

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Dalam kehidupannya manusia sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal.

Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada di bawah standar. Aktivitas komunikasi di perkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai. Sesama dalam kelompok dan masyarakat. Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi kedua antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Sisi ketiga adalah antara pegawai kepada atasan. Masing-masing komunikasi tersebut mempunyai polanya masing-masing.

Menurut Fayol dan Barnard (dalam Thoha), komunikasi merupakan salah satu pusat bahasan di dalam ilmu perilaku organisasi. Komunikasi yang efektif

terjadi bila artian yang dimaksudkan oleh pengirim berita dan artian yang ditangkap oleh penerima berita itu sama dan satu. Peningkatan kinerja yang optimal dan efektif tersebut tidak mungkin terjadi jika tidak ada komunikasi yang efektif yang dilakukan oleh para pegawai.¹

Menurut Kohler dalam Muhammad komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka. Komunikasi sangat penting untuk menjalin hubungan kerja sama antar manusia yang terlibat dalam organisasi dan mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi akan memungkinkan setiap anggota organisasi untuk saling membantu, saling mengadakan interaksi. Hubungan yang hangat, ramah sangat dipengaruhi oleh kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain.²

Proses komunikasi yang dilakukan setiap hari berfungsi untuk memupuk dan memelihara hubungan kita dengan lingkungan. Oleh sebab itu, keterampilan berkomunikasi memiliki arti penting dalam kehidupan organisasi. Bahkan biasa dikatakan, ibarat organisasi adalah tubuh makhluk hidup, maka komunikasi adalah darah yang mengalir dalam tubuh organisasi. Pelaksanaan komunikasi

¹ Thoha Miftah, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 170

² Muhammad Arni, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), hlm. 1

yang tidak baik dapat mengganggu semua rencana, petunjuk, saran, instruksi, yang mengakibatkan pekerjaan menjadi kacau dan tujuan organisasi tidak tercapai.

Komunikasi merupakan masalah penting karena banyaknya pelanggaran yang terjadi disebabkan oleh para pelaku tidak mengetahui bahwa mereka berada di luar jalur ketertiban. Oleh karena itu diperlukan adanya pelaksanaan dan penerapan komunikasi yang efektif yang dapat meningkatkan semangat dan kinerja pegawai, sehingga dengan adanya kinerja yang baik pula maka tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat lebih mudah dicapai dengan baik. Apabila terciptanya komunikasi yang baik, maka kinerja pegawai akan meningkat, sehingga tujuan perusahaan dengan hasil yang diharapkan akan dapat dicapai.

Kinerja pegawai pada suatu perusahaan merupakan salah satu faktor yang menentukan perkembangan suatu perusahaan. Jika kinerja pegawai baik maka tujuan perusahaan akan tercapai dan sebaliknya apabila kinerja pegawai menurun mengakibatkan pekerjaan menjadi membosankan dan pekerjaan tidak selesai tepat pada waktunya. Setiap organisasi pasti dihadapkan pada berbagai masalah salah satunya masalah kinerja pegawai.

Menurut Casio (dalam Supardi), adapun faktor yang mempengaruhi mutu kinerja seseorang antara lain: (1) partisipasi SDM, (2) pengembangan karier, (3) komunikasi, kesehatan dan keselamatan kerja, (4) penyelesaian konflik, (5)

insentif yang baik, dan (6) kepemimpinan atau hal-hal yang khusus sesuai dengan bidang dan level pekerja yang dijabatnya.³

Usaha dalam meningkatkan kinerja dan mengatasi masalah kinerja pegawai tentunya harus diperhatikan adalah kualitas sumber daya manusia yang baik sehingga akan mampu bekerja secara optimal. Perguruan tinggi memiliki kegiatan pendidikan terarah, sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pembangunan, maka penyelenggaraan perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan yang secara formal disertai tugas dan tanggung jawab mempersiapkan mahasiswa sesuai dengan tujuan pendidikan nasional, yaitu mengisi kebutuhan masyarakat akan tersedianya tenaga ahli dan tenaga terampil dengan tingkat dan jenis kemampuan yang sangat beragam. Selain itu penyelenggara pendidikan berkewajiban menyediakan lulusan bukan saja dalam jumlah yang besar dan banyak, tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi, serta mampu menjadi motivator dan penggerak pembangunan.

Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, sebagai salah satu perpustakaan yang bergerak dibidang pendidikan. Dalam rangka menghadapi tantangan dan tugas-tugas masa depan tidak terlepas dari peran aktif tenaga kerja atau pegawai yang memiliki kemampuan, kreativitas, inovatif dan bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya berupaya mewujudkan sistem dan iklim pendidikan yang baik. Perpustakaan

³ Supardi, *Kinerja Guru*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2013), hlm. 47

Pusat Universitas Islam Negeri (UIN), Raden Fatah Palembang, sebagai suatu unit kerja yang melaksanakan tugas pekerjaan, memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Hal ini sangat diperlukan untuk memberikan umpan balik dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam organisasi.

Hal ini erat kaitannya dengan masalah sikap mental, tekad, semangat, ketaatan, disiplin, tanggung jawab dan keterampilan secara seluruh. Untuk itu perlu adanya komunikasi yang baik dalam menjalankan tugas untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi.

Dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintahan maupun perusahaan sama-sama membutuhkan peranan komunikasi dalam aktifitasnya guna mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Para pemimpin organisasi diharapkan untuk selalu memperhatikan bagaimana keadaan situasi kerja orang yang dipimpinnya agar dapat mengetahui tuntutan atau keluhan karyawan sehingga tercapai efisiensi kerja. Untuk itu seorang pemimpin organisasi perlu menumbuhkan dan memelihara komunikasi yang efektif dengan seluruh anggota organisasi.

Apabila komunikasi interpersonal berjalan dengan baik, hal tersebut akan berdampak juga terhadap kinerja pegawai secara optimal, sehingga efektivitas pekerjaan menjadi lebih baik. Akan tetapi penulis menemukan beberapa gejala atau fenomena melalui observasi maupun wawancara yang penulis lakukan selama melaksanakan penelitian, antara lain:

1. Kurangnya komunikasi yang efektif antara sesama pegawai.

Misalnya: dalam pemberian tugas yang diberikan atasan, pegawai lama tidak berperan aktif dalam hal ini untuk memberikan masukan kepada pegawai yang sifatnya masih baru.

2. Suasana akrab kurang terlihat dan kurang dirasakan dikalangan pegawai, baik dalam hubungan formal maupun informal. Dapat dilihat melalui misalnya: belum terlalu efektif pegawai bertukar pikiran/berdiskusi mengenai pekerjaan. Penyelesaian pekerjaan menjadi kurang lancar karena kurangnya kerjasama diantara mereka.
3. Terdapat situasi dimana kesempatan pegawai untuk berkomunikasi dengan atasan terbatas sehingga berdampak terhadap ketidak lancaran intensitas komunikasi dua arah dan berakibat terhadap penyelesaian pekerjaan.
4. Kurangnya memberi informasi terhadap pengunjung yang datang untuk menanyakan apa kepentingan pengunjung sehingga pengunjung merasa bingung mau kemana mencari buku yang diperlukannya.

Beberapa hal diatas terjadi disebabkan jalinan komunikasi interpersonal dan suasana antara sesama anggota organisasi belum begitu baik. Itu jugabermakna, penerapan komunikasi yang baik di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang belum berjalan secara optimal.

Melihat pengaruh yang sangat penting antara proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi khususnya komunikasi interpersonal antar pegawai dengan tingkat kinerja pegawai maka penulis tertarik mengambil judul: **Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Pegawai di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.**

B. Batasan Masalah

Agar tidak terjadi kesalah pahaman antara penulis dan pembaca serta untuk memfokuskan penelitian, maka pembatas masalah perlu ditentukan. Pembatas masalah dalam penelitian ini meliputi tentang Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Pegawai Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana komunikasi interpersonal pegawai perpustakaan pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang?
2. Bagaimana kinerja pegawai perpustakaan pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang?
3. Apakah ada hubungan antara komunikasi interpersonal secara signifikan dengan kinerja pegawai perpustakaan pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal pegawai perpustakaan pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- b. Untuk mengetahui kinerja pegawai perpustakaan pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- c. Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara komunikasi interpersonal secara signifikan dengan kinerja pegawai perpustakaan pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan baik bagi penulis maupun pembaca khususnya tentang komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai perpustakaan.

b. Secara Praktis

- 1) Bagi kepala perpustakaan diharapkan dengan adanya penelitian ini perpustakaan dan merancang dan melaksanakan komunikasi interpersonal yang efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai perpustakaan pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

- 2) Bagi pegawai diharapkan dapat menjalin dan mempererat hubungan sesama pegawai baik dengan atasan maupun pengunjung perpustakaan dalam komunikasi interpersonal agar dapat meningkatkan kinerja pegawai sesuai dengan tujuan organisasi.
- 3) Bagi penulis sendiri penelitian ini bermanfaat sebagai penambah wawasan dan meningkatkan pengetahuan penulis dalam bidang manajemen kepemimpinan dalam menjalin hubungan antar sesama khususnya mengenai komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai.
- 4) Bagi pihak lain hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai penambah pengetahuan dan informasi untuk menambah partisipasi dan kepedulian terhadap pendidikan, khususnya tentang komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai, pada lembaga pendidikan. Serta dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka adalah suatu teori yang bersangkutan dengan permasalahan yang akan kita teliti yang lebih mengkhususkan pengkajian terhadap penelitian-penelitian terdahuluyang bersifat relevan. Berdasarkan penulis dari beberapa pendapat dan karangan ilmiah, antara lain:

Beny Usman dalam skripsinya berjudul: “Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. Hal ini bisa dilihat dari hasil uji hipotesis diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($6,370 > 2,045$). Maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternative (H_a) berarti ada hubungan signifikan antara Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. Dari penelitian diatas ada perbedaan dan persamaan dalam penelitian Beny Usman dengan penelitian yang saya lakukan. Dalam penelitian tersebut persamaan membahas dari variabel X tentang komunikasi interpersonal dan variabel Y tentang kinerja pegawai. Sedangkan perbedaannya lokasi penelitian ruang lingkup Fakultas Ekonomi sedangkan peneliti di Perpustakaan Daerah dari kondisi lokasi berbeda.⁴

Agus Sriyadi dalam skripsinya yang berjudul: “Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan di Kabupaten Pati”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dari analisis korelasi sederhana diperoleh nilai r sebesar 0,624, berarti bahwa komunikasi

⁴ Beny Usman dalam skripsinya berjudul: “Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang”. (Online) http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/982/1/T1_292008272_Judul.pdf, 29 Mei 2018

interpersonal antar pegawai berhubungan positif terhadap = 5%. Hasil kinerja pegawai pada tingkat signifikansi koefisien determinasi atau R² sebesar 0,389. Hal ini berarti 38,9% variasi perubahan kinerja pegawai dijelaskan oleh variasi komunikasi interpersonal antar pegawai. Sementara sisanya sebesar 61,1% diterangkan oleh faktor lain yang tidak ikut terobservasi. Mengacu pada hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan di Kabupaten Pati. Besarnya pengaruh tersebut adalah 38,9%, sedangkan sisanya 61,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Dari penelitian diatas ada perbedaan dan persamaan dalam penelitian Agus Sriyadi dengan penelitian yang saya lakukan. Dalam penelitian tersebut persamaan membahas dari variabel X tentang komunikasi interpersonal dan variabel Y tentang kinerja pegawai. Sedangkan perbedaannya lokasi penelitian ruang lingkup Dinas sedangkan peneliti di lokasi Perpustakaan dan dalam penelitian Agus Sriyadi metode pengumpulan datanya memakai koefisien determinasi atau R² sebesar, sedangkan penulis memakai “t” Tes dua sampel besar tidak saling berhubungan.⁵

Marjianto dalam skripsinya yang berjudul: “Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Pegawai Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri (STABN) Raden Wijaya Wonogiri Jawa Tengah”. Hasil analisis regresi

⁵ Agus Sriyadi dalam skripsinya yang berjudul: “Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan di Kabupaten Pati”. (Online) <http://lib.unnes.ac.id/2897/1/3352.pdf>. diakses 29 Mei 2018

menunjukkan bahwa: (1) hubungan komunikasi interpersonal (x1) dengan kinerja pegawai (y) menghasilkan angka t observasi sebesar $14,925 > 1,672$ (t tabel). Karena t hitung ($14,925$) $>$ t tabel ($1,672$), maka H_0 ditolak, artinya koefisien regresi signifikan, berarti t hitung lebih besar dari t tabel. Karena terhitung lebih besar dari t tabel maka komunikasi interpersonal berhubungan pada kinerja pegawai. Keputusannya adalah menolak Hipotesis nol dan menerima Hipotesis alternatif. Artinya nilai koefisien regresi komunikasi interpersonal (x1) berbeda dengan nol. Kesimpulannya, bahwa komunikasi interpersonal berhubungan kinerja pegawai sebesar 79,9%. Variabel komunikasi interpersonal ini memiliki hubungan kuat terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat dipahami karena komunikasi interpersonal dalam suatu organisasi berdasar karakteristik pegawai yang *notabene* berbeda latar belakang (pendidikan ataupun sosial) hubungan kinerja masing-masing individu dan berdampak pada kualitas kinerja. Dari penelitian diatas ada perbedaan dan persamaan dalam penelitian Beny Usman dengan penelitian yang saya lakukan. Dalam penelitian tersebut persamaan membahas dari variabel X tentang komunikasi interpersonal dan variabel Y tentang kinerja pegawai. Sedangkan perbedaannya lokasi penelitian ruang lingkup Perguruan Tinggi sedangkan peneliti di Perpustakaan Daerah dari kondisi lokasi berbeda.⁶

⁶ Marjianto dalam skripsinya yang berjudul: "Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Pegawai Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri (STABN) Raden Wijaya Wonogiri Jawa Tengah".

Muhamad Abdul Aziz dalam skrisinya berjudul: Pengaruh Komunikasi Interpersonal Guru Dengan Motivasi Berprestasi Dalam Mewujudkan Kinerja Guru. Metoda analisis yang digunakan dalam pembahasan topik utama menggunakan model analisis causal efektif dengan meninjau hubungan rasional yang menganalisa hubungan sebab akibat antara komunikasi interpersonal guru, motivasi berprestasi dan kinerja guru. Lokasi penelitian adalah Madrasah Aliyah Al-Falah 2 Nagreg Bandung, dengan jumlah responden sebanyak 53 orang. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal guru berpengaruh positif secara signifikan terhadap motivasi berprestasi dalam memwujudkan kinerja guru. Artikel ini berkesimpulan bahwa untuk penyelenggaraan kinerja guru secara baik dapat dilakukan dengan meningkatkan komunikasi interpersonal guru dan motivasi berprestasi. Dari penelitian diatas ada persamaan dan perbedaan adapun persama dari variabel X tentang komunikasi interpersonal. Sedangkan perbedaannya variabel Y tentang motivasi berprestasi dalam mewujudkan kinerja guru sedangkan peneliti variabel Y membahas tentang kinerja pegawai.⁷

<http://digilib.uinsuka.ac.id/12369/1/BAB%20I%2C%20IV%2C%20DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>. diakses 29 Mei 2018

⁷ Muhamad Abdul Aziz dalam skrisinya berjudul: Pengaruh Komunikasi Interpersonal Guru Dengan Motivasi Berprestasi Dalam Mewujudkan Kinerja Guru. (Online), http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/982/1/T1_292008272_Judul.pdf, 29 Mei 2018

F. Kerangka Teori

1. Komunikasi Interpersonal

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).⁸

Menurut A.B Shani mendefinisikan, komunikasi adalah suatu proses interpersonal yang membuat sesuatu dari yang semula dimiliki oleh seseorang (monopoli seseorang) menjadi dimiliki dua orang atau lebih.⁹

Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antara dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula.¹⁰

Berdasarkan pernyataan dan definisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa, komunikasi adalah proses pernyataan antar manusia mengenai pikiran dan perasaannya. Pengungkapan isi pikiran dan perasaan tersebut apabila diaplikasikan secara benar dengan etika yang tepat akan mampu mencegah dan menghindari konflik antar pribadi, antar kelompok, antar suku bahkan antar bangsa sehingga dapat menjaga persatuan dan kesatuan bangsa.

⁸Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen Tinjauan Filosofis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 208-209

⁹*Ibid.*, hlm. 209

¹⁰Agus Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta: Kanisius, 2003), hlm. 85

Perkembangan selanjutnya penyampaian isi pikiran dan atau perasaan oleh seseorang dalam istilah komunikasi disebut “komunikator“ dan isi pikiran atau perasaan yang disampaikan dinyatakan sebagai “pesan“, sedangkan yang menerima pesan disebut “komunikan”.

2. Kinerja Pengawai

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.¹¹

Menurut Armstrong dan Baron dalam Wibowo kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.¹²

Kinerja adalah sebagai prestasi, menunjukkan suatu kegiatan perbuatan dan melaksanakan tugas yang telah dibebankan. Pengertian kinerja sering diidentikkan dengan prestasi kerja. Karena ada persamaan antara kinerja dengan prestasi kerja. Prestasi kerja merupakan hasil kerja seseorang dalam periode tertentu merupakan prestasi kerja, bila dibandingkan dengan target dengan sasaran, standar, kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan

¹¹Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm.7

¹²*Ibid.*, hlm. 7

telah di sepakati bersama ataupun kemungkinan-kemungkinan lain dalam suatu rencana tertentu.¹³

Sedangkan Menurut Casio (dalam Supardi), adapun faktor yang mempengaruhi mutu kinerja seseorang antara lain: (1) partisipasi SDM, (2) pengembangan karier, (3) komunikasi, kesehatan dan keselamatan kerja, (4) penyelesaian konflik, (5) insentif yang baik, dan (6) kepemimpinan atau hal-hal yang khusus sesuai dengan bidang dan level pekerja yang dijabatnya.¹⁴

Adapun prinsip dasar manajemen kinerja menjadi pondasi yang sangat kuat bagi kinerja organisasi untuk mencapai tujuan. Sebagai prinsip dasar dalam manajemen kinerja adalah bersifat strategis, merumuskan tujuan, menyusun perencanaan, mendapatkan umpan balik, melakukan pengukuran, melakukan perbaikan kinerja, sifatnya berkelanjutan, menciptakan budaya, melakukan pengembangan, berdasarkan pada kejujuran, memberikan pelayanan, menjalankan tanggung jawab, dirasakan seperti bermain, adanya rasa kasihan, terdapat konsensus dan kerja sama serta terjadi komunikasi dua arah (komunikasi antara atasan dengan bawahan /pimpinan dengan pegawai).¹⁵

Berdasarkan pengertian kinerja diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu

¹³ Supardi, *Op.Cit.*, hlm. 45

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 47

¹⁵ Wibowo, *Op.Cit.*, hlm. 11-12

organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian dalam bekerja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh semangat kerjanya.

3. Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Pegawai

Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan antara berbagai subsistem dalam perkantoran, menurut Kohler ada dua model komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan. Terdapat dua jenis komunikasi:

- a. Komunikasi koordinatif, yaitu proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan bagian-bagian (subsistem).
- b. Komunikasi interaktif, yaitu proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan.

Lebih lanjut, Evi Rahmi Barus menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai, dimana hasil analisis data menunjukkan data komunikasi interpersonal yang mengacu pada kegiatan.

Pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai sebagai dasar penyesuaian antara sub-sub sistem dalam dinas, maupun antara dinas dengan bagian-bagian dengan mitra kerja, frekuensi dan intensitas

Keterangan:

X : Komunikasi Interpersoanal

Y: Kinerja Pengawai

H. Defenisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang di berikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang di perlukan untuk mengukur variabel tersebut.¹⁷

Dalam penelitian ini istilah pokok yang perlu diberi definisi operasional sebagai berikut:

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi adalah pemberitahuan pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran atau hubungan.¹⁸

Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. pengertian tersebut melibatkan lebih dari kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi titik putus vokal dan sebagainya. Dan perpindahan yang efektif memerlukan tidak hanya transmisi data, tetapi bahwa seseorang mengirimkan berita dan menerimanya sangat tergantung dengan keterampilan

¹⁷Team Penyusun, *Buku pedoman Penelitian Skripsi dan Karya Ilmiah*, (Palembang: IAIN Raden Fatah, 2014), hlm. 9

¹⁸ Saefullah, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), hlm. 177

tertentu (membaca, menulis, mendengar, berbicara dan lain-lain), untuk membuat sukses pertukaran informasi.¹⁹

Sedangkan Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antara dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula.²⁰

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) pada hakikatnya adalah interaksi antara seorang individu dan individu lainnya tempat lambang-lambang pesan secara efektif yang digunakan, terutama dalam hal komunikasi antar manusia menggunakan bahasa.²¹

Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.²²

Indikator komunikasi interpersonal dapat di katakan efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana di maksud oleh pengirim pesan, pesan di tindak lanjuti dengan sebuah perbuatan secara suka rela oleh penerima pesan, dapat meningkatkan kualitas hubungan antar pribadi, dan tidak ada hambatan untuk itu.

¹⁹T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BBFE. 2011). Hlm. 272

²⁰Agus Hardjana, *Op. Cit*, hlm. 85

²¹Nurani Sayomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Yogyakarta: Ar- Ruzz Media. 2010), hlm.

²²*Ibid.*, hlm. 142-143

Adapun indikator komunikasi interpersonal di katakan efektif, apabila memenuhi tiga persyaratan utama, yaitu:²³

- a. Makna pesan dikirim sama dengan makna pesan yang diterima

Salah satu indikator yang dapat di gunakan sebagai ukuran komunikasi dikatakan efektif, adalah apabila makna pesan yang di kirim oleh komunikator sama dengan makna pesan yang diterima oleh komunikan. Pada tataran empiris, seringkali terjadi ketetidak pahaman komunikasi yang di sebabkan oleh karena komunikan memahami makna pesan tidak sesuai dengan yang di maksudkan oleh komunikator.

- b. Melaksanakan pesan secara suka rela

Indikator komunikasi interpersonal yang efektif berikutnya adalah bahwa komunikan menindak lanjuti pesan tersebut dengan perbuatan dan dilakukan secara suka rela, tidak karena di paksa. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam proses komunikasi interpersonal, komunikator dan komunikan memiliki peluang untuk memperoleh keuntungan. Komunikasi interpersonal yang baik dan berlangsung dalam kedudukan setara sangat diperlukan agar kedua belah pihak menceritakan dan mengungkapkan isi pikirannya secara suka rela, jujur, tanpa merasa takut. Komunikasi interpersonal yang efektif mampu mempengaruhi emosi pihak pihak yang terlibat dalam komunikasi itu

²³*Ibid.*, hlm. 173-175

kedalam suasana yang yaman,harmonis,dan bukan sebagai suasana yang tertekan.

c. Meningkatkan kualitas hubungan antarpribadi

Efektivitas dalam komunikasi interpersonal akan mendorong terjadinya hubungan yang positif terhadap rekan,keluarga,dan pimpinan. Hal ini disebabkan pihak pihak yang saling berkomunikasi merasakan memperoleh manfaat dari komunikasi itu,sehinggamerasa perlu untuk memelihara hubungan antarpribadi. Banyak orang menjadi sukses karena memiliki hubungan yang sangat baik dengan orang lain. Mereka menanamkan identitas yang positif kepada orang lain sehingga mereka memiliki pandangan yang baik di mata masyarakat.

2. Kinerja Pegawai

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan atau pegawai telah mempunyai kriteria atau standar tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi.²⁴

Adapun prinsip dasar manajemen kinerja menjadi pondasi yang sangat kuat bagi kinerja organisasi untuk mencapai tujuan. Sebagai prinsip dasar

²⁴Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014), hlm. 95

dalam manajemen kinerja adalah bersifat strategis, merumuskan tujuan, menyusun perencanaan, mendapatkan umpan balik, melakukan pengukuran, melakukan perbaikan kinerja, sifatnya berkelanjutan, menciptakan budaya, melakukan pengembangan, berdasarkan pada kejujuran, memberikan pelayanan, menjalankan tanggung jawab, dirasakan seperti bermain, adanya rasa kasihan, terdapat konsensus dan kerja sama serta terjadi komunikasi dua arah (komunikasi antara atasan dengan bawahan /pimpinan dengan pegawai).²⁵

Indikator untuk mengukur kinerja pegawai secara individu ada enam indikator, yaitu:²⁶

1. Kualitas.

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas.

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

²⁵Wibowo, *Op.Cit.*, hlm. 11-12

²⁶Robbins Stephen P, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: PT. IndeksKelompok Gramedia. 2006), hlm. 260

3. Ketepatan waktu.

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas.

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian.

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya

6. Kedisiplinan merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai kedisiplinan dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

I. Hipotesis

Dalam penelitian ini penulis memberikan kesimpulan atau hipotesa sebagai jawaban awal dari permasalahan ini yaitu sebagai berikut:

H_a = Komunikasi interpersonal mempunyai hubungan signifikan antara kinerja pegawai

H_0 = Komunikasi interpersonal tidak mempunyai hubungan signifikan antara kinerja pegawai

J. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Dimana pengertian penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan yang hasilnya dilaporkan dalam bentuk penelitian. Jadi Penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok.²⁷

Adapun dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan informasi dan data yang diperoleh dari tempat penelitian yaitu Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

b. Pendekatan Penelitian

Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Menurut Meolong, penelitian kuantitatif adalah semua aturan pengumpulan dan analisis data ditetapkan sebelumnya,

²⁷Syamsuddin, dkk. *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), hlm. 98

sehingga sejak awal seorang peneliti susah mengetahui hipotesis yang akan diuji dan dapat mengembangkan instrumen yang cocok dengan variabel,²⁸ dengan metode deskriptif kuantitatif dilakukan dengan cara mengumpulkan, menyusun, dan menganalisa data, sehingga dapat ditarik kesimpulan terhadap objek yang diteliti.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit yang ciri-cirinya akan diduga.²⁹ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang mana berjumlah 13 orang pegawai.

b. Sampel

Dalam penentuan sampel penulis berpedoman pada pendapat Suharsimi Arikunto yaitu “apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subyeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.³⁰

²⁸Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Reserch Sosial*, (Bandung: Penerbit Alumni, 1980), hlm. 146

²⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 12

³⁰Saipul Annur, *Metode Penelitian Pendidikan*. (Palembang: Noer Fikri Offset, 2015), hlm. 148

Jadi, dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah keseluruhan pegawai Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. yang berjumlah 12 pegawai. Sampel diambil keseluruhan dikarenakan subyeknya kurang dari 100 siswa.

Tabel 1.1
Data Populasi Pegawai
Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Jumlah Pegawai		Jumlah
Laki-Laki	Perempuan	
4 Orang	8 Orang	12 Orang

Keterangan : Dokumentasi dari Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2017/2018

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis data

Jenis data dalam penelitian ini yaitu Jenis data yang dihimpun adalah data kuantitatif, meliputi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

b. Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

- 1) Data primer dalam penelitian ini adalah pegawai perpustakaan pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, berjumlah 12 orang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini.
- 2) Data sekunder yaitu diperoleh dari kepala perpustakaan, arsip, dokumentasi. Data jenis ini meliputi fasilitas perpustakaan, jumlah pegawai, sarana dan prasarana perpustakaan, serta hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data sangat diperlukan dalam suatu penelitian karena baik buruknya suatu penelitian tergantung pada teknik-teknik pengumpulan data. Untuk memperoleh data, dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa alat dan teknik pengumpul data yaitu kuesioner atau angket, observasi, wawancara dan dokumentasi.

- a. Kuesioner (Angket), merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti berisi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Untuk mencari data yang berhubungan dengan angka atau data statistik pada analisis pengumpulan data.
- b. Observasi, maksudnya penulis terjun langsung kelokasi atau objek yang di teliti dan mengamati serta mencatat fenomena-fenomena yang ada atau kondisi tempat penelitian. Cara memperoleh datanya adalah penulis mengadakan pengamatan secara langsung kondisi ditempat

penelitian, observasi juga dilakukan terhadap peneliti dengan bantuan pegawai Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, adapun yang observasi antara lain keadaan perpustakaan, pelayanan kepada pengunjung, dan lain yang berhubungan dengan yang dibutuhkan dalam penelitian.

- c. Wawancara, maksudnya penulis melakukan tanya jawab langsung dengan kepala perpustakaan dan pegawai Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- d. Dokumentasi, maksudnya penulis memeriksa data yang berupa arsip-arsip dan dokumen yang ada di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

5. Teknik Analisis Data

Sebelum melakukan analisis data atau menghitung hasil penelitian dilakukan terlebih dahulu uji validitas dan reliabilitas untuk keakuratan data atau teruji reliabilitasnya, uji deskriptif, uji normalitas, uji linieritas dan uji hipotesis.

Untuk menganalisis data yang akan digunakan rumus statistik, yaitu: rumus Teknik Korelasi Koefisien Kontingensi. Rumus Teknik Korelasi Koefisien Kontingensi digunakan untuk mengkorelasikan dua buah variabel yang berbentuk kategori atau merupakan gejala ordinal. Oleh karena itu teknik statistik yang digunakan menguji hipotesis adalah Teknik Korelasi

Koefisien Kontingensi yang pada umumnya diberi lambang dengan huruf C dan KK (Koefisien Kotingensi), dengan rumus sebagai berikut:³¹

$$C = \frac{x^2}{x^2 + N}$$

x^2 dapat diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$x^2 = \sum \frac{(f_o - f_t)^2}{f_t}$$

Adapun cara pemberian interpretasi terhadap Angka Indeks Korelasi Kotingensi C dan KK itu adalah dengan jalan mengubah harga C menjadi Phi terlebih dahulu, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\Phi = \frac{C}{\sqrt{1-C^2}}$$

Setelah harga Φ diperoleh, selanjutnya kita konsultasikan dengan Tabel Nilai “r” *Product Moment* dengan df sebesar N – nr. Jika Angka Indenks Korelasi yang kita peroleh dalam perhitungan (dalam hal ini adalah C yang telah diubah menjadi Phi dan “dianggap” r_{xy}), itu sama dengan atau *lebih besar* daripada r_{tabel} maka hipotesis ditolak, dan apabila *nihil kecil* daripada r_{tabel} maka hipotesis nihil diterima atau disetujui.

³¹Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*.(Jakarta: PT Rajafindo Persada, 2015), hlm. 253-254

K. Sistematika Pembahasan

Sebagai upaya untuk memudahkan alur pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis urutkan sistematika pembahasan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Pembahasan dalam bab ini meliputi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, variabel penelitian, definisi operasional, tinjauan pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori. Tentang Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Pegawai. Bagian ini membahas tentang pengertian, tujuan, manfaat, dan pengaruh.

BAB III Gambaran Umum Penelitian bagian ini menguraikan sejarah umum, visi, misi, dan tujuan, keadaan pegawai, sarana dan prasarana, keadaan dan kegiatan kerja di Perpustakaan Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Tentang Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Pegawai Perpustakaan Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

BAB V Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan, bagian ini berisikan tentang apa-apa yang telah penulis paparkan dari bab-bab sebelumnya yang berkenaan dengan masalah dalam skripsi. Saran, berisikan solusi dari permasalahan dalam skripsi ini.