

**PERAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PRESTASI KERJA
PEGAWAI DI BAGIAN PERENCANAAN DAN KEUANGAN
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BULELENG**

Oleh : Ramdhan Prasetyana¹ dan Gede Sandiasa²

Abstraksi

Prestasi kerja pegawai salah satunya ditentukan oleh adanya komunikasi yang baik diantara sesama pegawai maupun dengan pimpinan. Dengan komunikasi yang baik antara sesama pegawai atau antara pegawai dengan pimpinan diharapkan akan meningkatkan prestasi kerja pegawai yang bersangkutan.

Sehubungan dengan hal tersebut, beberapa pokok permasalahan yang muncul dalam penelitian ini adalah : 1) bagaimanakah peran komunikasi dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng ? ; 2) bagaimanakah prestasi kerja pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng ? ; 3) apakah faktor-faktor pendukung dan penghambat komunikasi dalam meningkatkan semangat kerja pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng ?

Untuk menjawab permasalahan tersebut, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan maksud memperoleh gambaran yang jelas tentang peran komunikasi dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda. Kabupaten Buleleng. Pengambilan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sedangkan pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara dan pemanfaatan dokumen. Analisis data dilakukan, dengan tahapan ; pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta simpulan dan verifikasi.

Dari hasil penelitian ditemukan fakta bahwa komunikasi dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda. Kabupaten Buleleng berupa komunikasi vertikal, komunikasi horisontal, dan komunikasi diagonal. Komunikasi berfungsi sebagai kendali, motivasi, pengungkapan emosional, dan informasi. Selanjutnya efek komunikasi berupa efek kognitif, efek afektif, dan efek konatif.

Prestasi kerja pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda. Kabupaten Buleleng dapat dilihat dari kuantitas dan kualitas kerja, serta ketepatan waktu. Faktor-faktor yang mendukung komunikasi adalah penguasaan bahasa, sarana komunikasi, kemampuan berpikir pelaku komunikasi, dan lingkungan yang baik. Sedangkan faktor penghambat komunikasi terdiri dari hambatan dari pengirim pesan, hambatan dalam penyandian/symbol, hambatan media komunikasi, hambatan dalam bahasa sandi, hambatan dari penerima pesan, dan hambatan psikologis dan sosial.

Kata kunci : komunikasi, prestasi kerja, pegawai.

¹ Pegawai Pemkab Buleleng email: sardunkhaira10@gmail.com

² Staf Pengajar Universitas Panji Sakti email : gede.sandiasa@unipas.ac.id

1. Pendahuluan

Dalam Suatu Instansi komunikasi berperan sangat penting. Pentingnya komunikasi dalam suatu organisasi di mana dalam melakukan pekerjaan diperlukan komunikasi efektif di antara seluruh bagian organisasi agar tidak salah dalam pelaksanaannya, sehingga tujuan dari suatu pekerjaan dapat terwujud. Terjadinya kesalahan dalam penyampaian komunikasi dapat menimbulkan kesalahan penerimaan dan jika terjadi kesalahan dalam menerima suatu komunikasi dapat menimbulkan kesalahan atau kegagalan pencapaian sasaran atau tujuan dari suatu penugasan, hal ini dapat mempengaruhi prestasi kerja secara individu maupun organisasi, (Soejono:2006).

Suatu pesan tentang pekerjaan dalam organisasi formal yang akan disebarluaskan sudah seharusnya berjalan mengikuti alur struktur organisasi dari pimpinan sampai kepada para bawahannya ataupun sebaliknya. Pemilihan jenis komunikasi penting dipahami oleh masing – masing bagian dalam suatu organisasi, seperti komunikasi antar sesama bagian dalam organisasi formal (komunikasi horisontal), komunikasi antara atasan dan bawahan (komunikasi vertikal), komunikasi verbal maupun komunikasi non verbal, (Marhaeni,2009:18). Kesalahan dalam memilih jenis komunikasi sering membawa kesalahan dalam hasil dari suatu penugasan. Suatu contoh komunikasi yang dilakukan antar bagian anggaran dengan bagian keuangan terhadap penyusunan anggaran kegiatan. Sering ditemukan komunikasi antar bagian dilakukan secara verbal tanpa disertai komunikasi non verbal sehingga pada saat terjadi permasalahan akan sulit ditemukan bagian yang seharusnya bertanggung jawab. Dan begitu pula terhadap komunikasi yang dilakukan sehari – hari yang bersifat informal seperti perencanaan karya wisata tetapi mempergunakan komunikasi yang bersifat non verbal sehingga mengakibatkan kekakuan dalam organisasi.

Komunikasi merupakan sarana memadukan aktifitas-aktifitas yang terorganisasi, juga merupakan sarana untuk memodifikasi perilaku,

mempengaruhi perubahan, memproduktifkan informasi, dan sarana untuk mencapai tujuan. Komunikasi yang dapat diterima oleh bawahannya, membuat karyawan tidak *miss communication* dalam mengerjakan pekerjaannya sehingga karyawan akan segera berinteraksi untuk memulai aktifitas-aktifitas yang terorganisasi, Marhaeni (2009).

Prestasi kerja merupakan hasil kerja seseorang selama periode tertentu dibanding dengan berbagai kemungkinan seperti target, sasaran dengan kondisi dan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Kepemimpinan dan komunikasi yang dapat diterima oleh bawahan adalah yang tidak jenuh dan tidak *miss-communication*, sehingga pegawai akan cepat menyelesaikan pekerjaannya dengan tidak ada gangguan yang menghambat dalam kegiatan dan dapat menghasilkan output yang maksimal dari segi kuantitas maupun kualitas. Hal ini akan meningkatkan prestasi kerja pegawai.

Pada sektor pelayanan pemerintahan, pegawai senantiasa dituntut memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Semakin mudah masyarakat mendapatkan layanan dari fasilitas publik, maka semakin tinggi prestasi organisasi pelayanan tersebut. Dengan prestasi kerja yang tinggi maka harapan tercipta *good governance* semakin nyata. Oleh karena itu, kiranya prestasi kerja harus diperhatikan oleh suatu organisasi pelayanan pemerintahan.

Bagian Perencanaan dan Keuangan sebagai salah satu unit kerja di Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng juga dituntut untuk senantiasa memiliki prestasi kerja yang tinggi. Prestasi kerja kantor sangat ditentukan oleh prestasi kerja pegawainya. Sebagaimana uraian sebelumnya, beberapa faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja salah satunya adalah komunikasi. Walaupun selama ini komunikasi dan prestasi kerja yang dicapai sudah cukup baik akan tetapi masih perlu ditingkatkan utamanya dalam mengelola hambatan komunikasi dan menggunakan dengan baik keunggulan – keunggulan komunikasi.

Dalam upaya meningkatkan prestasi kerja pegawai pada bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng, pimpinan organisasi dapat menekankan pada metode komunikasi yang efektif. Untuk memahami seberapa besar pengaruh komunikasi yang dihadapi organisasi maka

atas dasar alasan diatas dilaksanakan penelitian dengan judul: **“Peran Komunikasi Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai Pada Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng”**.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka secara terperinci rumusan masalahnya adalah : 1)Bagaimana Peran Komunikasi dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai pada Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng?; 2)Bagaimanakah prestasi kerja pegawai pada Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng ?; dan 3)Apa faktor - faktor pendukung dan penghambat komunikasi dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai pada bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng?

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Bungin (2012 : 32), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah , Kabag Perencanaan dan Keuangan, para Kasubag dan pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Skretariat Daerah Kabupaten Buleleng.

Selanjutnya yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Peran Komunikasi dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai pada Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng yang meliputi: a) bentuk komunikasi; b) fungsi komunikasi; dan c) efek komunikasi.
2. Prestasi Kerja Pegawai pada Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng, yang meliputi : kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu.
3. Faktor – faktor pendukung dan penghambat komunikasi dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai pada Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng adalah:

- a. Faktor yang mendukung komunikasi seperti: 1). Penguasaan Bahasa, 2). Sarana Komunikasi, 3). Kemampuan berfikir (kecerdasan) pelaku komunikasi, 4). Lingkungan yang baik.
- b. Faktor yang menghambat komunikasi misalnya: 1) Hambatan dari pengirim pesan, 2). Hambatan dalam penyandian/symbol, 3). Hambatan Media komunikasi, 4). Hambatan dalam bahasa sandi, 5). Hambatan dari penerima pesan, 6). Hambatan psikologis dan sosial.

Penelitian ini mengambil lokasi di Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng yang berada di Jalan Pahlawan Singaraja dengan tujuan untuk mengetahui peranan komunikasi dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung komunikasi dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan pemanfaatan dokumen. Selanjutnya data dianalisis menggunakan teori yang disampaikan oleh Milles dan Huberman (Sugiyono, 2014), yakni analisis data yang menggunakan empat tahapan yaitu : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta simpulan dan verifikasi.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1 Komunikasi Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai pada Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng

Komunikasi merupakan suatu proses sosial yang sangat mendasar dan vital dalam kehidupan manusia. Dikatakan mendasar karena setiap masyarakat manusia, baik yang primitif maupun yang modern, berkeinginan mempertahankan suatu persetujuan mengenai berbagai aturan sosial melalui komunikasi. Dikatakan vital karena setiap individu memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan individu-individu lainnya sehingga meningkatkan kesempatan individu itu untuk tetap hidup. Setiap saat semua orang selalu berbicara tentang komunikasi. Kata komunikasi sangat dikenal, tetapi banyak di antara kita yang kurang mengerti makna dari komunikasi walaupun kita selalu memperbincangkannya dan melakukannya. Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal

dari bahasa latin *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communicatio*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) adalah istilah yang paling sering sebagai asal usul komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama.

3.1.1 Bentuk Komunikasi

1. Komunikasi Vertikal

Untuk menjalin kerjasama yang baik antara Kepala Bagian sebagai pimpinan dengan para Ka.Sub Bag. serta seluruh staf pegawai yang ada, maka Kepala Bagian selalu menjalin komunikasi dengan bawahannya tersebut. Komunikasi yang dilakukan oleh Kepala Bagian dengan para Ka.Sub Bag maupun antara Ka.Sub Bag. dengan seluruh pegawai yang menjadi bawahannya, lebih banyak berupa petunjuk, instruksi, pengarahan atau informasi penjelasan serta usulan atau masukan dari bawahan kepada pimpinan.

Dari hal-hal yang disampaikan oleh para informan, serta didukung dengan hasil observasi di lokasi penelitian, dapat diketahui bahwa komunikasi yang dilaksanakan oleh Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng beserta para Kepala Sub Bagian dengan semua pegawai yang ada yakni komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas. Dalam komunikasi tersebut pimpinan dalam hal ini Kepala Bagian atau para Kepala Sub Bagian memberikan instruksi, petunjuk, pengarahan, informasi dan yang lainnya kepada para pegawai sebagai bawahannya serta para bawahan memberikan masukan atau usulan kepada pimpinan. Komunikasi seperti itu oleh Effendy (2009) disebut dengan komunikasi vertikal (*vertical communication*), yakni komunikasi dari atas ke bawah (*up word communication*). Sesuai pula dengan yang disampaikan oleh Robbins (2009), bahwa komunikasi vertikal adalah komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas atau komunikasi dari pimpinan ke bawahan dan dari bawahan ke pimpinan secara timbal balik.

2. Komunikasi Horizontal

Di samping komunikasi antara atasan dengan bawahan dalam hal ini komunikasi antara Kepala Bagian dengan para Kepala Sub Bagian dan dengan seluruh pegawai, juga sering terjadi komunikasi sesama Kepala Sub bagian atau antara sesama pegawai. Komunikasi tersebut bisa dalam bentuk kerjasama ketika melaksanakan tugas-tugas, maupun komunikasi dalam bentuk obrolan-obrolan disela-sela mereka menjalankan aktivitasnya sebagai pegawai pemerintah.

Dari pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan yang merupakan pegawai di bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng, dapat dipahami bahwa komunikasi antara individu-individu yakni sesama pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng tersebut terjadi dalam konteks status yang sama yakni sesama pegawai. Komunikasi tersebut oleh Effendy (2009) disebut komunikasi horizontal (*horizontal communication*), yakni komunikasi yang terjadi antara individu-individu dengan pegawai yang mempunyai status atau peringkat yang sama dalam struktur organisasi. Dan menurut Robbins (2009) disebut juga sebagai komunikasi horisontal yaitu komunikasi secara mendatar, misalnya komunikasi antara karyawan dengan karyawan dan berlangsung tidak formal yang berlainan dengan komunikasi secara vertikal yang terjadi secara formal.

3. Komunikasi Diagonal

Selain komunikasi antar sesama pegawai dalam satu bagian, juga sering terjadi komunikasi antara pegawai di bagian yang satu dengan di bagian yang lain. Misalnya antara pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng dengan pegawai di Bagian lain Setda Kabupaten Buleleng.

Dari pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh beberapa orang informan , dapat disimpulkan bahwa untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, para pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda kabupaten Buleleng selalu berkomunikasi dengan pegawai di bagian lain dan juga dengan Sekretaris Daerah Kabupaten Buleleng. Komunikasi semacam itu oleh Effendy (2009) disebut dengan Komunikasi Diagonal yang sering juga dinamakan

komunikasi silang yaitu seseorang dengan orang lain yang satu dengan yang lainnya berbeda dalam kedudukan dan bagian.

3.1.2 Fungsi Komunikasi

1. Kendali

Salah satu fungsi komunikasi adalah sebagai sarana untuk mengendalikan perilaku pegawai supaya mau mengikuti dan mematuhi semua aturan yang telah ditetapkan.

Dari hasil wawancara dengan dua orang informan , dapat diketahui bahwa arahan pimpinan atau aturan yang telah ditetapkan merupakan sarana komunikasi yang bertindak untuk mengendalikan perilaku pegawai untuk selalu patuh kepada pimpinan dan aturan yang berlaku. Ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Robbins (2009) bahwa salah satu fungsi komunikasi adalah sebagai kendali yang bertindak untuk mengendalikan perilaku anggota dalam berbagai cara, setiap organisasi mempunyai wewenang dan garis panduan formal yang harus dipatuhi oleh karyawan.

2. Motivasi

Secara umum motivasi bertujuan untuk mendorong atau merangsang seseorang atau kelompok agar orang atau kelompok tersebut lebih bergairah dalam mengerjakan pekerjaan. Sehubungan dengan fungsi komunikasi sebagai motivasi bagi pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng.

Dari hal-hal yang disampaikan oleh Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng dan setelah dikonfirmasi kepada salah seorang pegawai, dapat diketahui bahwa komunikasi dijadikan fungsi untuk membantu memotivasi pegawai agar mereka mengerti apa yang harus mereka kerjakan, bagaimana mereka bekerja dengan sebaik-baiknya dengan selalu berusaha memperbaiki dan meningkatkan kinerja agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Robbins (2009) bahwa fungsi komunikasi adalah sebagai motivasi yakni komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan apa yang

harus dilakukan bagaimana mereka bekerja baik dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja jika itu di bawah standar.

3. Pengungkapan Emosional

Pada umumnya orang memasuki sebuah kelompok, karena percaya bahwa dengan bersama-sama dengan orang lain, kebutuhannya akan bisa terpenuhi jika dibandingkan dengan diusahakan sendiri. Dalam kelompok orang bisa berinteraksi dengan anggota kelompok yang lain walaupun hanya sekedar untuk menumpahkan rasa kecewa terhadap lingkungan sekitarnya ataupun rasa puas yang dialaminya. Seperti yang dialami oleh pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng, dimana mereka selalu berinteraksi dengan sesama pegawai sebagai bentuk komunikasi untuk menyalurkan rasa kecewa dan rasa puas mereka.

Dari pernyataan yang disampaikan oleh dua orang informan dapat diketahui bahwa para pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng menjadikan kelompok kerja mereka sebagai sarana untuk melakukan berinteraksi sosial dan juga sebagai tempat untuk berkomunikasi dengan sesama pegawai sekaligus untuk mencurahkan kekecewaan mereka terhadap lingkungan tempatnya bekerja, dan juga sebagai ungkapan rasa puas mereka terhadap apa yang telah diperolehnya dari tempatnya bekerja. Ini sesuai dengan fungsi komunikasi sebagai pengungkapan emosional dimana bagi banyak karyawan kelompok kerja mereka merupakan sumber utama untuk interaksi sosial, komunikasi yang terjadi di dalam kelompok itu merupakan mekanisme fundamental dengan mana anggota-anggota menunjukkan kekecewaan dan rasa puas mereka (Robbins, 2009)

4. Informasi

Komunikasi juga berfungsi sebagai bahan informasi bagi semua pegawai untuk mengetahui segala hal yang berkaitan dengan tugas-tugasnya atau berkaitan dengan hal-hal lainnya. Seorang pegawai harus memiliki informasi yang jelas dan benar supaya mereka bisa mengambil keputusan yang tepat dan benar.

Dari pernyataan yang disampaikan oleh dua orang informan , dapat diketahui bahwa fungsi komunikasi sebagai informasi yakni komunikasi

memberikan informasi yang diperlukan oleh pegawai untuk mengambil keputusan. Ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Robbins (2009), bahwa fungsi komunikasi sebagai informasi adalah komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan dengan meneruskan data guna mengenai dan menilai pilihan-pilihan alternatif.

3.1.3 Efek Komunikasi

Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang menimbulkan efek tertentu sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Efek adalah tanggapan , respon atau reaksi dari komunikan ketika ia atau mereka menerima pesan dari komunikator. Jadi efek adalah akibat dari proses komunikasi. Efek komunikasi diklasifikasikan menjadi : efek kognitif, efek afektif, dan efek konatif.

1. Efek Kognitif

Seseorang atau kelompok orang ketika menerima pesan dari orang lain maka akan memberikan tanggapan, respon atau reaksi terhadap pesan yang diberikan tersebut. Begitu pula halnya pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng, ketika menerima pesan atau informasi dari pimpinan atau pegawai lainnya tentunya akan berefek terhadap pegawai tersebut.

Dari hal-hal yang disampaikan oleh dua orang pegawai yang menjadi informan, dapat diketahui bahwa komunikasi menjadi penting karena berdampak pada pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Mereka jadi tahu tentang berbagai hal dengan seringnya berkomunikasi dengan teman-teman sesama pegawai terlebih dengan pegawai yang lebih senior. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Effendy (2007) bahwa salah satu efek komunikasi adalah efek kognitif yaitu efek yang berkaitan dengan pikiran, nalar atau rasio. Misalnya komunikasi yang menyebabkan orang yang semula tidak tahu menjadi tahu, yang semula tidak mengerti menjadi mengerti, tau yang semula tidak sadar menjadi sadar.

2. Efek Afektif

Efek lain dari komunikasi yang dilakukan oleh pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng adalah efek afektif yaitu efek yang berhubungan dengan perasaan.

Dari pernyataan yang disampaikan oleh para informan , didukung dengan hasil pengamatan secara langsung dilokasi penelitian yakni di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng, apat diketahui bahwa komunikasi yang dilakukan kadang berefek pada perasaan seseorang. Kadang orang menjadi sedih, kadang orang menjadi senang dan gembira. Hal ini sesuai dengan efek komunikasi yang disampaikan oleh Effendy (2007) bahwa efek komunikasi salah satunya adalah efek afektif yaitu efek yang berhubungan dengan perasaan. Misalnya, komunikasi menyebabkan orang yang semula merasa tidak senang menjadi senang, yang semula sedih menjadi gembira, atau yang semula merasa takut atau malu menjadi berani.

3. Efek Konatif

Efek terakhir dari komunikasi yang dilakukan oleh pegawai di Bagian Perencanaan Setda Kabupaten Buleleng adalah efek konatif yaitu efek yang menimbulkan niatan untuk berperilaku tertentu, dalam arti kata melakukan suatu tindakan atau kegiatan yang bersifat fisik atau jasmaniah. Efek komunikasi seperti ini dialami oleh seorang pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan, yang bernama Nyoman Abdika, yang ketika diwawancarai pada intinya mengatakan bahwa dari seringnya berkomunikasi dengan teman-temannya yang mengerti tentang kesehatan, dia yang pada awalnya adalah perokok berat akhirnya berhenti merokok. Karena teman-temannya banyak yang menyarankan untuk berhenti merokok karena sudah sering sakit batuk akibat banyak merokok. Komunikasi dengan teman-temannya tersebut ternyata merubah perilakunya.

Dari beberapa pernyataan yang disampaikan oleh para informan, dapat diketahui bahwa komunikasi yang dilakukan para pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan, ada yang berefek pada adanya perubahan perilaku tertentu. Hal ini oleh Effendy (2007) disebut dengan efek konatif dalam komunikasi, yaitu efek yang menimbulkan niatan untuk berperilaku tertentu, dalam arti kata melakukan suatu tindakan atau kegiatan yang bersifat fisik atau jasmaniah.

3.2 Prestasi Kerja Pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng

Prestasi kerja merupakan hasil yang dicapai atau yang diinginkan oleh semua orang dalam bekerja. Prestasi kerja untuk tiap-tiap orang tidaklah sama ukurannya karena manusia itu satu sama lain berbeda. Perbedaan itu terletak pada diri maupun luar individu.

Sehubungan dengan prestasi kerja pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng, dapat diukur dengan mengacu pada yang disampaikan oleh Darma (2006), bahwa ukuran prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan meliputi : kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu.

5.2.1 Kuantitas

Sehubungan dengan prestasi kerja pegawai di Bagian perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng yang secara struktur terbagi menjadi 3 (tiga) sub bagian yaitu Sub Bagian Perencanaan, Sub Bagian Pelaporan, dan Sub Bagian Keuangan. Masing-masing sub bagian mempunyai tugas dan fungsi yang harus dilaksanakan dan dikerjakan oleh pimpinan dan pegawai yang bertugas dimasing-masing sub bagian tersebut.

Seperti Sub Bagian Perencanaan yang mempunyai 7 (tujuh) tugas dan fungsi . Seluruh pegawai yang bertugas di Sub Bagian Perencanaan berkewajiban untuk menyelesaikan seluruh tugas dan fungsinya tersebut dengan sebaik-baiknya.

Dari hal-hal yang disampaikan oleh para informan , didukung dengan hasil pengamatan secara langsung serta pemanfaatan dokumen yang ada, dapat diketahui bahwa pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng sudah mampu menunjukkan prestasi kerja yang baik dengan mampu menyelesaikan semua pekerjaan yang sesuai dengan yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Darma (2006) salah satu ukuran prestasi kerja pegawai adalah pegawai tersebut mampu menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai dengan yang seharusnya diselesaikan. Juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Heidrahman dan Suad Husnan (2007), bahwa faktor-faktor prestasi kerja yang perlu dinilai adalah kuantitas kerja dimana banyaknya

hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan selesai.

5.2.2 Kualitas

Ukuran prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang selanjutnya adalah kualitas yaitu mutu dari pekerjaan yang dihasilkan. Semua pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng tentunya berusaha menghasilkan pekerjaan sesuai dengan mutu yang diharapkan. Mereka akan berusaha bekerja dengan sebaik-baiknya sehingga hasil yang didapatkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dari pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh informan di atas, didukung oleh hasil observasi langsung di lokasi penelitian, dapat diketahui bahwa semua pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan di bawah pimpinan bapak I Wayan Narta, S.Pt.MM selalu berusaha untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Heidrahman dan Suad Husnan (2007) bahwa faktor-faktor prestasi kerja pegawai yang perlu dinilai adalah kualitas kerja yaitu mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Biasanya diukur melalui ketepatan, ketelitian, ketrampilan, dan kebersihan hasil kerja. Juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Darma (2006) bahwa ukuran prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan salah satunya adalah kualitas yaitu mutu pekerjaan yang dihasilkan.

5.2.3 Ketepatan Waktu

Sehubungan dengan ketepatan waktu sebagai salah satu ukuran prestasi kerja bagi para pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dari hal-hal yang disampaikan oleh informan, maka dapat dipahami bahwa pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu. Seperti yang dinyatakan oleh Darma (2006) bahwa selain kuantitas dan kualitas, ketepatan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan, merupakan ukuran prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

3.3 Faktor – faktor Pendukung dan Penghambat komunikasi dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng.

3.3.1 Faktor yang mendukung Komunikasi

Di dalam berinteraksi di kalangan pegawai harus mempergunakan komunikasi sebagai alat untuk mengirim pesan. Dalam pengiriman pesan dibutuhkan komunikasi yang baik, dalam hal ini ada beberapa pendukung komunikasi dalam menumbuhkan prestasi kerja pegawai pada Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng.

Dari apa yang diungkap oleh Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan dapat dipahami faktor yang mendukung komunikasi pegawai pada Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng dalam pemilihan bahasa yang tepat sehingga pesan yang ingin di sampaikan mudah dipahami dan dimengerti selain itu pegawai pada Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng juga memanfaatkan sarana yang ada seperti halnya sarana kecanggihan teknologi yang berkembang saat ini.

Dari hal tersebut mengakibatkan komunikasi yang terjadi dikalangan pegawai menjadi lebih efektif karena apa pesan yang dikirim oleh komunikator cepat di tangkap oleh komunikan sehingga komunikasi dapat menumbuhkan prestasi kerja pegawai meningkat. Selain hal tersebut ada pendukung komunikasi yang lain dalam menumbuhkan prestasi kerja pegawai.

Dari semua informasi yang didapat jadi peneliti dapat memaknai yang menjadi pendukung komunikasi dalam menumbukan prestasi kerja pegawai di sebabkan oleh bahasa yang dipergunakan dalam berkomunikasi yang memilih bahasa yang mudah mereka pahami selain itu tingkat pendidikan pegawai juga sudah baik sehingga cepat menangkap apa pesan yang diutarakan dalam mendukung komunikasi. Gedung kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng memiliki sarana yang sangat bagus hal itu mengakibatkan rasa nyaman tempat berkomunikasi sangatlah menunjang dan juga akses internet yang baik mengakibatkan komunikasi yang terjalin lebih efektif karena memudahkan dalam mengakses dan mempercepat pengiriman pesan karena memanfaatkan

kecanggihan teknologi adalah hal sangat baik untuk menumbuhkan prestasi kerja pegawai.

Dari semua informasi yang didapat dapat digambarkan faktor pendukung dari komunikasi yang terjadi pada Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng didukung oleh faktor penggunaan bahasa yang dipilih, sarana yang dimiliki cukup mumpuni dan terbilang sangat bagus karena sudah mengikuti perkembangan jaman, kemampuan pegawai yang dimiliki Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng terbilang cukup baik karena rata-rata pegawai sudah lulusan SMA serta Sarjana, dan yang terakhir lingkungan kantor Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng terbilang sudah sangat baik. Hal tersebut senada dengan Marhaeni, (2009) bahwa ada beberapa faktor pendukung komunikasi yaitu sebagai berikut :

1. Penguasaan bahasa, kita ketahui bersama bahwa bahasa merupakan sarana dasar komunikasi.
2. Sarana komunikasi, sarana yang dimaksud di sini adalah suatu alat penunjang dalam berkomunikasi baik secara verbal maupun non verbal.
3. Kemampuan berpikir (kecerdasan) pelaku komunikasi baik komunikator maupun *audience* sangat mempengaruhi kelancaran komunikasi
4. Lingkungan yang baik juga menjadi salah satu faktor penunjang dalam berkomunikasi.

3.3.2 Faktor yang menghambat komunikasi

Komunikasi dikatakan berhasil apabila apa yang dikomunikasikan dimengerti atau dengan kata lain komunikasi dikatakan efektif apabila penerima menafsirkan serta melakukan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan oleh pengirim. namun tidaklah mudah untuk menciptakan suatu komunikasi yang efektif tersebut, karena adanya hambatan - hambatan dalam berkomunikasi. Salah satunya adalah hambatan dari pengirim pesan.

Dari hasil wawancara dengan dua orang informan didukung oleh hasil pengamatan di lokasi penelitian, dapat dipahami bahwa kondisi perasaan dan emosional dari pengirim pesan bisa menjadi hambatan dalam komunikasi. Hal ini

sesuai dengan yang disampaikan oleh Marhaeni (2009), yang mengatakan ada beberapa hambatan komunikasi, salah satunya adalah hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau emosional sehingga mempengaruhi motivasi, yaitu mendorong seseorang untuk bertindak sesuai keinginan, kebutuhan, atau kepentingan.

Hal berikutnya yang menjadi faktor penghambat dalam komunikasi pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng adalah hambatan dalam penyandian / simbol.

Dari pernyataan yang disampaikan oleh informan, dapat dipahami bahwa hambatan komunikasi bisa terjadi karena bahasa atau simbol yang dipergunakan tidak jelas atau ada perbedaan antara si pengirim pesan dan penerima pesan karena bahasa atau simbol yang dipergunakan tidak sama makna atau terlalu sulit. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Marhaeni (2009), bahwa hambatan komunikasi bisa terjadi karena adanya hambatan dalam penyandian/simbol, dimana ini terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, simbol yang dipergunakan antara si pengirim dan si penerima tidak sama atau simbol yang dipergunakan terlalu sulit. Padahal seperti yang disampaikan oleh Effendy (2007) bahwa orang-orang yang terlibat dalam komunikasi harus terdapat kesamaan makna.

Media komunikasi juga bisa menjadi faktor penghambat bagi pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng dalam berkomunikasi untuk menjalin kerjasama guna meningkatkan prestasi kerjanya. Media adalah sarana untuk menyalurkan pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan (Effendy, 2007).

Dari wawancara dengan dua orang informan , ditambah dengan beberapa kali pengalaman peneliti secara pribadi, dapat diketahui bahwa secanggih apapun teknologi media komunikasi yang kita gunakan untuk mengirim pesan kepada teman, tetap saja terkadang terjadi gangguan yang menyebabkan terhambatnya pengiriman pesan kita kepada teman tersebut. Hal ini sesuai yang disampaikan

Marhaeni (2009) bahwa salah satu hambatan dalam komunikasi adalah hambatan media yakni hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi.

Selanjutnya yang bisa juga menjadi hambatan komunikasi yang biasa terjadi pada pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng adalah adanya kekeliruan dalam menafsirkan bahasa sandi yang dikirim oleh pemberi pesan kepada si penerima pesan. Hambatan ini tentunya berakibat pada tidak tersampainya dengan baik pesan yang dikirim oleh pemberi pesan.

Dari apa yang disampaikan lewat hasil wawancara, dapat dipahami bahwa penggunaan sandi tertentu dalam berkomunikasi memang bisa membuat proses komunikasi berjalan secara efektif dan efisien. Tetapi ketika terjadi kesalahan dalam menafsirkan sandi yang kita kirimkan kepada penerima pesan, maka akan terjadi hambatan dalam komunikasi (Marhaeni, 2009)

Hambatan komunikasi dalam suatu instansi juga bisa terjadi karena kurangnya perhatian dari penerima pesan saat dia menerima atau mendengar pesan yang disampaikan oleh temannya. Beberapa hal yang menjadi penyebab kurang perhatiannya dari penerima pesan yang menyebabkan komunikasi menjadi terhambat.

Dari hasil wawancara, didukung dengan hasil observasi secara langsung di lapangan, dapat diketahui bahwa hambatan komunikasi bisa datang dari si penerima pesan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Marhaeni (2009) bahwa hambatan komunikasi bisa dari penerima pesan, misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima/mendengar pesan, sikap prasangka keliru dan tidak mencari informasi lanjut.

Hal terakhir yang bisa menjadi hambatan dalam komunikasi pada pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng adalah hambatan psikologis dan sosial. Salah satunya karena pemberi dan penerima pesan masih trauma karena habis tertimpa musibah. Seperti yang disampaikan oleh pegawai bernama Desak Putu Nova Pranajayanti,SE, yang mengatakan bahwa saat ada gempa bumi sekitar 2 minggu yang lalu, dia merasa khawatir dengan anak-anak yang ditinggalkannya dirumah. Karena dulu ketika ada gempa yang lebih besar, sebagian bangunan rumahnya rusak akibat gempa bumi. Rasa

trauma akibat gempa bumi tersebut membuat konsentrasinya dalam bekerja menjadi tidak fokus. Tentunya semua itu dapat menggangukannya dalam berkomunikasi dengan teman-teman kerja di kantor.

Dari hal-hal yang disampaikan lewat hasil wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa hambatan psikologis dan sosial seperti masih trauma dengan peristiwa musibah yang pernah dialami oleh seseorang dapat mengganggu komunikasi (Marhaeni, 2009). Hambatan atau gangguan komunikasi ini tentu berdampak pada kinerja pegawai bersangkutan yang nantinya dapat mengganggu prestasi kerjanya.

Simpulan

Dari hal-hal yang diuraikan dalam hasil penelitian dan pembahasan tersebut di atas, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Komunikasi antar sesama pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng memiliki peran dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai. Dalam kaitan tersebut yang dilihat adalah terdapatnya beberapa bentuk komunikasi seperti komunikasi vertikal, komunikasi horisontal, dan komunikasi diagonal. Komunikasi juga berfungsi sebagai kendali, motivasi, pengungkapan emosional, dan informasi. Sedangkan efek komunikasi berupa efek kognitif, efek afektif, dan efek konatif.
2. Prestasi kerja pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng dapat diukur dengan beberapa indikator seperti kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.
3. Faktor pendukung komunikasi pegawai di Bagian Perencanaan dan Keuangan Setda Kabupaten Buleleng berupa penguasaan bahasa yang baik diantara sesama pegawai, sarana komunikasi yang tersedia, kemampuan berfikir atau kecerdasan dari para pegawai, serta lingkungan kantor yang baik. Sedangkan faktor yang menghambat komunikasi adalah : hambatan dari pengirim pesan, hambatan dalam penyandian/symbol, hambatan dari media komunikasi, hambatan dalam penggunaan bahasa sandi, hambatan dari penerima pesan, serta hambatan psikologis dan sosial.

Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan, 2012, *Analisis Data Penelitian Kualitatif : Pemahaman Filosofis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Raja Grafindo Perkasa : Jakarta
- Dharma, A., 2006, *Manajemen Prestasi Kerja*, Rajawali : Jakarta
- Effendy, Onong Uchjana, 2007, *Human Relations dan Public Relations*, Mandar Maju : Bandung
- Effendy, 2009. *Ilmu Komunikasi (Teori & Praktek)*. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung
- Marhaeni, Fajar. 2009. *Ilmu Komnikasi : Teori & Praktek*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Karya : Bandung
- Robbin, Stephen P. 2009. *Teori Organisasi, Struktur, Desain dan Aplikasi*, Arcan : Bandung
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.