

## BAB II

### TINJAUAN TEORITIS

#### A. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan pemeriksaan terhadap hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah yang sedang dikaji oleh peneliti. Hasil-hasil penelitian dijadikan referensi untuk menentukan topik permasalahan, arah dan tujuan penelitian. Tinjauan pustaka diperlukan guna mengetahui persamaan dan perbedaan penelitian yang akan dilakukan peneliti terhadap penelitian terdahulu yang relevan. Terdapat beberapa tinjauan pustaka sebagai acuan pada kerangka berfikir dan sebagai sumber penelitian yang pernah dilakukan diantaranya:

Pertama, Lia Asmini, (UNESA, Kampus Ketintang Surabaya Tahun 2011), Judul jurnal "*Pengaruh Penggunaan Teknologi Komunikasi Terhadap Tingkat Kinerja Karyawan di Kantor Pos Madiun*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi komunikasi memberi pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kinerja karyawan di kantor pos Madiun dengan memiliki t hitung sebesar 6,794 > t tabel 1,999 dengan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dan persentasi pengaruh sebesar 37,2% sedangkan sisanya sebesar 62,8% dipengaruhi oleh faktor yang lain.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Lia Asmini, "*Pengaruh Penggunaan Teknologi Komunikasi Terhadap Tingkat Kinerja Karyawan di Kantor Pos Madiun*". (Surabaya: Universitas Ketintang Surabaya,



Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa ada kesamaan dengan penelitian yang penulis rencanakan, yaitu dari Teknologi Komunikasi. Namun terdapat perbedaan dari segi substansi permasalahan dan lokasi penelitian, yakni penelitian di atas meneliti tentang Pengaruh Penggunaan Teknologi Komunikasi Terhadap Tingkat Kinerja Karyawan di Kantor Pos Madiun, Sedangkan peneliti berfokus Pengaruh Teknologi Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pos (Persero) Palembang.

Kedua, Titi Dewi Sukrillah (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang 2018), judul skripsi "*Pengaruh Teknologi Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pos Serang*". Hasil Penelitian menunjukkan penerapan teknologi komunikasi di kantor pos Serang tergolong baik. Dilihat dari persentase sebesar 78,69%. Sedangkan kinerja pegawainya juga tergolong baik dengan presentase sebesar 77,85%. Dari hasil perhitungan, terhadap hubungan yang cukup signifikan antara teknologi komunikasi dan kinerja pegawai kantor Serang yaitu sebesar 82,7%.<sup>2</sup>

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa ada kesamaan dengan penelitian yang penulis rencanakan, yaitu dari Teknologi Komunikasi. Namun terdapat perbedaan dari segi substansi permasalahan dan lokasi penelitian, yakni penelitian di atas meneliti tentang Pengaruh Penggunaan Teknologi Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pos Serang, Sedangkan peneliti

---

2011)<sup>2</sup> Titi Dewi Sukrillah, "*Pengaruh Teknologi Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pos Serang*". (Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, 2018), h. 12



berfokus Pengaruh Teknologi Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pos (Persero) di Palembang.

Ketiga, Muhammad Hilmi Muzakki (Universitas Brawijaya Malang, Tahun Ajaran 2016) skripsi berjudul: *"Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telkom Pusat Divisi Regional V Surabaya"*. Hasil penelitian ini menjelaskan perbedaan penelitian yang penulis teliti. Adanya pengaruh secara stimulasi pada setiap variabel X terhadap kinerja karyawan.hal ini merupakan hasil dari regresi linier ganda.<sup>3</sup>

Keempat, Frimadona, Z. (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, 2010), skripsi berjudul : *"Analisis Faktor-faktor Teknologi Sistem Informasi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru."* Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara total (stimultan) yaitu variabel faktor sosial ( $X_1$ ), *Effect (Perasaan Individu)* ( $X_2$ ), Kesesuaian Tugas ( $X_3$ ), Konsekuensi Jangka Panjang ( $X_4$ ), Kondisi yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru. Hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji- $f$ , dimana  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , yakni :  $55,783 > 2,39$  dengan besarnya Pengaruh  $R = 78,1\%$  dan sisanya  $21,9\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan secara parsial yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero)

---

<sup>3</sup> Muhammad Hilmi Muzakki, *"Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT.Telkom Pusat Divisi Regional V Surabaya"*. (Malang: Universitas Brawijaya Malang, 2016)



Cabang Pekanbaru adalah (perasaan individu) ( $X_2$ ). Hal ini dibuktikan dengan uji-t dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yakni :  $10,834 > 2,010$  dengan tingkat sig 0,000. Dengan pembuktian diatas maka penelitian ini dapat diterima kebenarannya baik secara total maupun porsial. Persamaan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif kuantitatif, namun tidak menggunakan empat variabel atau lebih, hanya pada perhitungan dua variabel saja yaitu variabel X dan Y. Perbedaan pada penelitian ini yaitu adanya faktor-faktor pemanfaatan teknologi sistem informasi dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.<sup>4</sup>

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa ada kesamaan dengan penelitian yang penulis rencanakan, yaitu dari Kinerja Karyawan. Namun terdapat perbedaan dari segi substansi permasalahan dan lokasi penelitian, yakni penelitian di atas meneliti tentang Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telkom Pusat Divisi Regional V Surabaya, Sedangkan peneliti berfokus Pengaruh Teknologi Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pos (Persero) di Palembang.

## B. KERANGKA TEORI

Landasan tersebut digunakan karena penelitian ini mengacu pada perubahan yang terjadi pada berbagai cara berkomunikasi. Penerapan suatu komunikasi yakni dengan menggunakan teknologi komunikasi oleh

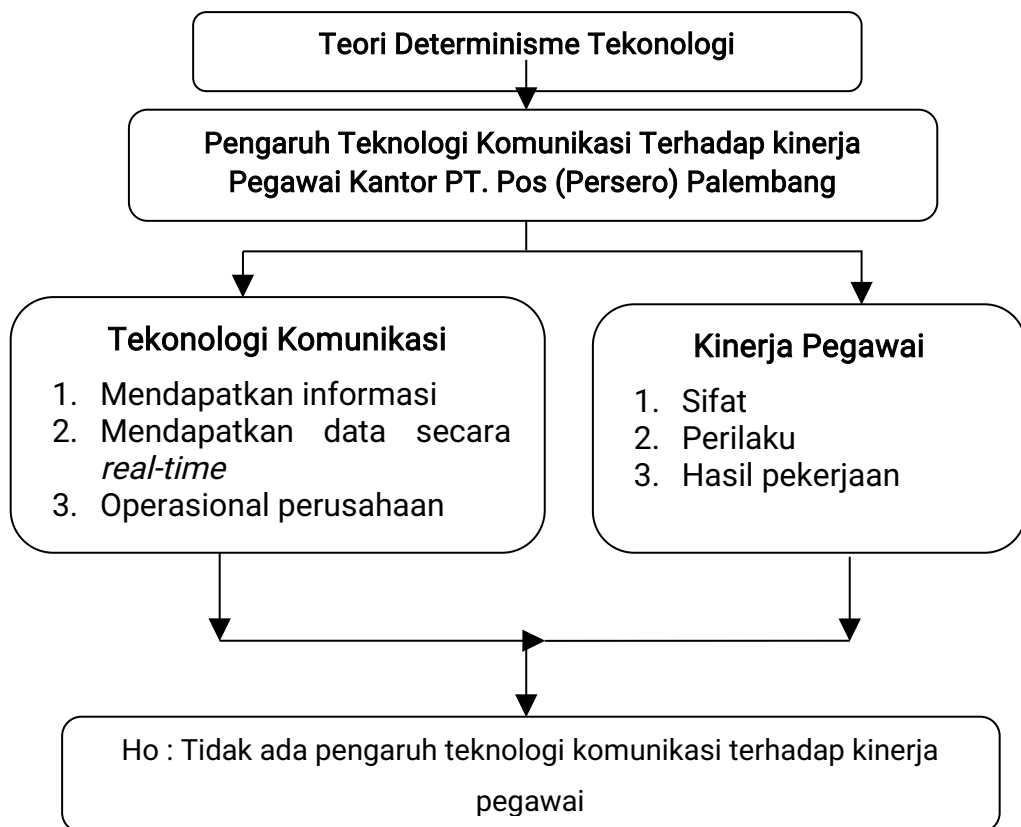
---

<sup>4</sup> Frimadona,Z. "*Analisis Faktor-faktor Teknologi Sistem Informasi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero)Cabang Pekanbaru*. (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, 2010), hlm. ii



kantor Pos Palembang apakah nantinya menunjang kepuasan dan membentuk keberadaan manusia yakni pegawainya dalam hal kinerja yang dihasilkannya.<sup>5</sup> Teknologi juga tidak hanya mengubah komunikasi seseorang, tetapi juga mengubah cara seseorang bekerja. Teknologi yang semakin canggih dimanfaatkan untuk kerjasama untuk setiap pihak yang ada di dunia.

**Gambar 1.1**  
**Bagan kerangka teori**  
Ilustrasi gambar, *olahan penelitian*<sup>6</sup>



<sup>5</sup> R.Wayne Pace Don F. Faules. *Komunikasi Organisasi "Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan"*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 231.

<sup>6</sup> Nuruddin. *Pengantar Komunikasi Massa*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 185.

Teknologi komunikasi yang ada pada Kantor Pos Palembang merupakan teknologi yang harus dimiliki di Kantor Pos karena komunikasi teknologi membawa perubahan yang ada pada suatu organisasi. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

**a. Teori Determinisme Teknologi**

Teori ini dikemukakan oleh Marshall McLuhan pertama kali pada tahun 1962. Ide dasar teori ini adalah bahwa perubahan yang terjadi berbagai macam cara berkomunikasi akan membentuk pada keberadaan manusia itu sendiri.<sup>7</sup> Mc. Luhan berfikir bahwa budaya dibentuk oleh bagaimana cara berkomunikasi. Media tidak lain adalah alat untuk memperkuat, memperkeras dan memperluas fungsi dan perasaan manusia. Mengikuti teori ini ada beberapa perubahan besar yang mengikuti perkembangan teknologi dalam berkomunikasi masing-masing periode sama-sama memperluas perasaan dan pikiran manusia. McLuhan membaginya ke dalam empat periode, berturut-turut era kesukuan, era tulisan, era mesin cetak dan era media elektronik.<sup>8</sup>

Media Baru dan teknologi komunikasi baru yang diterapkan secara meluas didukung oleh teori determinisme teknologi media (seringkali juga merupakan teori normatif), yang memberi nilai positif pada maksimasi kegiatan, terutama yang bersifat interaktif. Sebenarnya

---

<sup>7</sup> Nurudin, *Pengantar komunikasi massa*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2007), hlm. 185.

<sup>8</sup> Syaiful Rohim, *Teori komunikasi perspektif ragam dan aplikasi*, (Jakarta: Rineka cipta, 2009), hlm. 191-192.



tidak banyak hal baru dalam teori, hanya saja teori ini disodorkan dengan mempertimbangkan kemungkinan keuntungan ekonomi. Itulah kadar kebaruan yang dikandungnya. Implikasi normatifnya (yang ditampakkkan secara jelas) terletak pada tingginya nilai yang diberikan pada perubahan, kebaruan, keanekaragaman, mobilitas dan individualisme. Kemajuan sosial dianggap pada tercipta karena adanya perkembangan segala bentuk komunikasi. Kemajuan sosial itupun terwujud dalam bentuk kebebasan pribadi yang lebih luas dan kepuasan yang lebih besar. Salah satu cabang normatif ilmu pengetahuan komunikasi kelak adalah merumuskan semua pandangan seperti itu secara jelas dan menciptakan kerangka acuan yang dapat dipakai untuk pengujian teori dalam kondisi masyarakat informasi yang benar-benar menjadi kenyataan.<sup>9</sup>

Teknologi membentuk individu bagaimana cara berpikir, berperilaku dalam masyarakat dan teknologi tersebut akhirnya mengarahkan manusia untuk bergerak dari atau abad teknologi lainnya. McLuhan berfikir bahwa budaya kita dibentuk oleh bagaimana cara kita berkomunikasi. Paling tidak, ada beberapa tahapan yang layak disimak, antara lain: penemuan dalam teknologi komunikasi menyebabkan perubahan budaya: perubahan didalam jenis-jenis komunikasi akhirnya membentuk kehidupan manusia: membentuk peralatan untuk berkomunikasi dan akhirnya peralatan untuk

---

<sup>9</sup> Deris Mc.Quall, *Teori komunikasi massa suatu pengantar Edisi kedua*, (Jakarta: Erlangga, 1987), hlm. 283-284.



berkomunikasi yang gunakan, membentuk atau mempengaruhi kehidupan sendiri. Belajar merasa dan berfikir terhadap apa yang akan lakukan karena pesan yang diterima teknologi komunikasi menyediakan untuk itu. Artinya, teknologi komunikasi menyediakan pesan dan membentuk perilaku sendiri. Hal itu pun sama halnya dengan teknologi yang digunakan oleh kantor pos Palembang yang akan mempengaruhi kinerja para pegawainya.

Determinisme Teknologi adalah sebuah konsep yang mempermudah dalam memahami hubungan antara teknologi dan komunikasi *interpersonal*. Teknologi memberikan banyak kelebihan pada manusia, keberadaan teknologi membuat segalanya menjadi cepat, teknologi menjadikan segala sesuatu mudah untuk dirubah, dan teknologi menjadikan sesuatu yang biasa menjadi sangat menyenangkan.<sup>10</sup>

Teknologi menjadi bagian yang berpengaruh dalam kehidupan sosial di segala level. Daniel Chandler mengidentifikasi beberapa asumsi dasar mengenai determinisme teknologi, menjadi sekat yang memberi jarak antara teknologi dan budaya, sehingga keberadaan teknologi sedikit demi sedikit menghilangkan beberapa nilai budaya yang selama ini ada di tengah-tengah masyarakat, bahkan menurut Neil Postman, keberadaan teknologi menjadi penghancur nilai-nilai budaya yang selama ini tertanam.

---

<sup>10</sup> Nurudin, *Pengantar Komunikasi Massa*, (Jakarta: Rajawali Press, 2009), hlm. 175.





Asumsi dasar yang kedua adalah *Monistic*, determinisme teknologi menjadi faktor penyederhana dari sebuah sistem yang rumit menjadi tampak lebih mudah. Asumsi dasar yang ketiga adalah *Neutralizing*, pada dasarnya sifat teknologi adalah netral (tidak berpihak), pengaruh baik atau buruk dari sebuah teknologi sangat bergantung di tangan siapa teknologi tersebut digunakan. David Sarnoff berpendapat, seringkali pengguna teknologi terlalu mudah menganggap teknologi sebagai sumber sebuah kesalahan atau kejahatan, padahal kesalahan dan kejahatan tersebut bersumber dari diri pengguna teknologi itu sendiri. Asumsi dasar yang keempat adalah *technological imperative*, teknologi memiliki beberapa sifat dasar, diantaranya adalah pengembangan teknologi tidak akan pernah dapat dibendung, keberadaannya selalu mengikuti perkembangan jaman dan budaya.

Determinasi adalah suatu paham yang menganut tentang seluruh kejadian yang ada di masa lalu mempengaruhi apa yang ada di masa depan dan sering kali hal tersebut datang atau mempengaruhi tanpa disadari oleh masyarakat (*Definiton of Determinism*). Sementara Teknologi adalah segala sesuatu hal yang diciptakan oleh manusia dengan maksud dan tujuannya untuk mengurangi beban hidup dan lebih membantu manusia itu sendiri untuk menjalani kehidupannya.

Teknologi dipengaruhi oleh manusia yang membuatnya dengan adanya nilai-nilai yang masuk di dalam teknologi yang diciptakan,



Sehingga determinisme teknologi dapat diartikan sebagai sebuah hal yang terjadi dimasa depan karena perkembangan dari teknologi yang ada di zaman dahulu zaman yang lebih maju, perkembangan tersebut memberikan dampak di kehidupan manusia dengan atau tanpa disadari telah memberikan sebuah pengaruh, baik itu cara pemikiran, budaya maupun di kehidupan masyarakat.

Teknologi telah banyak membuat masyarakat lebih mengefisienkan dan juga mengefektifkan suatu hal yang dahulunya dianggap sebagai suatu hal yang sangat tabu untuk dilakukan menjadi sesuatu yang jauh lebih berguna. Tak jarang di zaman dahulu, banyak peneliti komunikasi yang meyakini bahwa sebuah kegiatan yang penting hal untuk bertatap muka secara langsung adalah sebuah hal yang paling mendasar atau paling penting dari sebuah komunikasi, sementara dengan sebuah perantara yang membuat komunikasi tersebut menjadi komunikasi yang tidak langsung dianggap sebagai sebuah cara berkomunikasi yang buruk, atau tidak ideal.<sup>11</sup>

Teori ini dikemukakan oleh Marshall McLuhan pertama kali pada tahun 1962 dalam tulisannya *The Guttenberg Galaxy: The Making of Typographic Man*. Ide dasar teori ini adalah bahwa perubahan yang terjadi pada berbagai macam cara berkomunikasi akan membentuk pula keberadaan manusia itu sendiri. Teknologi membentuk individu bagaimana cara berpikir, berperilaku dalam masyarakat dan teknologi

---

<sup>11</sup> Gamble, Teri Michael. *Communication Works Seventh Edition*. (New York: Mc.Graw-hill, 2009), hlm. 131.



tersebut akhirnya mengarahkan manusia untuk bergerak dari satu abad teknologi ke abad teknologi yang lain. Misalnya dari masyarakat suku yang belum mengenal huruf menuju masyarakat yang memakai peralatan komunikasi cetak, ke masyarakat yang memakai peralatan komunikasi elektronik.<sup>12</sup>

#### **b. Teori Informatif**

Teori ini dikembangkan oleh Sannon dan Weaver, teori informatif merupakan salah satu teori klasik, dimana teori ini menitikberatkan pada komunikasi sebagai suatu transmisi pesan dan bagaimana berkomunikasi. Dalam hal ini, jika sinyal media yang digunakan baik, maka komunikasi akan berjalan efektif, begitu pula sebaliknya, maka komunikasi tidak akan berjalan dengan lancar.

Teknik komunikasi informatif adalah suatu keterampilan berkomunikasi dengan menyampaikan berbagai tanda informasi baik yang bersifat verbal, non-verbal, maupun *paralingustik*. Menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang komunikasi sosial, agar masyarakat dapat memusatkan perhatian akan kebutuhan perubahan, cara mengadakan perubahan dan dapat menyiapkan sarana-saran perubahan. Melalui informasi karyawan dan masyarakat memperoleh kesempatan untuk mengambil bagian secara aktif memperoleh pengetahuan yang diperhatikan dalam menghadapi perubahan. Tanpa informasi sangatlah sulit untuk dapat mengakses secara cepat dan

---

<sup>12</sup> Nurudin, *Pengantar Komunikasi Massa*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2007), hlm. 176.



tepat segala sesuatu yang bermanfaat dari adanya sistem teknologi komunikasi. Jadi secara otomatis teori informasi dapat mempermudah sistem teknologi komunikasi yang digunakan oleh karyawan.

Menurut Stephen W. Littlejohn, teori informasi adalah studi kuantitatif mengenai transmisi sinyal. Dalam teori komunikasi manusia, teori informasi berperan sebagai sebuah metafora bagi transmisi komunikasi antara pengirim pesan kepada penerima pesan yang berlangsung secara linear. Teori-teori komunikasi manusia kontemporer secara langsung mengacu pada teori informasi yang memiliki akar sejarah yang cukup signifikan. Selain itu, teori komunikasi juga berperan besar dalam membentuk teori-teori persepsi, kognisi dan *neural computation*.<sup>13</sup>

Dalam teori informasi, terdapat beberapa konsep penting yang harus dipahami, yaitu :<sup>14</sup>

a) Informasi

Menurut Littlejohn, yang dimaksud dengan informasi adalah ukuran ketidakpastian dalam sebuah sistem atau sinyal. Dengan kata lain, teori informasi menyatakan bahwa semakin tinggi informasi dalam sistem maka ketidakpastian akan semakin besar. Hal ini disebabkan semakin banyak jumlah informasi yang diperlukan akan menurunkan tingkat kejelasan informasi itu

---

<sup>13</sup> Stephen Littlejohn. W & Karen A.Foss, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2009), Edisi.9. hlm. 99.

<sup>14</sup> *Ibid.*, hlm. 112



sendiri. Konsep dalam teori informasi yang dapat digunakan untuk memahami lebih jauh mengenai gagasan tersebut adalah entropi.

b) Entropi

Entropi adalah konsep yang paling mendasar dalam teori informasi. Konsep entropi pertama kali dikenalkan dalam termodinamika yang digunakan untuk menyuguhkan sebuah pernyataan hukum kedua termodinamika. Entropi mengandung arti keteracakan atau kurangnya prediktabilitas didalam sebuah sistem. Dalam sistem entropi yang rendah, semakin sedikit informasi sehingga lebih terorganisasi, prediktabilitas semakin besar dan karenanya ketidakpastian akan berkurang. Sebaliknya, dalam sistem entropi yang tinggi, semakin banyak informasi maka organisasi akan semakin sulit, prediktabilitas semakin berkurang dan karena ketidakpastian akan semakin besar. Singkatnya, semakin tinggi entropi maka jumlah informasi semakin besar dan semakin rendah entropi maka jumlah informasi akan berkurang.

c) Pilihan

Menurut Littlejohn, cara lain untuk memahami konsep informasi adalah dengan berpikir sejumlah pilihan yang dapat dibuat ketika memprediksi keluaran atau *outcome*. Semakin banyak pilihan, maka prediktabilitas akan semakin rendah, dan semakin banyak informasi yang berada dalam sistem. Sistem yang lebih rumit dan kompleks akan memiliki banyak sekali



kemungkinan keluaran, pilihan, atau alternatif dibandingkan dengan sebuah sistem yang jauh lebih sederhana.

Menurut Littlejohn, dalam komunikasi manusia secara langsung, satu orang (sumber) mengirimkan seperangkat sinyal oral (suara) melalui gelombang udara (saluran) kepada orang kedua (tujuan) melalui telinga (penerima). Jika terjadi banyak sekali gangguan fisik, maka pesan oral tersebut tidak akan tersampaikan dengan baik. Dalam komunikasi elektronik, pesan berjalan melalui beberapa tautan sinyal dan saluran sebelum mencapai tujuan akhir. Gangguan dapat terjadi dimanapun dalam sistem transmisi yang kompleks karena itu sinyal yang mampu menghalau gangguan yang terjadi. Kemudian saluran harus memiliki kapasitas yang mumpuni untuk membawa sinyal secara efisien.<sup>15</sup>

Dapat disimpulkan bahwasanya teori-teori ini sangat bermanfaat sebagai pendukung dalam pelaksanaan sistem kerja untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai, dikarenakan melalui teori dideterminisme yang artinya penggunaan teknologi dan komunikasi, dapat dikaitkan dengan penggunaan teori dari informatif yaitu penggunaan sistem informasi dalam menunjang pelaksanaan kegiatan selama menjalankan pekerjaan akan menjadi lebih mudah, lancar, efektif dan efisien. Khususnya aspek penunjang yang merupakan teknologi komunikasi sangat berpengaruh terhadap kinerja

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm. 134



pegawai di PT.Pos (Persero) Palembang.

## 1. PENGERTIAN KOMUNIKASI

### a. Komunikasi

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis* yang berarti sama, *communico*, *communication* atau *communicare* yang berarti membagi dua atau membuat sama. Istilah *communis* seringkali disebut sebagai asal kata dari komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa pikiran, suatu makna atau pesan dianut secara bersama, sehingga menimbulkan saling pengertian, saling memahami atau saling percaya. Komunikasi dalam bahasa Latin ialah *communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih.<sup>16</sup>

Menurut Stuart mengatakan komunikasi berasal dari akar kata dalam bahasa Latin *communico* yang artinya membagi. Sedangkan menurut Rubben komunikasi adalah suatu proses melalui mana individu, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, menggunakan, informasi untuk mengkoordinasikan lingkungan dan orang lain.<sup>17</sup>

Menurut Harold Lasswell komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan "siapa" "mengapa", "apa", "dengan

---

<sup>16</sup> Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi "Suatu Pengantar"*. (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 41.

<sup>17</sup> Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 3.



saluran apa” atau “hasil apa”. (*Who says what in which channel to whom and with what effect*). Barnlund mengungkapkan juga komunikasi timbul didorong oleh kebutuhan-kebutuhan untuk mengurangi rasa ketidakpastian, bertindak secara efektif, mempertahankan atau memperkuat ego. Komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak).

Menurut Rogerd dan Kincaid, mengungkapkan komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya yang pada gilirannya akan tiba pada saat pengertian yang mendalam.<sup>18</sup> Selanjutnya menurut Muhammad, komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Dari pendapat tersebut yang dimaksud pengirim merupakan seseorang individu, kelompok ataupun organisasi, sedangkan si penerima pesan dapat berupa seseorang anggota organisasi, seseorang kepala bagian, pimpinan atau organisasi secara keseluruhan.<sup>19</sup>

Dari beberapa definisi diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam komunikasi terdapat hubungan antara orang dengan orang, orang dengan lembaga dan sebaliknya serta komunikasi berguna

---

<sup>18</sup> Hafied, Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 19.

<sup>19</sup> Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 4.





untuk menciptakan hubungan saling pengertian satu sama lain untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut Prof. Onong Uchjana Effendy, M.A. Setiap bentuk komunikasi memiliki sifat timbal balik. Adapun beberapa unsur-unsur dalam proses komunikasi yaitu :<sup>20</sup>

1. *Sender* (Komunikator yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang).
2. *Encoding* (Penyandaian, yakni proses pengalihan pilihan ke dalam bentuk lambing).
3. *Message* (Pesan yang merupakan seperangkat lambing bermakna yang disampaikan oleh komunikator).
4. *Media* (Saluran komunikasi tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan).
5. *Decoding* (Penyajian, yaitu proses dimana komunikan menetapkan makna pada lambing yang disampaikan oleh komunikator kepadanya).
6. *Receiver* (komunikan yang menerima pesan dari komunikator), *response* (Tanggapan, seperangkat reaksi pada komunikan setelah diterpa pesan), *feedback* (Umpan balik, yakni tanggapan komunikan apabila tersampaikan atau disampaikan kepada komunikator).
7. *Noise* (Gangguan tak terencana yang terjadi dalam proses

---

<sup>20</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 18-19.



komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan lain oleh komunikannya yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya).

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari sumber dengan memakai alat tertentu kepada penerima. Komunikasi diartikan pula sebagai proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahukan atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media.

Terpenting didalam komunikasi ialah bagaimana caranya agar suatu pesan yang disampaikan komunikator itu menimbulkan dampak atau efek tertentu pada komunikannya. Dampak yang ditimbulkan dapat diklarifikasikan menurut kadarnya, yaitu:<sup>21</sup>

- a. Dampak kognitif adalah yang timbul pada komunikannya yang menyebabkan dia menjadi tahu atau meningkatkan intelektualitasnya. Tujuan komunikator hanyalah berkisar pada upaya mengubah pikiran dari komunikannya.
- b. Dampak efektif lebih tinggi kadarnya daripada dampak kognitif. Tujuan komunikator bukan hanya sekedar supaya komunikannya tahu, tetapi bergerak hatinya: menimbulkan perasaan tertentu, misalnya perasaan iba, terharu, sedih, gembira, marah dan sebagainya.

---

<sup>21</sup> Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 7.



- c. Dampak behavioural yakni dampak yang timbul pada komunikasi dalam bentuk perilaku, tindakan dan kegiatan.

Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi yang menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi.<sup>22</sup> Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di kampus, di tempat pekerjaan, dalam masyarakat atau di mana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak berkomunikasi.

Dengan komunikasi hubungan antarmanusia dapat dijaga kelangsungannya. Sebab, melalui komunikasi dengan sesama manusia kita bisa memperbanyak sahabat, memperbanyak rezeki, memperbanyak dan memelihara pelanggan (*customers*), juga memelihara hubungan yang baik bahwa komunikasi berfungsi menjembatani hubungan antarmanusia dalam bermasyarakat.

## **b. Model komunikasi**

Adapun model komunikasi tersebut menurut Wiryanto adalah sebagai berikut.<sup>23</sup>

### **a. Model Komunikasi Intrapribadi**

---

<sup>22</sup> Hafied, Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 21.

<sup>23</sup> Wiryanto, *Pengantar Ilmu komunikasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), hlm. 14.



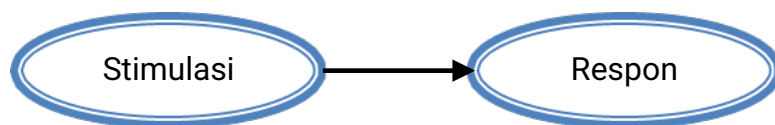
Merupakan proses pengolahan dan penyusunan informasi melalui sistem syaraf dalam otak yang disebabkan oleh stimulus yang ditangkap oleh panca indera. Dalam hal ini, semua isyarat dan informasi setelah di-*decode*, akan membentuk (*encode*) mengenai isyarat perilaku nonverbal baik positif, netral atau negatif.

b. Model Komunikasi Antarpribadi

Model komunikasi ini dapat diartikan sebagai komunikasi yang berlangsung di antara dua orang, tiga atau bahkan empat orang yang terjadi secara spontan dan tidak terstruktur.

c. Model Stimulus-Respons

Merupakan model komunikasi yang berasal dari aksi sehingga menimbulkan reaksi:



d. Model Matematika Shonnon dan Weaver

Model ini menjelaskan bahwa komunikasi merupakan informasi sebagai pesan ditransmisikan dalam bentuk pesan kepada penerima (*receiver*) untuk mencapai tujuan komunikasi tertentu yang dalam prosesnya memiliki kemungkinan terjadinya noise atau gangguan.

e. Model Komunikasi Lasswell



Model komunikasi ini merupakan ungkapan verbal sebagai berikut :  
*who, says what, in which channel, to whom dan with what effect.*

f. Model Sirkuler

Model ini menggambarkan komunikasi sebagai proses yang dinamis dimana pesan ditransmisikan melalui proses *decoding* dan *encoding*. Hubungan antara *encoding* dan *decoding* layaknya sumber (*encoder*)-penerima (*decoder*) yang saling mempengaruhi satu sama lain. dalam hal ini *interpreter* berfungsi ganda sebagai pengirim dan penerima pesan.

g. Model Melvin Defleur

Model komunikasi ini merupakan perluasan dari komunikasi antarpribadi dari model Shannon dan Weaver dengan memasukkan piranti media massa (*massa medium device*) dan piranti umpan balik (*feedback device*). Komunikasi digambarkan bahwa sumber (*source*), pemancar (*transmitter*), penerima (*receiver*) dan sasaran (*destination*) merupakan tahapan-tahapan yang terpisah dalam proses komunikasi massa.

h. Model John W. Rilely dan Mathilda W. Rilely

Proses komunikasi menggunakan pendekatan sosiologi untuk mengkaji perilaku komunikasi antar manusia. Secara sosiologis, penerima (*receiver*) pesan yang disampaikan oleh sumber (*communicator*) tidak secara langsung akan ditanggapi.

i. Model Maletzke



Model komunikasi ini, di dalam pencarian informasi, disebabkan oleh kebutuhan rasa ingin tahun (*need cognition*) dan gaya intuisi seseorang (*personal cognition style*). Menurut pandangannya, khalayak tidak dipengaruhi oleh media massa dalam keadaan kosong. Pesan itu disaring berdasarkan keyakinan, sikap, nilai-nilai dan lingkungan sosialnya.

Dalam perkembangannya, sifat, tujuan dan fungsi teori komunikasi dapat saja berbeda-beda menurut peruntukkan dan situasi yang dialami oleh komunikatir dan komunikan. Perluasan makna dan fungsi dapat saja terjadi dalam sebuah proses komunikasi yang berdasarkan pada sebuah teori dan model komunikasi tertentu di dalam proses tersebut.

Dapat saja sebuah sifat dasar sebuah teori yang mengawali sebuah proses komunikasi menjadi berubah di akhir proses komunikasi menjadi sebuah pendekatan teori yang benar-benar berbeda dari awalnya. Perluasan ataupun penyempitan sifat, tujuan dan fungsi teori komunikasi ini mutlak tergantung pada skala kebutuhan dan juga proses komunikasi itu sendiri.

Brent D. Ruben yang dikutip oleh Arni Muhammad mengatakan: (1) Komunikasi adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya dalam kelompok, organisasi, masyarakat menciptakan, mengirimkan dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasikan lingkungannya dengan orang lain, (2) Komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang mengkehendaki orang-orang mengatur



lingkungannya dengan membangun hubungan sesama manusia melalui pertukaran informasi untuk menguatkan sikap dan tingkah laku itu. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan untuk mengubah perilaku orang lain.<sup>24</sup>

Hal yang paling penting dalam suatu komunikasi tentu harus mengetahui bagaimana agar pesan yang disampaikan dari komunikator dapat menimbulkan dampak pada komunikannya. Komunikasi merupakan bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lainnya. Dampak yang dihasilkan dapat diklarifikasi menurut ketentuannya sebagai berikut :<sup>25</sup>

- a. Dampak kognitif merupakan komunikan yang dapat mengetahui dan menyebabkan timbulkan intelektualisnya.
- b. Dampak efektifitas ialah memiliki kadar yang lebih tinggi dan berpengaruh daripada dampak kognitif.
- c. Dampak *behavior* yaitu dampak yang timbul dari komunikan melalui bentuk cara perilaku, sikap dan kegiatan yang dilakukannya.

Komunikan merupakan bentuk interaksi yang memiliki pengaruh antara satu sama lain, disengaja ataupun tidak. Tidak dapat dipungkiri bentuk komunikasi yang digunakan dalam bahasa verbal, tetapi juga dapat diekspresikan dalam mimik wajah, karya seni dan teknologi.

---

<sup>24</sup> Onong Ujhana Effendy. *Ilmu Komunikasi teori dan praktek*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 15.

<sup>25</sup> *Ibid.*, hlm. 16.



Aktivitas dasar manusia merupakan komunikasi utama dalam berinteraksi. Dengan komunikasi manusia dapat berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari. Setiap manusia memiliki komunikasi yang baik dalam berinteraksi hal tersebut dapat mempengaruhi setiap aktivitas kegiatan yang dilakukannya baik kegiatan rumah maupun pekerjaan di dalam perusahaan (kantor).<sup>26</sup>

Komunikasi adalah suatu proses komunikasi sebagai suatu proses artinya bahwa komunikasi merupakan serangkaian tindakan atau peristiwa yang terjadi secara berturut-turut (ada tahapan atau sekuensi) serta berkaitan satu sama lainnya dalam kurun waktu tertentu. Komunikasi menuntut adanya partisipasi dan kerja sama dari para pelaku yang terlibat kegiatan komunikasi akan berlangsung baik apabila pihak-pihak yang berkomunikasi (dua orang atau lebih) sama-sama ikut terlibat dan sama-sama mempunyai perhatian yang sama terhadap topik pesan yang disampaikan. Komunikasi bersifat transaksional komunikasi pada dasarnya menuntut dua tindakan yaitu memberi dan menerima. Dua tindakan tersebut tentunya perlu dilakukan secara seimbang atau proporsional.

### **c. Fungsi Komunikasi**

Fungsi komunikasi adalah untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi mengenai kejadian dalam suatu lingkungan (kalau dalam media massa hal ini sebagai penggarapan berita).

---

<sup>26</sup> Badri Munir S, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*, (Jakarta: Erlangga, 2006), hlm. 63.





Komunikasi memiliki nilai-nilai dan norma sosial dari suatu generasi ke generasi lain. Onong Uchajan Effendi dalam buku dimensi komunikasi mempunyai pendapat mengenai fungsi komunikasi sebagai berikut :

- a. Memberikan informasi kepada masyarakat. Dikarenakan perilaku ilmiah masyarakat, dengan menerima informasi yang benar masyarakat akan merasa aman tentram, mendapatkan informasi yang tepat, membutuhkan informasi dari suatu organisasi atau perusahaan.
- b. Kegiatan komunikasi pada masyarakat dengan memberikan berbagai informasi tidak lain agar masyarakat menjadi lebih baik, lebih maju, lebih berkembang kepesatannya dalam berbagai fungsi yang lebih fleksibel terutama dalam bidang perusahaan.
- c. Komunikasi yang dapat memberikan pengaruh perubahan sikap dan perilaku yang diharapkan.
- d. Meringankan keperluan dari masyarakat, apabila ingin mengantarkan barang secara langsung ke kantor pos, masyarakat tidak perlu repot dalam mengurusnya tinggal menggunakan komunikasi secara langsung maka bagian pengambilan barang dapat langsung datang kerumah.

#### **d. Teknologi Komunikasi**

Teknologi komunikasi ditandai dengan terjadinya diverifikasi teknologi informasi dengan bergabungnya telepon, radio, komputer dan televisi menjadi satu dan menandi teknologi yang disebut



dengan internet.<sup>27</sup>

Adapun *quble* mendefinsikannya sebagai tranmisi informasi yang menggunakan teknologi telepon. Teknologi komunikasi menyangkut trasmisi suara, data dan gambar dari suatu lokasi ke lokasi yang lain. sebelum komputer ada, teknologi komunikasi hanyalah komuniaksi suara melalui telepon. Namun dalam beberapa tahun terakhir, teknologi komunikasi lebih berkembang melalui bermacam media, *chanel* dan format yang membuat teknologi komuniaksi (telekomunikasi) menjadi sistem multimedia. Lebih lanjut, rowe menjelaskan bahwa manfaat teknologi komunikasi adalah :<sup>28</sup>

- 1) Mendapatkan informasi pada waktu yang tepat ditempat yang tepat. Dengan menggunakan telekomunikasi, organisasi dapat menggunakan informasi sebagai salah satu keunggulan kompetentifnya sebagai dasar pengambilan keputusan yang cepat dan tepat dalam berbisnis.
- 2) Mendapatkan data secara *real-time*. Hal ini penting karena semakin cepat organisasi merespon permintaan pelanggan semakin besar kemungkinan mereka memuaskan pelanggan.
- 3) Memungkinkan operasional perusahaan (baik fasilitas maupun SDM) tersebar di berbagai tempat. yaitu memaksimalkan nilai

---

<sup>27</sup> Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi "Teori paradigm dan Diskursus:Teknologi komuniaksi di Masyarakat."* (Jakarta: Perdana Media Group, 2008), hlm. 113

<sup>28</sup> Badri Munir S, *Manajemen Administrasi Perkoantoran Modern*, (Jakarta: Erlangga, 2006), hlm. 63.



*stakeholders* (pemegang saham).

Teknologi komunikasi adalah perangkat keras dalam sebuah struktur organisasi yang mengandung nilai-nilai social, memungkinkan setiap individu mengumpulkan, memproses dan saling menukar informasi dengan individu-individu lain. Teknologi komunikasi ialah alat teknologi komunikasi dilahirkan oleh sebuah struktur ekonomi, sosial dan politik: teknologi meningkatkan kemampuan indra manusia, terutama kemampuan mendengar dan melihat.<sup>29</sup>

Teknologi komunikasi menyatukan kemampuan komputer dan media komunikasi lainnya, juga menghubungkan manusia dengan manusia lainnya dan dengan kegiatan mereka yang berbeda. Apakah dan bagaimana manusia berkomunikasi, penting sekali bagi organisasi. Bagaimana individu memandang dan menggunakan media baru untuk memenuhi tugas-tugas organisasi tidak terpisahkan dari efek yang akhirnya mereka peroleh.<sup>30</sup> Teknologi komunikasi mempunyai dampak yang kuat terkait aplikasi yang beraneka ragam dalam kehidupan bisnis di masa depan. *Telecommuniting, teleconferencing*. Jalan raya informasi yang merupakan hasil dari teknologi komunikasi. Dimana otomatisasi teknologi komunikasi menjadikan otomatisasi kegiatan kesekretariatan adalah beberapa contoh aktual yang sekarang sudah merupakan kenyataan. Terobosan-terobosan pada bidang perangkat lunak yang semakin beraneka

---

<sup>29</sup> Ujang Saefullah, *kapita komunikasi*. (Bandung: Symbiosis Media, 2007), hlm. 33.

<sup>30</sup> Wiryanto, *Pengantar Ilmu komunikasi*, 2004), hlm. 232.



ragam aplikasinya. Demikian kuatnya dampak tersebut sampai-sampai semakin santer terdengar pendapat yang mengatakan bahwa dunia bisnis dimasa depan akan bergulat dengan ekonomi baru yang landasannya adalah informasi.<sup>31</sup>

Lingkungan teknologis (*technosphere*) yang meliputi sistem energy, sistem produksi dan sistem distribusi, membentuk serangkaian perilaku sosial yang sesuai dengannya (*sosiosphere*). Bersamaan dengan itu tumbuhlah pola-pola penyebaran informasi (*infosphere*) yang mempengaruhi suasana kejiwaan (*psychosphere*) setiap anggota masyarakat. Dalam ilmu komunikasi, McLuhan menunjukkan bahwa bentuk teknologi komunikasi lebih penting dari isi media komunikasi.<sup>32</sup> Keberadaan atau penggunaan teknologi komunikasi itu akan memberikan pengaruh pada kinerja pegawai. Kinerja merupakan suatu prestasi kerja atau hasil kerja, baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya.<sup>33</sup>

Menurut Rowe Teknologi komunikasi itu merupakan komunikasi yang menggunakan peralatan elektronik maupun *elektro magnetic*, juga menjelaskan teknologi telepon merupakan transmisi. Teknologi komunikasi yang terdapat suara, gambar maupun data yang dapat

---

<sup>31</sup>Sondang P. Siagian. *Teori Pengembangan Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 8-9.

<sup>32</sup>Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 45.

<sup>33</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*. (Bandung: Refika Aditama, 2005), hlm. 45.



dikirim dari jarak jauh. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Dengan komunikasi berstruktur, pekerjaan dapat dilakukan dengan maksimal.<sup>34</sup>

Teknologi komunikasi adalah perangkat keras dalam sebuah struktur organisasi yang mengandung nilai-nilai sosial, memungkinkan setiap individu lain. Teknologi komunikasi merupakan alat, teknologi komunikasi dilahirkan membawa nilai-nilai yang berasal dari struktur ekonomi, sosial dan politik tertentu, teknologi komunikasi indra manusia, terutama kemampuan mendengar dan melihat.<sup>35</sup>

Rowe menjelaskan bahwa manfaat teknologi komunikasi adalah :

1. Mendapatkan informasi pada waktu yang tepat ditempat yang tepat. Dengan menggunakan telekomunikasi, organisasi dapat menggunakan informasi sebagai salah satu keunggulan kompetitifnya sebagai dasar pengambilan keputusan yang cepat dan tepat dalam berbisnis.
2. Mendapatkan data secara *real-time*. Hal ini penting karena semakin cepat organisasi merespons permintaan pelanggan semakin besar kemungkinan mereka memuaskan pelanggan.
3. Memungkinkan operasional perusahaan (baik fasilitas maupun SDM) tersebar di berbagai tempat. Era globalisasi yang difasilitasi dengan keberadaan WTO memungkinkan perusahaan

---

<sup>34</sup> Sukoco, *Kurikulum Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 63.

<sup>35</sup> Saefullah, *Kapita Selekta Komunikasi*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2007), hlm. 33.



multinasional beroperasi di seluruh dunia. Keberadaan telekomunikasi mempermudah koordinasi antar cabang dalam mencapai tujuan organisasi, yaitu memaksimalkan nilai *stakeholders* (pemegang saham).

## 2. KINERJA

### a. Pengertian Kinerja

Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan tertentu organisasi dalam periode waktu tertentu.<sup>36</sup> Selanjutnya menurut Mangkunegara bahwa kinerja karyawan atau prestasi kerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>37</sup>

Kegiatan yang paling lazim dinilai dalam sebuah organisasi adalah kinerja pegawai, yakni bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi. Dua jenis perilaku atau tugas pekerjaan mencakup unsur-unsur penting kinerja pekerjaan: tugas fungsional dan tugas perilaku. Tugas fungsional berkaitan dengan seberapa baik seorang pegawai menyelesaikan seluk-beluk pekerjaan, terutama penyelesaian aspek aspek teknis pekerjaan tersebut.

---

<sup>36</sup> Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 121.

<sup>37</sup> Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung: Refika Aditama, 2007), hlm. 9.



Tugas perilaku yang berkaitan dengan seberapa baik pegawai menangani kegiatan antar personal dengan anggota lain organisasi, termasuk mengatasi konflik, mengelola waktu, memperdayakan orang lain, bekerja dalam sebuah kompleks, bekerja secara mandiri.

Berikut ini faktor yang mempengaruhi kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal :

#### 1. Faktor Internal

Faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas tinggi antara fungsi psikis dan fisiknya. Maka individu tersebut memiliki tingkat konsentrasi yang tinggi.

#### 2. Faktor Eksternal

Faktor-faktor yang berasal dari lingkungan yang mempengaruhi kinerja seseorang. Faktor yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja dinamis, peluang berkarier, dan fasilitas kerja yang relatif memadai.<sup>38</sup>

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* dan *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam

---

<sup>38</sup> *Ibid.*, hlm. 11.



melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standard hasil kerja, target, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepekatkan bersama.<sup>39</sup> Biasanya orang yang kinerjanya tinggi tersebut orang yang produktif dan sebaliknya orang yang tingkat kinerjanya tidak mencapai standard dikatakan sebagai orang yang tidak produktif atau berperforma rendah.

Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kinerjanya. Secara definitive Bernardin dan Rusell, menjelaskan kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik atau material maupun non-fisik atau non-material. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari beberapa pengertian kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah tingkat keberhasilan seseorang atau kelompok dalam melakukan tugas dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawab untuk mencapai hasil yang diharapkan.

#### **b. Karakteristik Kinerja**

Adapun karakteristik orang yang memiliki kinerja tinggi menurut

---

<sup>39</sup>Veithzal Rivai, dkk, *Performance Apriasi Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 14.





Mangkunegara adalah sebagai berikut :<sup>40</sup>

- a) Berani mengambil resiko
- b) Memiliki tanggung jawab pribadi yang sangat tinggi
- c) Mempunyai tujuan atau target yang realitas
- d) Memanfaatkan umpan balik (*feedback*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan yang dilakukannya.
- e) Mempunyai rencana kerja yang menyeluruh serta berjuang untuk mewujudkan tujuannya.

Menurut Schuler dan Jackson kriteria kinerja meliputi tiga hal, yaitu :<sup>41</sup>

- 1) Kriteria berdasarkan sifat yaitu Kriteria yang memusatkan pada karakteristik pribadi seseorang karyawan seperti loyalitas, keandalan, kemampuan berkomunikasi dan keterampilan memimpin. Jenis criteria memusatkan pada bagaimana seorang bukan pada apa yang dicapainya.
- 2) Kriteria berdasarkan perilaku yaitu kriteria yang memusatkan pada bagaimana pekerjaan dilaksanakan.
- 3) Kriteria berdasarkan hasil yaitu kriteria yang berfokus pada hasil yang dicapai ketimbang bagaimana pekerjaan itu dihasilkan.

Sedangkan menurut Umar dalam buku sumber daya manusia dan efektivitas Organisasi menyatakan variable kinerja terdiri dari

---

<sup>40</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*. (Bandung: Refika Aditama, 2005), hlm. 53.

<sup>41</sup> Schuler, R dan Suzan E. Jackson, *Manajemen SDM Kriteria*, (Jakarta: Erlangga, 1999), hlm. 11-12.



beberapa unsur, yaitu mutu pekerjaan, kejujuran karyawan, inisiatif, sikap, kerjasama, keandalan, pengetahuan tentang kerja, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu.<sup>42</sup>

### c. Faktor-faktor Kinerja

Menurut A. Dale Timple, faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal yaitu:<sup>43</sup>

#### 1. Faktor internal

Yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integrasi tinggi antara fungsi psikis dan fisiknya. Maka individu tersebut memiliki tingkat konsentrasi yang tinggi.

#### 2. Faktor eksternal

ialah faktor-faktor yang berasal dari lingkungan yang mempengaruhi kinerja seorang. Faktor yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relevan memadai.

---

<sup>42</sup> Syaiful Makmur, *Pembelajaran Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Raja Grafindo persada, 2008), hlm. 199.

<sup>43</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*. (Bandung: Refika Aditama, 2005), hlm. 56.



Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang diantaranya adalah :<sup>44</sup>

- a) Efektifitas: Jika seseorang melakukan sesuatu, dan tujuannya tercapai maka kegiatan tersebut dapat dikatakan berjalan dengan efektif.
- b) Otoritas (Wewenang): Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi dalam organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya.
- c) Disiplin: Disiplin berarti taat terhadap aturan yang berlaku dan juga taat pada hukum. Sehingga dengan demikian, disiplin pegawai berarti harus menghormati dan menaati perjanjian kerja dengan perusahaan tempat ia kerja.
- d) Inisiatif: berkaitan dengan daya pikir dan kreativitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan keperluan perusahaan.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang dapat digolongkan dalam 3 kelompok adalah sebagai berikut :

- a. Kompetensi individu

Kompetensi individu merupakan investasi dimana mereka akan memberikan waktu, tenaga dan usaha untuk memperoleh apa yang mereka inginkan. Sementara disisi lain, organisasi tempat

---

<sup>44</sup> *Ibid.*, hlm. 68.



mereka berinvestasi (bekerja) diharapkan pada tekanan lingkungan yang selalu berubah, yang mengharuskan organisasi tersebut untuk meningkatkan kinerja. Untuk itu organisasi akan memberikan *reward* kepada karyawannya yang berupa pertukaran social di tempat kerja, antara individu dan organisasi.

b. Dukungan organisasi

Dukungan organisasi adalah bagaimana organisasi menghargai kontribusi karyawan terhadap kemajuan perusahaan (*Valuation of employees contribution*) ataupun organisasi dan perhatian perusahaan terhadap kehidupan mereka (*care about employees, well-being*). Dukungan organisasi merupakan keyakinan glonal yang dikembangkan oleh karyawan mengenai sejauh mana organisasi member perhatian terhadap kontribusi mereka dan kesejahteraan hidup mereka.

c. Dukungan manajemen

Kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi dan memobilisasi seluruh pegawai untuk bekerja secara optimal.

Dalam rangka pembangan kompetensi pekerjaan, manajemen dapat melakukan antara lain :



1. Mengoptimalkan pemanfaatan keunggulan dan potensi pekerja
2. Mendorong pekerja untuk terus meningkatkan kemampuan
3. Membuka kesempatan yang luas pekerja untuk meningkatkan kemampuan.
4. Membantu pekerja menghadapi kesulitan dalam melaksanakan tugas
5. Membangun motivasi kerja, disiplin. Meliputi menciptakan variasi penugasan, membuka tantangan baru, memberikan penghargaan dan insentif dan membangun komunikasi dua arah.<sup>45</sup>

#### 4. PT. POS (PERSERO) PALEMBANG

PT. Pos Palembang merupakan salah satu perusahaan terbesar yang bergerak dibidang teknologi informasi dan bidang teknologi informasi dan bidang jasa perposan yang saat ini terus berkembang. "Memasuki usianya yang ke 265 Tahun, Pos Indonesia bertekad terus bangkit dan setia memberikan pelayanan kepada setiap lapisan masyarakat dalam memperkuat persatuan, kesatuan bangsa dan Negara serta mempererat hubungan antara bangsa didunia, melancarkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat serta menghilangkan isolasi terpencil".

Pada masa kemerdekaan peranan pos sebagai *social integrator* sangat jelas dan terpercaya. Emosional merupakan hubungan perasaan

---

<sup>45</sup> *Ibid.*, hlm. 97.



senasib, persamaan budaya, agama serta pengalaman kolektif kelompok-kelompok pada tingkat hubungan mikro. Masyarakat menggunakan sistem Pos dalam komunikasi baik etnis dan geografis operasional lainnya. Handai Taulan dan pergaulan sesama manusia secara orang-perorangan yang berbeda tempat tinggal menggunakan hubungan kekeluargaan pada tingkat mikro pos. memelihara hubungan kemanusiaan, fungsional dan kekerabatan dengan menggunakan sistem pos sebagai mediatornya.

Sebagai penyelenggaraan pos milik Negara, adanya tanggungjawab dan pedoman sebagai amanah dari UU dalam menyetatkan perusahaan, sesuai Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Pasal 51, Pos (persero) Palembang melakukan langkah *rill* menjelaskan amanah UU tentang Pos pada Mei 2011. Program revitalitas tahun 2011s/d 2015 di mana (Persero) Palembang memiliki visi dan misi. Visi PT. Pos (Persero) Palembang adalah *"Menjadi pemimpin pasar di Indonesia khususnya kota Palembang dalam layanan surat, paket dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang tercapai"*. Sedangkan misi PT. Pos (Persero) Palembang adalah tepat waktu setiap waktu."<sup>46</sup>

PT.Pos Jakarta pusat memiliki salah satu cabang kantor Pos (Persero) di Palembang dengan divi regional IV Jakarta dan Banten. Dengan memiliki 18 Cabang kantor Pos (Persero) di wilayah sumatera

---

<sup>46</sup> Wawancara dari sumber bapak Franky Wicaksono bagian dari pengiriman paket di PT. Pos Palembang ke Luar Negeri. Pada tanggal 26 Januari 2020, Pukul 10.30 WIB



selatan dan kota Palembang, yaitu pemeriksaan digunakan melalui sistem teknologi komunikasi (KPRK) Kantor Pemeriksaan Pos Riset Komunikasi.

### C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis ialah jawaban sementara terhadap merupakan masalah yang diteliti keberadaannya, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu:<sup>47</sup>

Ha : Ada pengaruh teknologi komunikasi terhadap kinerja pegawai

Ho : Tidak ada pengaruh teknologi komunikasi terhadap kinerja pegawai

---

<sup>47</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Cetakan ke-10. (Bandung: Alfabeta), hlm. 12.

