

Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

(Studi Korelasional Mengenai Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung)

The Relation between Intrapersonal Communication with Dinas Kebudayaan and Pariwisata Kota Bandung Employee's Performance

(Correlational Study on The Relation between Intrapersonal Communication with Dinas Kebudayaan and Pariwisata Kota Bandung Employee's Performance)

¹Aditya Ramdhani, ²Riza Hernawati

^{1,2}*Prodi Ilmu Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,*

Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: ¹ramdhaniaditya99@yahoo.com

Abstract. Interpersonal communication (interpersonal communication) is the communication between people face to face, allowing each participant capture reactions of others directly, either verbally or non-verbally. The study, entitled "Relationship between Interpersonal Communication with Employee Performance Department of Culture and Tourism Bandung". This research using the theory of interpersonal communication effectiveness. The purpose of this study to determine the relationship between interpersonal communication consisting of the elements of openness, empathy, being supportive, and positive attitudes with employee performance culture and tourism department Bandung consisting of aspects of quantity, quality, and timeliness. The study uses a quantitative approach using correlation method. Results from the study showed that the presence of a strong correlation between interpersonal communication with employee performance culture and tourism department Bandung.

Keywords: Interpersonal Communication, Employee Performance, Department of Culture and Tourism Bandung.

Abstrak. Komunikasi interpersonal (interpersonal communication) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal. Penelitian yang berjudul "Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung". Penelitian ini menggunakan teori efektivitas komunikasi interpersonal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal yang terdiri dari unsur-unsur keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan sikap positif dengan kinerja pegawai dinas kebudayaan dan pariwisata Kota Bandung yang terdiri dari aspek kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode korelasional. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa adanya korelasi yang kuat antara komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai dinas kebudayaan dan pariwisata Kota Bandung.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Kinerja Pegawai, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

A. Pendahuluan

Latar Belakang

Komunikasi interpersonal merupakan keterlibatan internal secara aktif dan individu menjadi pengirim sekaligus penerima pesan, memberikan umpan balik bagi dirinya sendiri dalam proses internal yang berkelanjutan, komunikasi interpersonal dapat memicu bentuk komunikasi yang lainnya. Pentingnya situasi komunikasi interpersonal ialah karena prosesnya memungkinkan berlangsung secara dialogis. Dialog itu sendiri adalah bentuk komunikasi antarpribadi yang menunjukkan terjadinya interaksi. Mereka yang terlibat dalam komunikasi bentuk dialog ini berfungsi ganda, masing-masing menjadi pembicara dan pendengar (Effendy, 2003). Setiap individu

pegawai memiliki cara berfikir yang berbeda, terutama dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Ada yang bersikap santai, ada yang bersikap acuh tak acuh. seperti tidak memiliki masalah, bahkan ada yang menanggapi suatu masalah dengan emosi. Hal ini dipengaruhi karena masing-masing individu memiliki karakteristik yang berbeda, cara komunikasi yang berbeda, dan terkadang semua itu menjadi masalah dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini sering menjadi penghambat dalam menciptakan komunikasi yang efektif, sikap emosional yang berlebihan bagi masing-masing individu saat menghadapi suatu situasi tertentu dapat memperburuk proses komunikasi.

Produktivitas dan kinerja pegawai menjadi suatu hal yang pokok bagi keberhasilan sebuah instansi menjalankan perannya dalam pembangunan. Hal-hal yang harus dipenuhi untuk menciptakan kondisi lingkungan kerja yang kondusif bagi seluruh pegawai pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kinerja yang baik bagi pegawai tersebut, Oleh karena itu antara kondisi lingkungan kerja dan kinerja memiliki keterkaitan satu sama lain, seandainya terjadi penurunan kinerja pegawai, maka salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memperbaiki kondisi lingkungan kerja yang ada.

Komunikasi merupakan proses yang dilaksanakan oleh manusia untuk memberikan informasi yang akurat. Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan faktor yang penting untuk setiap kegiatan organisasi. Untuk itu, organisasi harus mampu mengelola dan mengendalikan sumber daya manusia yang dimilikinya karena adanya sumber daya manusia yang dikelola dengan baik akan mencapai tujuan perusahaan/instansi yang baik pula. Salah satu hal terpenting untuk terjaganya tingkat soliditas antar-sumber daya manusia dalam organisasi tersebut adalah terjaganya komunikasi yang baik, supaya setiap pekerjaan dan kegiatan organisasi dapat dipahami oleh seluruh bagian dari organisasi tersebut.

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai dinas kebudayaan dan pariwisata kota Bandung?

1. Untuk mengetahui hubungan antara keterbukaan dengan kinerja Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung
2. Untuk mengetahui hubungan antara empati dengan kinerja Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung
3. Untuk mengetahui hubungan antara sikap mendukung dengan kinerja Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung
4. Untuk mengetahui hubungan antara sikap positif dengan kinerja Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

B. Landasan Teori

Tinjauan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal yang efektif adalah penting bagi anggota organisasi pimpinan dan karyawan diharapkan dapat membawa hasil pertukaran informasi dan saling pengertian (*mutual understanding*). Efektivitas komunikasi interpersonal menurut (De Vito 2005:4) mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Keterbukaan

Sifat keterbukaan menunjuk paling tidak dua aspek tentang komunikasi interpersonal. Aspek pertama, bahwa kita harus terbuka pada orang-orang yang berinteraksi dengan kita. Hal ini tidak berarti bahwa kita harus menceritakan semua

latar belakang kehidupan kita. Namun yang penting ada kemauan untuk membuka diri pada masalah-masalah umum. Dengan demikian, orang lain akan mengetahui pendapat, pikiran, dan gagasan kita, sehingga komunikasi akan mudah dilakukan. Aspek kedua, adalah kemauan kita untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain dengan jujur dan terus terang tentang segala sesuatu yang dikatakannya. Demikian pula sebaliknya, kita ingin orang lain memberikan tanggapan secara jujur dan terbuka tentang segala sesuatu yang kita katakan.

2. Empati

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain melalui kacamata orang lain. Berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Empati yang akurat melibatkan kepekaan baik kepekaan terhadap perasaan yang ada maupun fasilitas verbal untuk mengkomunikasikan pengertian ini.

3. Sikap Mendukung

Hubungan Interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Sikap supportif merupakan sikap yang mengurangi sikap defensif. Sikap ini muncul bila individu tidak dapat menerima, tidak jujur dan tidak empatik. Sikap defensif mengakibatkan komunikasi interpersonal menjadi tidak efektif, karena orang yang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi dari pada memahami komunikasi. Komunikasi defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah) atau faktor-faktor situasional yang berupa perilaku komunikasi orang lain.

4. Sikap Positif

Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, mempunyai perasaan positif terhadap orang lain dan berbagai situasi komunikasi.

Tinjauan Kinerja

Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya (Sulistiyani, 2003: 223). Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan 2001:34).

Menurut Robbins (2002:155) mengatakan hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut.

1. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran "tingkat kepuasan", yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hipotesis

1. Jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada hubungan komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.
2. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak, artinya ada hubungan komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Tabel 1. Uji Korelasi Rank Spearman

Korelasi	Rs	N	sig	Kep	Kes	KD
$X_1 \& Y_1$	0,849	59	0,000	H_0 ditolak	Signifikan	72,08

n= 59 responden

Sumber : *Angket Penelitian*

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka dapat diketahui bahwa hasil uji korelasi *rank spearman* pada tabel di atas menunjukkan nilai koefisien korelasi 0,849. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,849 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel komunikasi interpersonal dengan variabel kinerja pegawai.

Nilai sig. sebesar 0,000 kemudian digunakan untuk menguji hipotesis berikut ini:

H_0 : Tidak Terdapat hubungan Antara Komunikasi interpersonal Dengan Kinerja pegawai.

H_a : Terdapat hubungan Antara Komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai

Nilai sig. adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka Hipotesis (H_0) ditolak dan Hipotesis Alternatif (H_a) dapat diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh antara variabel komunikasi interpersonal terhadap variabel kinerja pegawai, maka dihitung dengan koefisien determinasi (K_d). Hasil di atas menunjukkan bahwa tingkat pengaruh dari variabel komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 72,08%.

1. Unsur Keterbukaan dalam Komunikasi Interpersonal

Pada unsur keterbukaan dalam komunikasi interpersonal pada pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, berada dalam kategori cukup. Hal tersebut ditunjukkan dengan jawaban-jawaban dari para pegawai pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang diakumulasikan berada pada kategori cukup.

2. Unsur Empati dalam Komunikasi Interpersonal

Unsur empati dalam komunikasi interpersonal di artikan sebagai kemampuan seseorang untuk melihat situasi dan kondisi orang lain yang menjadi lawan komunikasinya. Demikian pula halnya dengan pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, memiliki empati dalam menjalankan komunikasi interpersonal adalah kemampuan pegawai tersebut dengan peka bisa melakukan penilaian terhadap lawan komunikasinya sehingga dapat melakukan komunikasi interpersonal yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang sedang dirasakan oleh lawannya dalam berkomunikasi.

3. Unsur Sikap Mendukung dalam Komunikasi Interpersonal

Sikap mendukung dalam komunikasi interpersonal adalah sikap supportif yang mengurangi sikap defensif, mengurangi sikap curiga dan menumbuhkan sikap saling percaya dengan orang lain atau rekan kerja. Dengan sikap ini diharapkan dapat tercipta komunikasi interpersonal yang baik dalam hal-hal yang positif.

4. Unsur Sikap Positif dalam Komunikasi Interpersonal

Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, mempunyai perasaan positif terhadap orang lain dan berbagai situasi komunikasi.

5. Unsur Kualitas Dalam Kinerja

Unsur kualitas dalam kinerja pada pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung masuk dalam kategori baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil data dari kuesioner yang menunjukkan 45,76 % masuk dalam kategori kualitas kinerja yang baik.

6. Unsur Kuantitas Dalam Kinerja

Unsur kuantitas dalam kinerja pada pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung masuk dalam kategori baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil data dari kuesioner yang menunjukkan 57,62 % masuk dalam kategori kuantitas kinerja yang baik.

7. Unsur Ketepatan Waktu Dalam Kinerja

Unsur ketepatan waktu dalam kinerja pada pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung masuk dalam kategori baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil data dari kuesioner yang menunjukkan 74,58 % masuk dalam kategori ketepatan waktu dalam kinerja yang baik.

D. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian pada bab sebelumnya serta pembahasan yang disertai teori-teori yang mendukung mengenai hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Pegawai, maka diperoleh Kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel komunikasi interpersonal terhadap variabel kinerja pegawai memiliki hubungan yang sangat kuat.
2. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sub variabel keterbukaan dengan variabel kinerja pegawai memiliki hubungan yang kuat.
3. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sub variabel empati dengan variabel kinerja pegawai memiliki hubungan yang kuat.
4. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sub variabel dukungan dengan variabel kinerja pegawai memiliki hubungan yang sedang (tingkat kekuatannya sedang).
5. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sub variabel rasa positif dengan variabel kinerja pegawai memiliki hubungan yang sedang (tingkat kekuatannya sedang).

Daftar Pustaka

- DeVito, Joseph A. 2003. *Komunikasi Antarmanusia*. Edisi 5. Jakarta: Profesional Book
- Mangkunegara, Anwar Prabu 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Edisi 9*. Bandung; PT. Remaja Rosdakarya.

Sudjana. 2005. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.

Yulianita, Neny. 2005. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas.

