

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan topik bahasan yang menarik untuk diteliti karena merupakan hal yang sangat penting dalam keberlangsungan suatu organisasi. Artinya bahwa dalam kesehariannya organisasi harus berkomunikasi untuk saling berinteraksi. Saat ini telah banyak organisasi yang berkembang mulai dari organisasi sektor masyarakat, swasta ataupun organisasi pemerintahan. Organisasi merupakan suatu alat dimana orang-orang mempersatukan kecakapan dan usaha untuk mencapai tujuan bersama. Usaha pencapaian tujuan organisasi tersebut dapat dilakukan melalui koordinasi dan dalam melaksanakan fungsinya dilakukan melalui proses komunikasi .

Komunikasi merupakan salah satu aktivitas yang memiliki peranan penting dalam berorganisasi. Karena komunikasi merupakan media yang menjembatani setiap aktivitas yang dilakukan dalam organisasi. Pada prosesnya, di dalam komunikasi terdapat kegiatan penyampaian pesan dari anggota organisasi yang satu kepada anggota yang lain, disertai *feedback* atau umpan balik yang merupakan rangkaian dari kegiatan berkomunikasi. Kegiatan komunikasi ini bisa terjadi secara individu ataupun secara berkelompok. Pesan yang disampaikan pada aktivitas organisasi dapat berupa percakapan biasa ataupun bermuatan informasi yang dibutuhkan dari dan untuk seluruh yang terkait dengan organisasi.

Komunikasi dalam organisasi juga digunakan untuk memperoleh dan memberi informasi yang dibutuhkan untuk membujuk dan mempengaruhi orang

lain, mempertimbangkan solusi alternatif pada setiap masalah dan juga untuk mengambil keputusan. Sebagai anggota organisasi maka manusia mutlak membutuhkan komunikasi satu sama lain, jika komunikasi yang terjalin berjalan lancar dan baik maka maksud dan tujuan organisasi dapat dipahami oleh semua anggota. Namun sebaliknya jika proses komunikasi kurang atau berjalan tidak harmonis maka dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi seperti terjadi kesalahpahaman. Selain itu, komunikasi berfungsi sebagai instrumen untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan.

Komunikasilah yang memungkinkan orang mengorganisasi. Komunikasi memungkinkan orang untuk mengkoordinir kegiatan mereka untuk mencapai tujuan bersama, tetapi komunikasi itu tidak hanya menyampaikan informasi atau menyampaikan makna saja. Tetapi orang atau individu membentuk makna dan mengembangkan harapan mengenai apa yang sedang terjadi di sekitar mereka dan antara mereka satu sama lain melalui pertukaran simbol.

Komunikasi organisasi dapat dilihat dari aspek hubungan antara atasan dengan bawahan, hubungan antara bawahan dengan atasan, serta hubungan antar sesama karyawan. Sebaiknya hubungan tersebut berlangsung melalui komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik. Jika komunikasi yang terjalin berjalan baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya sehingga tingkat kinerja organisasi semakin baik. Sebaliknya apabila terjadi komunikasi yang buruk karena tidak terjalin hubungan yang baik maka dapat berdampak pada hasil kerja yang kurang maksimal.

Komunikasi interpersonal sebagai bentuk komunikasi yang paling dasar dalam organisasi yang dapat digunakan sebagai alat bantu dalam kelancaran

bekerjasama dengan orang lain dan dalam bidang apapun. Komunikasi interpersonal merupakan aktivitas yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari, dan merupakan cara untuk menyampaikan dan menerima ide, gagasan, informasi, perasaan dan bahkan emosi seseorang hingga tercapai pengertian yang sama antara komunikator dan komunikan. Secara umum definisi komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung di antara dua orang atau lebih, serta dapat langsung diketahui timbal baliknya. Untuk menjaga kelangsungan berorganisasi maka dibutuhkan komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini bertujuan agar ada interaksi aktif antara pimpinan dengan pegawai. Jika komunikasi hanya berjalan satu arah, maka komunikasi hanya bertumpu pada pesan yang disampaikan tanpa adanya umpan balik kepada pengirim pesan. Padahal dalam lingkungan organisasi selain menyampaikan pesan juga dibutuhkan umpan balik sebagai respon dari pesan yang disampaikan. Respon yang disampaikan ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk melakukan tindakan lebih lanjut sebagai hasil dari komunikasi yang dilakukan. Selain komunikasi dua arah, intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi. Alasannya karena, dalam komunikasi interpersonal yang terjadi antar pegawai, hubungan komunikasi yang baik akan mampu membantu dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu, hubungan komunikasi yang baik juga akan membantu dalam menciptakan iklim organisasi menjadi semakin baik. Sebaliknya, hubungan komunikasi yang kurang baik, kurangnya motivasi, sikap yang otoriter, acuh, perbedaan pendapat dan konflik yang berkepanjangan, dapat berdampak pada iklim organisasi yang tidak

sehat, dan akan berpengaruh terhadap usaha pencapaian tujuan pada organisasi tersebut.

Dengan adanya peran komunikasi interpersonal yang baik, antara pimpinan dengan pegawai dan antar sesama pegawai dalam organisasi, maka diharapkan dapat membantu kinerja para anggotanya semakin baik. Pegawai Negeri Sipil dalam organisasi pemerintahan memiliki peranan penting sebagai pelaku organisasi. Dalam setiap pekerjaannya tetap menjadikan prinsip moral dalam sumber hukum sebagai etika kerja, sebagai dasar yang harus dipegang dan dijalankan dalam setiap aktifitasnya.

Selain komunikasi yang efektif dalam era globalisasi saat ini etika kerja selalu bisa dijadikan isu penting dalam upaya untuk terus meningkatkan kinerja. Sebuah era dimana kualitas sumber daya manusia eksistensinya menjadi peranan penting dalam organisasi.

Etika kerja adalah sistem nilai atau norma yang digunakan oleh seluruh karyawan perusahaan, termasuk pimpinannya dalam pelaksanaan kerja sehari-hari. Perusahaan dengan etika kerja yang baik akan memiliki dan mengamalkan nilai-nilai, yakni kejujuran, keterbukaan, loyalitas kepada perusahaan, konsisten pada keputusan, dedikasi, kerja sama yang baik, disiplin, dan bertanggung jawab.

Etika kerja merupakan rumusan penerapan nilai-nilai etika yang berlaku dilingkungan organisasi, dengan tujuan untuk mengatur tatakrama aktivitas para anggotanya agar mencapai tingkat efisiensi dan produktivitas yang maksimal. Maka pegawai diharapkan memiliki perilaku kerja yang etis dan menjadi kebiasaan kerja yang berlandaskan etika. Dengan kata lain yang lebih sederhana, etika kerja adalah semua kebiasaan baik yang berlandaskan etika

yang harus dilakukan di tempat kerja, seperti disiplin, jujur, tanggung jawab, tekun, sabar, berwawasan, kreatif, bersemangat, mampu bekerja sama, sadar lingkungan, berdedikasi, bersikap santun, dsb.

Seorang pegawai walaupun memiliki kecakapan ataupun kemampuan yang hebat namun jika tidak memiliki sikap disiplin, tidak jujur, tidak mampu bekerjasama, dan bahkan tidak memiliki sikap sopan santun yang dapat berdampak pada organisasi dan dirinya sendiri. Tanpa etika kerja yang tinggi seperti yang telah disebutkan sebelumnya organisasi/perusahaan tak mungkin meningkatkan produktivitas sebagaimana yang diharapkan. Hal yang mendasari etika kerja tinggi di antaranya keinginan untuk menjunjung tinggi mutu pekerjaan, maka individu yang mempunyai etika kerja tinggi akan turut serta memberikan masukan-masukan ide di tempat kerja. Begitu pula kinerja pegawai sangat ditentukan oleh etika kerjanya.

Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kecamatan merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) kabupaten atau kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh seorang Camat. Sumenep adalah sebuah kecamatan yang terletak di Kabupaten Sumenep.

Kecamatan Kota Sumenep adalah salah satu dari 27 Kecamatan yang ada di Kabupaten Sumenep, yang terletak di Barat Daya dari Kabupaten Sumenep dan berbatasan langsung dengan Kecamatan Batuan, Manding dan Kalianget. Dalam melaksanakan kegiatannya untuk melayani masyarakat dibantu oleh Kantor Kecamatan Kota Sumenep yang memiliki kewenangan membuat kebijakan untuk daerah wilayahnya dalam memberikan pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat melalui pelayanan publik.

Menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai organisasi yang tugasnya memberikan pelayanan pada publik, maka dibutuhkan komunikasi yang efektif. Hal tersebut dibutuhkan guna pemberian dan penerimaan informasi atas pekerjaan yang harus dilakukan serta dapat meminimalisir permasalahan yang dapat terjadi. Maka yang menjadi masalah sekarang bagaimana Kantor Kecamatan Kota Sumenep dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggerakkan para pegawainya agar dapat bekerja secara maksimal melalui proses komunikasi interpersonal. Seperti halnya yang ada dilapangan berdasarkan informasi dari salah satu informan bahwa pernah terjadi salah persepsi dengan rekan kerja ketika berkomunikasi mengenai pekerjaan yang dibebankan. Sehingga cenderung merasa segan untuk bertanya kembali karena kurangnya hubungan interpersonal diantara mereka. Dengan adanya perasaan tersebut dalam melaksanakan tugas dapat mengakibatkan menurunnya kinerja pegawai, salah satu jalan yang bisa ditempuh yaitu melalui saluran komunikasi.

Komunikasi yang terjalin dalam organisasi merupakan salah satu hal yang bisa mendorong pekerja berperilaku etis dalam pekerjaannya, karena tanpa memperhatikan dimana kita berada dalam hirarki manajemen, kita tidak dapat membuat komunikasi yang efektif sehingga menghambat jalannya kinerja. Seperti halnya

Tak ketinggalan pula yang menjadi pokok dalam penelitian ini adalah etika kerja pegawai. Seperti yang dikemukakan oleh salah satu surat kabar bahwa beberapa bulan terakhir ini kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Sumenep kurang maksimal. Hal tersebut diketahui dari beberapa PNS yang mendapat sanksi kepegawaian karena tindakan indisipliner saat jam kerja, selain itu juga terdapat bentuk keluhan dari masyarakat mengenai kinerja PNS yang masih kurang maksimal. Kepala Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Sumenep menyatakan, hasil evaluasi kinerja PNS di daerahnya masih rendah, baik dari sisi kedisiplinan maupun pelayanan. Disinyalir kurang maksimalnya kinerja pegawai juga terjadi di Kantor Kecamatan Kota Sumenep,

Salah satu faktor yang menunjukkan etika kerja pegawai di Kantor Kecamatan Kota Sumenep dapat dilihat dari tingkat absensi pegawai periode 2012 sampai dengan 2014. Tingkat absensi ini dapat menunjukkan seberapa besar etika kerja dalam organisasi itu berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dengan mengetahui tingkat absensi pada organisasi ini, maka kita dapat mengetahui seberapa besar pula tingkat kinerja pegawai sebagai aparatur negara yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Semakin besar tingkat kemangkiran pada organisasi maka semakin rendah pula tingkat kinerja yang ditimbulkan oleh pegawai. Dimana hal ini juga berpengaruh pada etika kerja pegawai, semakin tinggi tingkat etika pegawai maka semakin rendah pula tingkat kemangkiran kerja yang ditimbulkan, dengan begitu maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan oleh setiap pegawai pada organisasi.

Berdasarkan Tabel 1.1 tingkat kemangkiran pegawai dari periode 2012 sampai dengan 2014 mengalami naik turun, namun pada tahun 2013 sempat mengalami penurunan tapi hal tersebut tidak diikuti oleh tahun berikutnya, yaitu pada tahun 2014 tingkat absensi pegawai yang tanpa keterangan mengalami kenaikan dari tahun-tahun sebelumnya.

Berikut ini tingkat absensi pegawai Kantor Kecamatan Kota Sumenep adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Tingkat Absensi Pegawai Kantor Kecamatan Kota Sumenep Periode 2012 – 2014

No	Bulan	2012		2013		2014	
		Intensitas ketidakhadiran	%	Intensitas ketidakhadiran	%	Intensitas ketidakhadiran	%
1	Januari	7	31,82	1	4,76	11	55
2	Februari	8	38,1	2	10	6	30
3	Maret	3	13,6	8	38,10	4	18,18
4	April	10	47,6	3	13,64	8	38,10
5	Mei	2	9,5	2	9,09	1	5
6	Juni	6	27,3	5	23,81	1	4,55
7	Juli	9	39,1	10	43,48	0	0
8	Agustus	5	27,8	7	38,89	5	22,73
9	September	2	9,1	8	36,36	5	22,73
10	Oktober	10	45,5	7	33,33	10	45,45
11	November	4	20,0	12	60	6	27,27
12	Desember	5	21,7	3	14,29	18	85,71
Total		71		68		75	
Rata-rata			27,60		27,15		29,56

Sumber : data primer diolah 2014

Keberadaan birokrasi pemerintahan dan seluruh aparaturnya sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk selalau responsif terhadap *public issue* dan *public interest* yang muncul dan berkembang dimasyarakat. Jika terjadi kegagalan birokrasi pemerintahan untuk mengerti dan memahami keinginan, keluhan dan tuntutan masyarakat, maka tidak akan menutup

kemungkinan akan mengurangi legitimasi pemerintahan yang ada, menciptakan ketidakpercayaan bahkan dapat mengancam pemegang kekuasaan atau amanah rakyat sebagai pemimpin.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam usaha peningkatan kinerja pegawai guna memberikan pelayanan publik yang prima, peneliti melihat dari sudut pandang peran komunikasi interpersonal dan etika kerja. Dengan adanya komunikasi interpersonal yang baik serta transparan, antara pimpinan dengan bawahannya serta antar sesama rekan kerja yang didalamnya terdapat hubungan interpersonal diharapkan dapat meminimalisir pelanggaran-pelanggaran yang dapat terjadi. Dan tak ketinggalan pula sistem yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Kota Sumenep berdasarkan atas norma-norma yang berlaku di masyarakat yang dituangkan melalui etika kerja. Karena dengan beretika kerja yang baik akan menimbulkan pekerja berperilaku etis.

Dari pemaparan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Peran Komunikasi Interpersonal dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Sumenep.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas maka penulis memperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana komunikasi interpersonal yang terjalin antara pimpinan dengan pegawai dan antar sesama pegawai di Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Sumenep?
2. Bagaimana etika kerja pegawai di Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Sumenep?

3. Bagaimana peran komunikasi interpersonal dan etika kerja dilihat dari sudut pandang kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Sumenep?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal yang terjalin antara pimpinan dengan pegawai dan antar sesama pegawai di Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Sumenep.
2. Untuk mengetahui etika kerja pegawai di Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Sumenep?
3. Untuk mengetahui peran komunikasi interpersonal dan etika kerja dilihat dari sudut pandang kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Sumenep.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas sekiranya penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi kalangan yang terlibat langsung maupun yang tidak. Manfaat penelitian yang diperoleh diantaranya :

1. Bagi Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Sumenep

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan mengenai Peran Komunikasi Interpersonal dan Etika Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Kabupaten Sumenep.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi pada penelitian selanjutnya sehingga diperoleh gambaran dan solusi yang tepat pada pokok permasalahan yang sedang diteliti.

3. Bagi Universitas Trunojoyo Madura

Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi dokumentasi ilmiah dan dapat digunakan sebagai landasan penelitian selanjutnya.

4. Bagi Peneliti

Sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Universitas Trunojoyo Madura, serta untuk menerapkan teori yang sudah diperoleh dan mengaplikasikannya dalam kehidupan sehari-hari.