koherensi (pernyataan yang satu harus berkaitan dengan yang lain sebelumnya),	V		
6) Bersifat intrinsik	V		
7) komunikasi sebagai kegiatan dan tindakan,	V		
8) Persuasif	V		
B. Kinerja Pegawai			
1) Kedisiplinan	V		
2) Kebersihan	V		
3) Ketaatan	V		
5) Kerapian Administrasi	V		
6) Berkesinambungan	V		
7) Terarah	V		
8) Bertanggung jawab	V		

Tabel hasil pengamatan menunjukkan perilaku komunikasi interpersonal antara pegawai yang terjadi di kantor kecamatan walenrang. Selanjutnya akan dilakukan interpretasi melalui deskripsi peneliti dari hasil pengamatan tentang komunikasi interpersonal antar pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang yang tertera pada tabel di atas :

1. Sifat Komunikasi Interpersonal Pegawai

a. Perilaku verbal

Perilaku verbal yang terjadi di Kantor Kecamatan Walenrang terlihat pada saat pegawai membuat persuratan dan laporan yang berhubungan dengan pembagian kerja yang diberikan oleh pimpinan dalam hal ini Kepala Kantor Camat Walenrang. Persuratan dan laporan menggunakan kata-kata dan simbol yang dinyatakan secara tulisan. Para pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Walenrang menggunakan komunikasi lisan melalui *handphone* apabila dibutuhkan dalam menyampaikan pesan-pesan yang berhubungan dengan tugas-tugas mereka.

Berikut adalah hasil wawancara dengan Elpi, SE, Kepala Seksi Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Walenrang tentang perilaku verbal dalam komunikasi interpersonal antar pegawai:

”Segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan kami dituliskan dalam bentuk persuratan dan telah diatur secara khusus. Masing-masing pegawai dapat membedakan sendiri apabila menemukan persuratan dari Sekertaris Camat. Dalam kondisi tertentu, juga terkadang menggunakan *handphone* apabila komunikasi yang ingin dilakukan penting dan mendesak”².

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi verbal yang digunakan secara verbal di Kantor Kecamatan Walenrang adalah melalui persuratan dan media elektronik yakni telepon genggam.

2

Elpi, Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Walenrang, *Wawancara*, di Walenrang pada tanggal 24 Februari 2014.

b. Perilaku non verbal

Berdasarkan hasil observasi tentang perilaku non verbal dalam komunikasi interpersonal yang terjadi antara pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang didapatkan hasil penelitian bahwa pegawai kurang menggunakan komunikasi non verbal dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Perilaku non verbal dalam komunikasi interpersonal yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah ekspresi wajah dan gerakan tubuh.

Berikut adalah penjelasan dari hasil wawancara dengan Rini Setyowati, ST, salah satu staf di Kantor Kecamatan Walenrang:

”Kami sangat kurang menggunakan bahasa non verbal dalam berkomunikasi di kantor ini. Biasanya bahasa non verbal kami gunakan apabila komunikasi tersebut bersifat pribadi dan tidak berhubungan dengan tugas-tugas kami di kantor ini. Bahasa non verbal ini kami anggap bahasa yang tidak resmi dan tidak dapat digunakan dalam menyampaikan pesan-pesan yang berhubungan dengan pekerjaan kami disini”³.

Hasil wawancara tersebut diatas menjelaskan bahwa bahasa non verbal tidak digunakan dalam melakukan komunikasi antara pegawai pada saat melaksanakan tugas-tugas atau pekerjaan di Kantor Kecamatan Walenrang.

c. Pernyataan/ungkapan yang spontan

Bentuk komunikasi berupa pernyataan/ungkapan spontan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah perilaku yang dilakukan secara tiba-tiba, serta merta untuk menjawab sesuatu rangsangan dari luar tanpa terpikir terlebih dahulu. Dalam

3

Rini Setyowati, Staf Pegawai Kecamatan Walenrang, *Wawancara*, di Walenrang pada tanggal 24 Februari 2014.

penelitian ini, para pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang tidak menggunakannya sebagai bentuk komunikasi pada saat melaksanakan pekerjaan mereka.

Berikut adalah hasil wawancara dengan Adrianto Gunawan, salah satu staf di Kantor Kecamatan Walenrang:

”Dalam melaksanakan tugas-tugas kami di kantor ini sebagai pegawai, kami tidak dapat menggunakan pernyataan atau ungkapan spontan sebagai sikap yang resmi, biasanya ungkapan spontan itu hanya digunakan pada saat pembicaraan kami berhubungan dengan pembicaraan pribadi”⁴.

Hasil wawancara tersebut diatas memperlihatkan bahwa pernyataan atau ungkapan spontan sama sekali tidak dibenarkan dalam komunikasi interpersonal pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang. Pertimbangannya adalah bahwa pernyataan atau ungkapan spontan dapat memicu gejolak emosional antar pegawai dan dapat menimbulkan masalah-masalah yang mempengaruhi kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang.

d. Dinamis

Berdasarkan hasil observasi dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal antar pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang masih kurang dinamis. Komunikasi interpersonal yang dinamis terlihat apabila komunikasi terus berkembang dan maju.

e. Terjadi umpan balik pribadi, hubungan interaksi dan koherensi (pernyataan yang satu harus berkaitan dengan yang lain sebelumnya)

4

Adrianto Gunawan, Staf Pegawai Kecamatan Walenrang, *Wawancara*, di Walenrang pada tanggal 24 Februari 2014.

Komunikasi interpersonal yang baik apabila semua terlibat berpartisipasi satu terhadap yang lain baik dengan pesan-pesan yang verbal maupun non verbal, terjadi umpan balik, saling mempengaruhi dan saling memiliki hubungan timbal balik.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan terhadap pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang didapatkan bahwa sifat komunikasi interpersonal terjadi umpan balik, saling mempengaruhi dan memiliki hubungan timbal balik. Hal tersebut terlihat ketika pesan-pesan verbal maupun non verbal yang disampaikan berhubungan dengan pekerjaan mereka. Berikut hasil wawancara dengan St. Rakhma, SE, staf Camat Walenrang:

”Umumnya komunikasi yang kami lakukan berhubungan dengan apa yang harus kami kerjakan sebagai staf di kantor ini. Ibu Camat akan mengadakan rapat apabila ada hal-hal yang akan dibicarakan dan menginginkan umpan balik dari staf-staf camat. Hasil-hasil keputusan rapat-rapat yang dilakukan dalam lingkup camat walenrang akan dikontrol oleh Ibu Camat”⁵.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Camat Walenrang menggunakan komunikasi interpersonal dalam bentuk komunikasi non verbal ketika mengadakan rapat-rapat dengan jajarannya. Komunikasi non verbal masih dianggap tidak efektif digunakan disembarang tempat dan situasi dalam lingkup kecamatan walenrang.

f. Bersifat intrinsik

Bersifat intrinsik dalam pembahasan ini dimaksudkan adalah suatu standar dari perilaku yang dikembangkan oleh seorang sebagai pandu bagaimana mereka

5

St. Rakhma, Staf Pegawai Kecamatan Walenrang, *Wawancara*, di Walenrang pada tanggal 24 Februari 2014.

melaksanakan komunikasi. Hal ini terjadi pada pegawai Kecamatan Walenrang dimana Ibu Camat dan staf-stafnya akan membedakan lingkup kerjanya. Masing-masing kepala seksi akan bertugas sesuai dengan bidangnya sebagaimana staf-stafnya. Berikut adalah hasil wawancara dengan Cana, SH., Sekertaris Camat Walenrang:

”Ibu Camat Walenrang selalu mengadakan rapat-rapat untuk menyampaikan informasi yang berhubungan dengan tugas-tugas dan kinerja pegawai di kantor ini, dalam rapat-rapat tersebut Ibu Camat akan meminta pendapat dan saran-saran dari pegawai-pegawai yang terlibat di kantor ini. Terkadang pula, Ibu Camat berkomunikasi langsung dengan pegawai-pegawai yang dibutuhkan untuk membantu pelaksanaan kegiatan-kegiatan di kantor ini”⁶.

Kepatuhan yang diperlihatkan oleh pegawai terhadap atasannya akan terlihat dari sifat komunikasi interpersonal pegawai dimana pegawai mengetahui fungsi dan tugasnya masing-masing dan tidak melibatkan diri dalam komunikasi yang tidak berhubungan dengan kerjanya.

g. Komunikasi sebagai kegiatan dan tindakan

Komunikasi yang terjadi antar pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang dapat dilihat ketika Camat Walenrang memberikan instruksi kepada pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Walenrang. Instruksi yang diberikan bersifat wajib untuk ditindaklanjuti oleh jajaran pegawai di bawahnya sehingga instruksi tersebut menjadi sebuah kegiatan dan tindakan yang terjadi di kalangan pegawai di Kantor Kecamatan

6

Cana, Sekertaris Camat Walenrang, *Wawancara*, di Walenrang pada tanggal 24 Februari 2014.

Walenrang. Berikut adalah hasil wawancara dengan Yermia Maya, camat Walenrang:

”Instruksi yang kami berikan selalu mendorong pegawai di lingkup pemerintahan kecamatan walenrang untuk bertindak dan melakukan kegiatan sesuai dengan instruksi yang diberikan. Instruksi biasanya bersifat umum dari pimpinan yang paling tinggi dan berhubungan dengan hal-hal khusus misalnya peringatan hari-hari bersejarah, kunjungan pemerintah kabupaten, dan lain-lain. Hal tersebut akan langsung ditindaki dan dilaksanakan oleh seluruh jajaran di lingkup Kecamatan Walenrang”⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang bersifat kegiatan dan tindakan yang dilakukan oleh Camat Walenrang dalam bentuk instruksi tentang hal-hal yang bersumber dari pimpinan diatasnya.

h. Persuasif

Persuasif merupakan teknik untuk mempengaruhi manusia dengan memanfaatkan/menggunakan data dan fakta psikologis maupun sosiologis dari komunikan yang hendak dipengaruhi dengan demikian persuasi bukan merupakan pembujukan terhadap seseorang ataupun suatu kelompok untuk menerima pendapat yang lain.

Setelah melakukan observasi di Kantor Kecamatan Walenrang peneliti mendapatkan informasi bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan antar pegawai di Kecamatan Walenrang ada yang bersifat persuasif. Komunikasi persuasif paling sering dilakukan antar Camat dan Kepala Seksi yang ada di Kantor Kecamatan

⁷ Yermia Maya, Camat Walenrang, *Wawancara*, di Walenrang pada tanggal 24 Februari 2014.

dalam rangka menyelesaikan masalah-masalah pribadi antar pegawai yang dapat mengganggu kinerja pegawai dalam lingkup pemerintahan Kecamatan Walenrang.

2. Kinerja Pegawai

a. Kedisiplinan

Kedisiplinan pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang dapat dilihat dari absen pegawai yang di evaluasi oleh sekertaris camat. Pegawai yang bermasalah pada persoalan kedisiplinan akan dievaluasi secara lanjut oleh Ibu Camat. Bagi pegawai yang berstatus PNS akan mendapatkan sanksi dari aparat pemerintah jika tidak disiplin melaksanakan tugas-tugasnya di kantor.

Berikut hasil wawancara dengan Camat Walenrang tentang disiplin pegawai di kantor kecamatan walenrang:

“Pegawai yang ada dalam lingkup kecamatan walenrang telah memiliki kedisiplinan yang cukup. Pegawai-pegawai yang tidak disiplin akan mudah diketahui melalui absensi pegawai. Apabila ada pegawai yang berhalangan untuk melaksanakan tugasnya di kantor maka wajib meminta izin kepada saya sebagai bahan laporan jika ada pemeriksaan dari Bapak Bupati. Kedisiplinan ini sangat penting karena kediplinan menggambarkan kinerja pegawai yang ada di kantor ini”⁸.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Camat Walenrang menilai kinerja pegawai berdasarkan kedisiplinan pegawai yang ditunjukkan melalui absensi pegawai.

8

Yermia Maya, Camat Walenrang, *Wawancara*, di Walenrang pada tanggal 24 Februari 2014.

b. Kebersihan

Kebersihan merupakan budaya yang sangat penting untuk diaplikasikan dalam lingkup pemerintahan. Budaya bersih mencerminkan pemerintahan yang bersih. Dalam lingkup pemerintahan kecamatan walenrang, kebersihan juga menjadi penilaian kinerja pegawai di kantor kecamatan walenrang. Meskipun di kantor kecamatan walenrang terdapat petugas khusus kebersihan namun pegawai di lingkup kecamatan walenrang juga menekankan agar semua pegawai menjaga kebersihan setiap waktu.

Berikut adalah hasil wawancara dengan staf Camat Walenrang, Nurhayati Silo tentang kinerja pegawai dalam hal kebersihan:

“Ibu Camat sangat memperhatikan faktor kebersihan dilingkup camat walenrang. Bahkan kebersihan menjadi penilaian tersendiri terhadap kinerja pegawai di lingkup kecamatan walenrang. Ibu Camat akan menginformasikan penilaian tentang kebersihan pegawai setiap selesai apel pada hari senin dan kamis”⁹

Dari hasil wawancara di atas diketahui bahwa Camat Walenrang menginformasikan melalui komunikasi interpersonal yang bersifat intrinsik, yakni penilaian atasan terhadap bawahan.

c. Ketaatan

Bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkup Kecamatan Walenrang, ketaatan merupakan hal yang sangat penting. Ketaatan pada atasan yaitu Camat merupakan

⁹

Nurhayati Silo, Camat Walenrang, *Wawancara*, di Walenrang pada tanggal 24 Februari 2014.

gambaran dari perilaku kinerja yang baik. Ketaatan tidak hanya pada persoalan sikap sebagai bawahan tetapi juga pada aspek kinerja sebagai pegawai.

Berikut adalah hasil wawancara dengan Camat Walenrang tentang kepatuhan pegawai dalam lingkup camat walenrang:

“Pegawai yang ditugaskan dilingkup Camat Walenrang sangat memperhatikan ketaatan terhadap aturan-aturan yang berhubungan dengan kinerjanya sebagai pegawai. Meskipun beberapa masih dalam pendekatan persuasif disebabkan oleh masalah-masalah yang bersifat pribadi dan dapat mempengaruhi kinerjanya sebagai pegawai”¹⁰.

d. Kerapian Administrasi

Pada dasarnya masalah kerapian administrasi adalah tanggung jawab semua pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Walenrang. Akan tetapi, pada khususnya kerapian administrasi sangat berhubungan dengan tugas dan tanggung jawab Sekertaris Camat. Kerapian administrasi juga menunjukkan kinerja pegawai di lingkup Kantor Kecamatan Walenrang.

e. Berkesinambungan

Kinerja berkesinambungan akan terwujud jika komunikasi interpersonal antar pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang berjalan efektif. Masing-masing pegawai bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dan dievaluasi secara continue atau terus menerus.

¹⁰

Yermia Maya, Camat Walenrang, *Wawancara*, di Walenrang pada tanggal 24 Februari 2014.

f. Terarah

Kinerja yang terarah membutuhkan arahan yang baik. Arahan-arahan akan berhubungan struktur organisasi yang ada di Kantor Kecamatan Walenrang. Arahan dari Camat kepada Kepala-Kepala Seksi begitupun seterusnya kepada staf-staf di lingkup Kecamatan Walenrang membutuhkan pola komunikasi yang baik. Komunikasi interpersonal yang bersifat persuasive sangat efektif untuk mengarahkan pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang.

g. Bertanggung jawab

Sikap tanggung jawab pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang merupakan sikap yang sangat penting dan sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai yang bertanggung jawab akan memperlihatkan kinerjanya dengan baik dan benar. Rasa tanggung jawab dari seorang pegawai terhadap tugas-tugas yang diberikan dari camat walenrang akan memperlihatkan hasil kinerja yang baik. Sebaliknya, pegawai yang tidak bertanggung jawab akan menjadi masalah bagi semua struktur yang ada di kantor kecamatan walenrang sebab pegawai yang tidak bertanggung jawab akan mengabaikan tugas-tugasnya dan berdampak kepada tugas-tugas pegawai lainnya. lah

Berikut adalah hasil wawancara dengan Camat Walenrang tentang tanggung jawab pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang:

“Pegawai yang ada dalam lingkup Kecamatan Walenrang memperlihatkan tanggung jawab yang baik. Tugas-tugas yang diberikan mampu diselesaikan dengan baik, begitu pula dengan pelayanan terhadap kepentingan masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik. Hal ini dipengaruhi oleh kemampuan para pegawai dalam hal melakukan komunikasi yang baik antar mereka dan antar masyarakat”¹¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang sangat mempengaruhi pelaksanaan tugas-tugasnya sebagai aparat pemerintah.

Berdasarkan hasil observasi di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal antar pegawai di kantor kecamatan walenrang dikatakan efektif jika:

1. Sifat komunikasi yang terjadi menunjukkan perilaku verbal dan non verbal, tidak menunjukkan pernyataan/ungkapan yang spontan, dinamis sesuai dengan perkembangan, terjadi umpan balik pribadi yang tidak meninggalkan tugas-tugas pokok pegawai, menjalin hubungan interaksi, bersifat intrinsik, dan menunjukkan komunikasi sebagai kegiatan dan tindakan, serta dilakukan secara persuasif.

2. Kinerja pegawai yang berhubungan dengan kedisiplinan, kebersihan, ketaatan, kerapian Administrasi, berkesinambungan, terarah, bertanggung jawab dapat diwujudkan dengan baik oleh pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang.

¹¹

Yermia Maya, Camat Walenrang, *Wawancara*, di Walenrang pada tanggal 24 Februari 2014.

C. Hambatan dan Solusi Pada Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Pegawai Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Walenrang

Dari hasil penelitian tentang efektivitas komunikasi interpersonal antara pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang terdapat hambatan yang ditemukan oleh peneliti, yakni:

1. Perilaku non verbal.

Komunikasi interpersonal antar pegawai di kantor kecamatan walenrang berupa perilaku non verbal adalah cara berkomunikasi yang memakai isyarat atau bahasa tubuh. Cara berkomunikasi yang demikian dianggap tidak efektif karena bahasa isyarat atau bahasa tubuh dapat bermakna tertentu dan hanya dapat diketahui oleh lawan bicara saja atau orang-orang yang memiliki kedekatan khusus dan bersifat pribadi.

Kurangnya penggunaan komunikasi interpersonal antar pegawai yang bersifat non verbal dapat menghambat kinerja pegawai dalam hal menyampaikan informasi yang tidak dapat dibahasakan secara verbal. Hal tersebut dapat terjadi ketika ada informasi yang tidak dapat diketahui oleh semua jajaran yang ada di Kantor Kecamatan Walenrang dan hanya dapat disampaikan atau dikomunikasikan dengan non verbal. Berikut adalah hasil wawancara dengan Camat Walenrang, Yermia Maya, SE., tentang komunikasi interpersonal antar pegawai yaitu komunikasi non verbal di Kantor Kecamatan Walenrang:

”Komunikasi yang bersifat non verbal terkadang saya lakukan apabila ada hal-hal yang sifatnya rahasia dan hanya orang-orang tertentu saja diantara pegawai yang ada disini yang dapat mengetahuinya. Biasanya berhubungan dengan evaluasi kinerja pegawai atau jika ada pegawai yang bermasalah. Cara berkomunikasi melalui isyarat atau bahasa tubuh ini menurut saya sangat bermanfaat dalam menyelesaikan masalah-masalah tertentu terutama masalah yang berhubungan dengan pribadi masing-masing pegawai dan dapat mempengaruhi kinerja antar pegawai ”¹².

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi non verbal pada dasarnya dibutuhkan dalam komunikasi interpersonal antar pegawai di Kecamatan Walenrang untuk meningkatkan kinerja pegawai akan tetapi komunikasi non verbal masih kurang digunakan sebagai bentuk komunikasi yang formal atau resmi sehingga peneliti memberikan solusi agar komunikasi interpersonal yang bersifat non verbal digunakan sebagai bentuk komunikasi antar pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang.

2. Pernyataan/ungkapan yang spontan.

Pernyataan atau ungkapan spontan seringkali terjadi apabila komunikasi antar pegawai di Kecamatan Walenrang tidak dapat dikendalikan atau sebagai ungkapan ekspresi antar pegawai terhadap sesuatu yang terjadi dan berhubungan dengan kinerja pegawai. Pernyataan/ungkapan spontan dapat bersifat positif atau negatif tergantung bagaimana menyikapinya. Begitupula dengan pengaruhnya dapat menjadi penghambat kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang. Berikut petikan

¹²

Yermia Maya, Camat Walenrang, *Wawancara*, di Walenrang pada tanggal 24 Februari 2014.

wawancara dengan Elpi, SE., sebagai Kepala Seksi Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Walenrang:

”Kami sangat menghindari pernyataan atau ungkapan yang spontan pada saat melaksanakan tugas-tugas kami melayani masyarakat. Pernyataan atau ungkapan spontan sangat besar pengaruhnya terhadap orang-orang yang mendengarnya karena biasanya pernyataan atau ungkapan spontan terjadi sesuai dengan kondisi psikologis dan emosional orang-orang yang mengeluarkannya. Jika pernyataan atau ungkapan spontan itu dapat diterima maka biasanya tidak menimbulkan gejala jiwa yang mendengarnya akan tetapi jika pernyataan atau ungkapan spontan dapat tidak dapat diterima maka otomatis akan menghambat kinerja antar pegawai di kantor ini”¹³.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang dalam melaksanakan tugas-tugasnya kurang menggunakan pernyataan atau ungkapan spontan sebagai bentuk komunikasi interpersonal disebabkan oleh pertimbangan bahwa pernyataan atau ungkapan spontan dapat mempengaruhi gejala emosi atau kondisi psikologis antar pegawai.

Dalam kegiatan komunikasi, terjadi interaksi antar individu manusia, yaitu antara pegawai dan juga antara atasan dan bawahan. Manusia berbeda dengan makhluk lainnya, baik bentuk fisiknya terlebih lagi kondisi psikologisnya. Manusia berbeda dengan benda-benda lainnya, karena benda tidak memiliki aspek-aspek psikologis. Manusia juga lain dengan binatang, karena kondisi psikologis manusia jauh lebih tinggi tarafnya dan lebih kompleks dibandingkan dengan binatang. Berkat kemampuan-kemampuan psikologis yang lebih tinggi dan kompleks inilah

13

Elpi, Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Walenrang, *Wawancara*, di Walenrang pada tanggal 24 Februari 2014.

sesungguhnya manusia menjadi lebih maju, lebih banyak memiliki kecakapan, pengetahuan, dan keterampilan dibandingkan dengan binatang.

Kondisi psikologis setiap individu berbeda-beda. Hal ini disebabkan karena perbedaan tahap perkembangannya, latar belakang, sosial budaya, juga perbedaan faktor-faktor yang dibawa sejak lahir. Interaksi yang tercipta dalam situasi organisasi harus sesuai dengan kondisi psikologis para anggotanya maupun kondisi pimpinannya. Interaksi antar pegawai di kantor kecamatan akan sangat berbeda dengan interaksi di pasar.

3. Dinamis

Kondisi tempat kerja yang dinamis sangat mempengaruhi gairah kerja pegawai yang berada dalam sebuah instansi pemerintahan. Hasil penelitian ini menemukan bahwa komunikasi interpersonal antar pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang masih kurang dinamis sehingga dibutuhkan solusi dari Camat Walenrang dalam menciptakan kondisi dinamis di Kantor Kecamatan walenrang. Menciptakan suasana kerja yang baik dan dinamis umumnya dilakukan oleh top manager dalam hal ini Kepala Camat Walenrang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang hampir setiap hari dilakukan oleh manusia dalam kondisi apapun. Komunikasi interpersonal sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas hubungan antar manusia baik itu hubungan pribadi, hubungan kerja, maupun hubungan yang menyangkut kepentingan masyarakat secara

luas. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal akan lebih efektif jika digunakan sesuai dengan situasi dan kondisi yang melingkupinya.

Hambatan-hambatan yang telah diuraikan di atas dapat diatasi dengan uraian sebagai berikut:

1. Perilaku non verbal.

Perilaku non verbal adalah cara berkomunikasi yang memakai isyarat atau bahasa tubuh. Cara berkomunikasi yang demikian dianggap tidak efektif karena bahasa isyarat atau bahasa tubuh dapat bermakna tertentu dan hanya dapat diketahui oleh lawan bicara saja atau orang-orang yang memiliki kedekatan khusus dan bersifat pribadi. Akan tetapi, dalam kondisi dapat mempengaruhi kelancaran komunikasi interpersonal sebab tidak semua upaya komunikasi interpersonal dapat dilakukan dengan perilaku verbal.

Oleh karena itu, melalui penelitian ini, peneliti memberikan solusi penggunaan bahasa non verbal yang bersifat:

- a. Menegaskan pelaksanaan kinerja berupa kebijakan-kebijakan langsung dari Camat Walenrang. Bahasa non verbal sangat berguna untuk mengawasi pelaksanaan kebijakan tersebut.
- b. Membangun komunikasi yang dapat memperbaiki kualitas hubungan pribadi antar pegawai.

2. Pernyataan/ungkapan yang spontan.

Pernyataan/ungkapan spontan dapat menghambat komunikasi interpersonal dimana dalam penelitian ini pernyataan/ungkapan spontan sangat dihindari karena

dapat memicu emosi antar pegawai sehingga peneliti memberikan solusi agar bentuk komunikasi berupa pernyataan/ungkapan spontan sebaiknya dihindari.

3. Dinamis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antar pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang masih kurang dinamis sehingga dibutuhkan solusi dari Camat Walenrang dalam menciptakan kondisi dinamis di Kantor Kecamatan walenrang. Dalam hal ini peneliti memberikan solusi agar Camat Walenrang sebagai pimpinan di Kantor Kecamatan Walenrang mampu menciptakan suasana kerja yang baik dan dinamis.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang hampir setiap hari dilakukan oleh manusia dalam kondisi apapun. Komunikasi interpersonal sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas hubungan antar manusia baik itu hubungan pribadi, hubungan kerja, maupun hubungan yang menyangkut kepentingan masyarakat secara luas. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal akan lebih efektif jika digunakan sesuai dengan situasi dan kondisi yang melingkupinya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab terdahulu, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi interpersonal antar pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang bersifat verbal, non verbal, ada umpan balik, intrinsik, menyebabkan tindakan dan kegiatan dan persuasif. Bentuk-bentuk komunikasi tersebut efektif meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang.

2. Hambatan dalam komunikasi interpersonal antar pegawai di Kantor Kecamatan Walenrang adalah mengaplikasikan bentuk komunikasi interpersonal yang berupa komunikasi non verbal, pernyataan atau ungkapan spontan serta menciptakan komunikasi yang dinamis. Solusi terhadap hambatan tersebut dapat diusahakan oleh Camat Walenrang dengan menempatkan bentuk komunikasi pada situasi dan kondisi yang tepat.

B. Saran-saran

1. Komunikasi interpersonal sangat efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai di lingkup instansi pemerintah maka selayaknya

masing-masing yang terlibat dalam tugas dan kinerja di pemerintahan selalu memperhatikan dan menerapkan komunikasi interpersonal yang tepat.

2. Segenap komponen baik pemerintah dan masyarakat harus bahu membahu untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif dalam menciptakan masyarakat yang berbudaya dan berperadaban.