

BAB II

LANDASAN KONSEPTUAL

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya sehingga menjadi suatu tolakukur dari sebuah penelitian yang baru yang menjelaskan hal yang berpengaruh atau mempunyai hubungan maupun tidak. Judul penelitian ini belum pernah dilakukan oleh peneliti lain. Ada beberapa penelitian yang mirip dengan penelitian ini, yang dapat dijadikan sumber kajian pustaka antara lain:

1. Penelitian yang berjudul **“Hubungan Gaya Komunikasi Pemimpin Dengan Kinerja Pegawai Di Biro Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur”** oleh Hendra Gilang Prasetya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mulawarman, 2013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan hubungan gaya komunikasi pemimpin dengan kinerja pegawai di biro sosial sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, serta membuktikan kebenaran hipotesis yang penulis rumuskan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan populasi pada lokasi penelitian berjumlah 41 orang. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah koefisien korelasi pearson product moment (r), setelah data terkumpul maka akan diolah dan dianalisis dengan analisis data yang digunakan. Dari analisis data diperoleh $r_s = 0,431$, kemudian hasil uji signifikansi pada thitung didapatkan hasil sebesar 2,983

dan tabel = 2,023 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara gaya komunikasi pemimpin dengan kinerja pegawai di biro sosial sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, namun dalam kategori sedang, yang menunjukkan bahwa gaya komunikasi pemimpin dengan kinerja pegawai di biro sosial sekretariat daerah Provinsi Kalimantan Timur masih kurang adanya komunikasi yang baik. Teori yang digunakan ialah teori komunikasi organisasi dan teori Likert System IV.

2. Skripsi yang berjudul "**Gaya Komunikasi Pimpinan Dan Bawahan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan X Koto Singkarak Kabupaten Solok**" Oleh Nelfa Melati, Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam, Institut Agama Islam Negeri, Batusangkar 2020

Tujuan pembahasan ini untuk mengetahui dan menjelaskan gaya komunikasi yang digunakan pimpinan dan bawahan di KUA Kecamatan X Koto Singkarak Kabupaten Solok. Hasil penelitian ini menunjukkan gaya komunikasi pimpinan dan bawahan yang digunakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan X Koto Singkarak Kabupaten Solok adalah Gaya Komunikasi *Friendly Style*, *Controlling Style*, *Equalitarian Style*, *Structuring Style*. Pertama, gaya komunikasi *friendly style* kedekatan dengan sesama rekan kerja yang diperlihatkan dengan komunikasi yang ramah, santai, tidak kaku, namun tetap memperhatikan aturan yang berlaku. Kedua: gaya komunikasi *controlling style*, yaitu permintaan khusus dari kepala KUA

kepada pegawainya untuk selalu aktif berdiskusi mengenai tugas dan mewujudkan tujuan bersama sesuai Visi dan Misi. Gaya komunikasi ini bersifat mengendalikan dan bertujuan agar bekerja dan bertindak seefektif mungkin. Ketiga: gaya komunikasi *equalitarian style*, keterbukaan dalam menyampaikan gagasan, menjamin berlangsungnya tindak berbagi informasi dan mencapai kesepakatan bersama, serta situasi komunikasi yang berjalan dengan santai dan informal. Keempat: gaya komunikasi *structuring style*, gaya komunikasi yang memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan, dimana kepala KUA lebih mempengaruhi bawahannya dengan jalan berbagi informasi tentang tujuan, prosedur kerja, jadwal kerja serta aturan yang berlaku. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana metode ini bertujuan mendapatkan pemahaman terhadap kenyataan sosial dari prespektif partisipan, dengan teknik pengumpulan data yang meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan ialah teori komunikasi organisasi.

Berdasarkan kedua penelitian terdahulu di atas terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan penulis teliti berkaitan dengan Analisis gaya komunikasi pimpinan dengan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan (Studi Kasus Pada Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang). Kesamaan dari kedua penelitian di atas yaitu sama-sama ingin mengetahui gaya komunikasi yang digunakan pimpinan.

Perbedaannya adalah lokasi penelitiannya yaitu pada penelitian pertama penelitian pertama melakukan penelitian yang bertempat di Biro Sosial Sekertariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, penelitian kedua melakukan penelitian yang bertempat di Kantor Urusan Agama Koto Singkarak Kabupaten Solok sedangkan penulis akan melakukan penelitian yang bertempat di Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang.

2.2 Komunikasi

Komunikasi adalah hal yang tidak terlepas dari kehidupan manusia. Setiap ekspresi yang dilakukan manusia adalah komunikasi. Bahkan tanpa berkomunikasi, manusia dikatakan tidak mampu bertahan hidup dan tidak menjalin hubungan dengan orang yang berada disekitarnya. Berkomunikasi menjadi hal yang penting, supaya manusia tidak merasa sendirian dalam menjalankan kehidupan bersama orang lain.

2.2.1 Definisi Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa Latin (*Communicare*) yang berarti *To Share* (berbagi) dan merupakan sebuah aktivitas penyampaian informasi melalui pertukaran pikiran, pesan atau informasi dengan ucapan, visual, sinyal tulisan atau perilaku (Ginting, 2017:6). Komunikasi adalah proses dua arah untuk mencapai satu pengertian atau pemahaman, dimana para partisipan tidak hanya bertukar (konversi-interpretasi) informasi, berita gagasan dan perasaan tetapi juga menciptakan dan berbagi makna (Ginting, 2017:7).

Bernard Barelson & Garry A. Steiner dalam Mulyana 2003:62) mengemukakan bahwa Komunikasi adalah proses transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan sebagainya dengan menggunakan simbol-simbol, kata-kata, gambar, grafis, angka, dan sebagainya. Setiap tindakan komunikasi dipandang sebagai suatu transmisi informasi terdiri dari rangsangan yang diskriminatif, dari sumber kepada penerima. Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain.

Untuk dapat berkomunikasi dengan baik dan efektif, kita dituntut untuk tidak hanya memahami prosesnya, tetapi juga mampu menerapkan pengetahuan kita secara kreatif. Komunikasi dikatakan efektif apabila komunikasi yang terjadi bersifat dua arah yaitu dimana makna yang distimulasikan sama atau serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator atau pengirim pesan. Pengertian komunikasi menurut Berelson dan Starainer yang dikutip oleh Fisher dalam bukunya teori-teori komunikasi adalah penyampaian informasi, ide, emosi, keterampilan, dan seterusnya melalui penggunaan kata, angka, grafik dan lain-lain (Fisher, 1990: 10).

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana individu atau kelompok saling berinteraksi dengan cara berbagi pesan atau informasi untuk mencapai pemahaman bersama dan mempegaruhi perilaku dan tindakan.

2.2.2 Elemen-Elemen Komunikasi

Elemen-Elemen Komunikasi, Cagara dalam bukunya Pengantar Ilmu Komunikasi (2004:15) menuliskan bahwa dalam komunikasi terdiri dari 7 unsur penting yaitu:

1) Sumber

Sumber diartikan sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antar manusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok, misalnya partai, organisasi, lembaga atau negara.

2) Pesan

Pesan dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dalam cara tatap muka atau melalui media komunikasi.

3) Media

Media adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Media komunikasi ada yang berbentuk saluran antar pribadi, media kelompok dan media massa.

4) Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk organisasi, instansi, departemen, partai dan negara.

5) Pengaruh

Pengaruh adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan.

6) Tanggapan balik

Tanggapan balik atau umpan balik adalah salah satu bentuk dari pada pengaruh yang berasal dari penerima.

7) Lingkungan

Lingkungan adalah faktor lain yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Faktor ini terdiri dari lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologi dan dimensi waktu.

2.2.3 Fungsi Komunikasi

Ada beberapa fungsi komunikasi antara lain (Liliweri, 2007: 71):

1. Menyatakan Identitas Sosial

Dalam proses komunikasi, terdapat beberapa perilaku komunikasi individu yang digunakan untuk menyatakan identitas. Perilaku itu dinyatakan melalui tindakan berbahasa baik secara verbal dan nonverbal. Dari perilaku berbahasa itulah dapat diketahui identitas diri, misalnya dapat diketahui asal asul suku bangsa, agama maupun tingkat pendidikan seseorang.

2. Menyatakan Integrasi Sosial

Inti konsep integrasi sosial adalah menerima kesatuan dan persatuan antarpribadi, antarkelompok namun tetap mengakui perbedaan-perbedaan yang dimiliki oleh setiap unsur. Perlu dipahami bahwa salah satu tujuan komunikasi adalah memberikan makna yang sama atas pesan yang dibagi antara komunikator dan komunikan. Dalam kasus komunikasi yang melibatkan perbedaan budaya antar komunikator dengan komunikan, maka integrasi sosial merupakan tujuan utama komunikasi.

3. Menambah pengetahuan

Seringkali komunikasi menambah pengetahuan bersama dan saling mempelajari kebudayaan masing-masing.

2.3 Komunikasi Organisasi

Komunikasi Organisasi adalah proses pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam organisasi baik yang terjadi di dalam kelompok formal maupun kelompok informal di dalam organisasi (Safaria, 2004 : 133). Goldhaber (Muhammad, 2009 : 67) memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai berikut : *“organizational communication is the process of creating and exchanging message within a network of interdependent relationship to cope with environmental uncertainty.”* Dalam definisi ini terlihat bahwa komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling

tergantung sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Komunikasi organisasi adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara, dan mengubah organisasi. Struktur organisasi cenderung mempengaruhi komunikasi, dengan demikian komunikasi dari bawahan kepada pimpinan sangat berbeda dengan komunikasi antar sesamanya. Di dalam sebuah organisasi pemimpin adalah sebagai komunikator. Pemimpin yang efektif pada umumnya memiliki kemampuan komunikasi yang efektif, sehingga sedikit banyak akan mampu merangsang partisipasi orang-orang yang dipimpinnya. Dia juga harus pandai dalam melakukan komunikasi baik komunikasi verbal maupun non verbal. Komunikasi verbal yang baik dapat dilakukan dengan menggunakan tutur kata yang ramah, sopan, dan lembut. Komunikasi non verbal dapat dilakukan dengan mengkomunikasikan konsep-konsep yang abstrak misalnya kebenaran, keadilan, etika, dan agama secara non verbal misal menggunakan bahasa tubuh.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi adalah komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi yang melibatkan berbagai bentuk interaksi dan pertukaran informasi antara anggota untuk mencapai pemahaman yang saling diperlukan dalam mencapai tujuan organisasi.

Dalam suatu organisasi baik yang berorientasi komersial maupun sosial, komunikasi dalam organisasi atau lembaga tersebut akan melibatkan empat fungsi, yaitu:

1. Fungsi informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (*information-processing system*). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti, informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti dan sebagainya.

2. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini, yaitu:

- a) Atasan atau orang-orang yang berada dalam tataran manajemen yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua

informasi yang disampaikan. Disamping itu mereka juga mempunyai kewenangan untuk memberikan instruksi atau perintah, sehingga dalam struktur organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada lapis atas (*position of authority*) supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimana semestinya.

- b) Berkaitan dengan pesan atau message. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan-peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

3. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

4. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat dilaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi

tersebut (*newsletter, buletin*) dan laporan kemajuan organisasi; juga saluran komunikasi informal seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

Bagaimana perilaku orang-orang dalam suatu organisasi ketika mereka melaksanakan tindak berbagi informasi dan gagasan. Untuk itu kita perlu memahami *style* atau gaya seseorang ketika ia berkomunikasi. Gaya komunikasi (*communication style*) didefinisikan sebagai seperangkat perilaku antarpribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam suatu situasi tertentu (*a specialized set of interpersonal behaviors that are used in a given situation*). Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai untuk mendapatkan respon atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan, bergantung pada maksud dari pengirim (*sender*) dan harapan dari penerima (*receiver*).

2.4 Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi mengacu pada cara seseorang memperlihatkan diri dan berinteraksi dengan orang lain melalui komunikasi verbal dan nonverbal. Gaya komunikasi dipengaruhi oleh faktor seperti latar belakang budaya, kepribadian, pengalaman hidup, dan lingkungan.

2.4.1 Pengertian Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi merupakan cara penyampaian dan gaya bahasa yang baik. Gaya yang dimaksud sendiri dapat bertipe verbal yang berupa kata-kata atau nonverbal berupa vokalik, bahasa badan, penggunaan waktu, dan penggunaan ruang dan jarak. Pengalaman membuktikan bahwa gaya komunikasi sangat penting dan bermanfaat karena akan memperlancar proses komunikasi dan menciptakan hubungan yang harmonis, Widjaja, (2000: 57). Menurut Sasa Djuarsa (2007;44) “gaya komunikasi (*communication style*) yang dikutip dalam buku teori komunikasi adalah sebagai seperangkat perilaku antarpribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam suatu situasi tertentu”. Menurut Zhara, E (2018 : 4) gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai untuk mendapatkan respon atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan, bergantung pada maksud dari pengirim (sender) dan harapan dari penerima (receiver).

Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku manusia yang dipakai untuk mendapatkan respon atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula. Kesesuaian dari suatu gaya komunikasi yang digunakan tergantung pada maksud dari pengirim dan harapan dari penerima.

2.4.2 Jenis-Jenis Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi didefinisikan oleh Tubbs & Moss (dalam Ruliana, 2014: 31-32) sebagai seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam situasi tertentu. Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai guna memperoleh respons atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula. Kesesuaian dari satu gaya komunikasi yang digunakan, bergantung pada maksud dari pengirim (*sender*) dan harapan dari penerima (*receiver*). Para komunikator satu arah tersebut tidak khawatir dengan pandangan negatif orang lain, tetapi justru berusaha menggunakan kewenangan dan kekuasaan untuk memaksa orang lain mematuhi pandangan-pandangannya (Morissan, 2009:28). Pesan-pesan yang berasal dari komunikator satu arah ini, tidak berusaha “menjual” gagasan agar dibicarakan bersama namun lebih pada usaha menjelaskan kepada orang lain apa yang dilakukannya.

Terdapat beberapa gaya komunikasi menurut Tubbs & Moss (2014: 31-32) dalam organisasi, antara lain:

1. Gaya Mengendalikan (*The controlling style*)

Gaya komunikasi ini bersifat mengendalikan dan ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini dikenal dengan nama komunikator satu arah. Pihak pihak yang memakai *controlling style* ini, lebih memusatkan perhatian kepada

pengiriman pesan. Mereka tidak mempunyai ketertarikan dan perhatian kepada umpan balik, kecuali jika umpan balik (*feedback*) tersebut berguna bagi kepentingan pribadi mereka. Para komunikator satu arah tersebut tidak khawatir terhadap pandangan negatif orang lain, tetapi justru berusaha menggunakan kewenangan dan kekuasaan untuk memaksa orang lain mematuhi pandangan-pandangannya.

2. Gaya Kesetaraan (*The equalitarian style*)

Gaya komunikasi ini ialah adanya landasan kesamaan dan ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun tertulis yang bersifat dua arah (*two-way traffic of communication*). Dalam gaya komunikasi ini, tindak komunikasi dilakukan secara terbuka, artinya setiap anggota organisasi dapat rileks, santai, dan informal. Mereka adalah orang-orang yang memiliki sikap kepedulian yang tinggi serta kemampuan membina hubungan baik dengan orang lain, baik dalam konteks pribadi maupun dalam lingkungan hidup hubungan kerja. Gaya komunikasi ini akan memudahkan tindak komunikasi dalam organisasi, sebab gaya komunikasi ini efektif dalam memelihara empati dan kerja sama, khususnya dalam situasi pengambilan keputusan terhadap suatu permasalahan yang kompleks. Gaya komunikasi ini pula yang menjamin berlangsungnya tindakan *share*/berbagi informasi di antara para anggota dalam suatu organisasi.

3. Gaya Penataan (*The structuring style*)

Gaya komunikasi ini memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan, penjadwalan tugas dan pekerjaan serta struktur organisasi. Pengirim pesan (*sender*) lebih memberi perhatian kepada keinginan untuk memengaruhi orang lain dengan jalan berbagi informasi tentang tujuan organisasi, jadwal kerja, aturan dan prosedur yang berlaku dalam organisasi tersebut.

4. Gaya Pelepasan (*The relinquishing style*)

Gaya komunikasi ini lebih mencerminkan kesediaan untuk menerima saran, pendapat ataupun gagasan orang lain, daripada keinginan untuk memberi perintah, meskipun pengirim pesan mempunyai hak untuk memberi perintah dan mengontrol orang lain. Pesan-pesan dalam gaya komunikasi ini akan efektif ketika pengirim pesan sedang bekerja sama dengan orang-orang yang berpengetahuan luas, berpengalaman, teliti serta bersedia untuk bertanggung jawab atas semua tugas atau pekerjaan yang dibebankan.

5. Gaya Dinamis (*The dynamic style*)

Gaya komunikasi yang dinamis ini memiliki kecenderungan agresif, karena pengirim pesan atau *sender* memahami bahwa lingkungan pekerjaannya berorientasi pada tindakan (*action-oriented*). *Dynamic style of communication* ini sering dipakai oleh para juru kampanye ataupun supervisor yang membawa para wiraniaga. Tujuan utama gaya komunikasi yang agresif

ini adalah mestimulasi atau merangsang para karyawan untuk bekerja dengan lebih cepat dan lebih baik dengan memberi perintah yang ekstra. Gaya komunikasi ini cukup efektif digunakan dalam mengatasi persoalan-persoalan yang bersifat kritis, namun dengan persyaratan bahwa karyawan atau bawahan mempunyai kemampuan yang cukup untuk mengatasi masalah yang kritis tersebut.

Pada dasarnya dari kelima gaya komunikasi di atas, masing-masing pada umumnya memiliki esensi yang berbeda-beda, masing-masing juga dibantu dengan adanya komunikasi verbal dan non verbal yang sesuai dengan realitas kepribadian seseorang pemimpin dalam organisasi pada umumnya, seperti yang peneliti akan teliti yaitu bagaimana gaya komunikasi pemimpin dengan karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan Alfamart Yos Sudarso Kota Kupang. Gaya komunikasi antara satu orang dengan yang lainnya dapat berupa perbedaan dalam ciri-ciri bersikap, tata cara berinteraksi, dan cara berekspresi dalam berkomunikasi. Ketika seseorang berkomunikasi, ia tidak hanya memberikan informasi namun kita juga menyajikan informasi dalam bentuk tertentu kepada orang lain dan bagaimana memahami serta menanggapi suatu pesan yang diterima.

2.5 Kepemimpinan dan Pemimpin

Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk memberikan wawasan sehingga orang lain ingin mencapainya. Pemimpin harus memiliki sikap yang baik dengan memberikan pengalaman, ketrampilan dan sikap pribadinya untuk membangkitkan semangat tim. Keefektifan pemimpin dengan memberikan pengarahan terhadap usaha karyawannya dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Robbins (2011:410) kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok untuk pencapaian suatu visi dan tujuan. Kepemimpinan merupakan salah satu dari tiga aktivitas dalam tindakan supervise.

Kepemimpinan merupakan kemampuan dalam mengatur, memberi pengaruh dan memperoleh komitmen dari sebuah tim terhadap sasaran kerjanya. Seorang pemimpin juga harus dapat menyelaraskan kebutuhan di kelompok untuk mengembangkan nilai-nilai dan sesuatu yang menarik perhatian organisasi. Menurut Terry (2010:153) Kepemimpinan adalah hubungan yang ada dalam diri seseorang atau pemimpin, mempengaruhi orang lain untuk bekerja secara sadar dalam hubungan tugas untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan penjabaran di atas maka dapat di simpulkan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan atau proses seseorang untuk memimpin, mengarahkan, dan mempengaruhi orang lain atau kelompok dalam mencapaitujuan tertentu. Ini mencakup pengambilan keputusan, komunikasi efektif, kemampuan untuk menginspirasi, memotivasi, serta mengelola sumber daya untuk mencapai hasil yang

di inginkan. Kepimpinan dapat muncul dalam organisasi, pemerintahan, atau kelompok sosial dan melibatkan berbagai gaya dan pendekatan yang dapat digunakan oleh pemimpin untuk mencapai keberhasilan.

Pemimpin adalah seseorang yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi, mengarahkan, dan menggerakkan orang lain untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Pemimpin sering kali bertanggung jawab atas pengambilan keputusan, mengelola sumber daya, dan memberikan visi atau arahan kepada anggota tim atau kelompok yang dipimpinnya. Pemimpin juga dapat berperan dalam memotivasi, menginspirasi, dan memberikan dukungan kepada orang lain dalam mencapai hasil yang diinginkan. Dalam berbagai konteks, pemimpin dapat memiliki gaya dan karakteristik yang beragam sesuai dengan tugas dan lingkungannya.

Pimpinan didalam suatu lembaga mempunyai ciri-ciri dan karakter yang berbeda-beda sesuai dengan kepribadiannya masing-masing. Kondisi seperti ini yang mencerminkan bahwa gaya komunikasi pimpinan setiap lembaga atau perusahaan akan berbeda. Tetapi seorang pimpinan selalu mempunyai keahlian yang khusus, kemampuan komunikasi yang baik agar pesan apa yang disampaikan dapat diterima baik oleh para pegawainya. Gaya komunikasi akan memberi pengetahuan kepada kita tentang bagaimana perilaku orang dalam suatu lembaga atau perusahaan ketika mereka melaksanakan berbagai informasi dan gagasan.

Pada suatu organisasi, pemimpin memiliki peran yang sangat penting demi kemajuan organisasi dimana pemimpin memegang kekuasaan penting dalam setiap

pengambilan keputusan, membuat rencana dasar dan dalam menentukan tujuan organisasi. Keberhasilan dari suatu organisasi sangatlah ditentukan oleh pemimpin. Menurut Syuroh dalam Rahmadi (2009:2) menyatakan pimpinan adalah “pemimpin yang mampu berjalan memberikan contoh bagaimana harusnya bekerja, bagaimana harusnya disiplin dan bagaimana harusnya mengabdikan kepada kepentingan umum dan kepentingan segenap anggota organisasi”.

Menurut Sudarmo dan Sudita dalam Sunyoto (2013:35-36) kepemimpinan terdapat lima dimensi, yaitu:

1. Cara berkomunikasi

Setiap pemimpin harus mampu memberikan informasi yang jelas dan untuk itu harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dan lancar. Karena dengan komunikasi yang baik dan lancar, tentu hal ini akan memudahkan bagi bawahannya untuk menangkap apa yang dikehendaki oleh seorang pemimpin.

2. Pemberian motivasi

Seorang pemimpin harus mempunyai kemampuan untuk berkomunikasi yang baik dan lancar tentu saja juga harus mempunyai kemampuan untuk memberikan dorongan-dorongan atau motivasi kepada bawahannya. Perhatian seorang pemimpin akan sangat berarti bagi bawahan, bahwa dari segi penghargaan ataupun pengakuan sangat memberikan makna yang sangat tinggi bagi karyawan atau bawahan.

3. Kemampuan memimpin

Tidak setiap pemimpin mampu memimpin, karena yang berkenaan dengan bakat seseorang untuk mempunyai kemampuan memimpin adalah berbeda-beda. Hal ini dapat terlihat dalam gaya kepemimpinannya, apakah mempunyai gaya kepemimpinan otokratik, partisipatif, atau bebas kendali.

4. Pengambilan keputusan

Seorang pemimpin harus mampu mengambil keputusan berdasarkan fakta dan peraturan yang berlaku di perusahaan serta keputusan yang diambil tersebut mampu memberikan motivasi bagi karyawan untuk bekerja lebih baik bahkan mampu memberikan kontribusi bagi kemajuan dari perusahaan.

5. Kekuasaan yang positif

Seorang pemimpin dalam menjalankan organisasi atau perusahaan walaupun dengan gaya kepemimpinan yang berbeda-beda tentu saja harus memberikan rasa aman bagi karyawan (bawahan) yang bekerja.

2.6 Kinerja Pegawai

Kinerja adalah hasil kerja seseorang atau kelompok selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya (Sulistiyani, Ambar & Rosidah, 2003:223). Menurut Mahsun, (2006:25), kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu

program kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan yang tertuang dalam strategis suatu organisasi.

Sedangkan menurut Widodo, (2005:78) kinerja adalah melakukan sesuatu kegiatan dan meyempurnakannya sesuai dengan hasil seperti yang diharapkan, atau suatu hasil karya yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Menurut Mangkunegara, (2006:9) ada beberapa ahli yang mendefinisikan kinerja pegawai yaitu sebagai berikut :

1. Candosa menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah ungkapan seperti *output*, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas.
2. Kusriyanto berpendapat bahwa kinerja pegawai adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu yang biasanya perjam.
3. Mangkunegara menyatakan kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan. Kinerja pegawai merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan.

Berdasarkan beberapa paparan definisi tersebut, maka disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau

sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan hasil yang diharapkan dalam mencapai tujuan organisasi. Kemudian faktor yang mampu mempengaruhi aspek pencapaian kinerja adalah kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis yang diterjemahkan oleh Mangkunegara, (2006 : 67) yaitu :

1. Faktor Kemampuan Secara psikologis

kemampuan (*ability*) karyawan meliputi kemampuan potensial (IQ) dan kemampuan aktual (pengetahuan dan keterampilan). Artinya, karyawan dengan IQ di atas rata-rata (IQ 110-120), pendidikan kerja yang layak dan kecakapan dalam pekerjaan sehari-hari akan lebih berpeluang mencapai kinerja yang diharapkan.

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan uraian di atas tentang kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu prestasi yang dicapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam pekerjaan. Suatu kinerja akan dapat ditingkatkan apabila terdapat kesesuaian antara pekerjaan dengan kemampuan. Evaluasi kinerja pegawai sangat penting untuk meningkatkan kinerja

organisasi. Pada dasarnya evaluasi kinerja pegawai membutuhkan beberapa aspek.

Menurut Mangkunegara, (2006 : 67) penilaian kinerja pegawai meliputi :

- 1) Kualitas kerja adalah mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan, biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, keterampilan, dan keberhasilan kerja.
- 2) Kuantitas kerja adalah banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja.
- 3) Disiplin dalam bekerja adalah pegawai harus disiplin pada dirinya, tugasnya, serta mentaati peraturan-peraturan yang berlaku.
- 4) Inisiatif adalah kemampuan mengenali masalah-masalah dan mengambil tindakan korektif, memberikan saran-saran untuk peningkatan dan menerima tanggung jawab menyelesaikan tugas-tugas yang belum diberikan.
- 5) Tanggungjawab adalah kesediaan pegawai dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaan, pekerjaannya, sarana dan prasarana yang digunakannya serta perilaku kerjanya

Berdasarkan dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kerja karyawan dapat diukur melalui berbagai aspek seperti kualitas kerja, beban kerja, pengetahuan kerja, disiplin kerja, inisiatif dan rasa tanggung jawab.