

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kompetensi komunikasi terdiri dari hal-hal seperti pengetahuan mengenai peran lingkungan dalam memengaruhi isi, bentuk dan kualitas pesan komunikasi serta ditambah dengan pengetahuan tentang tata cara perilaku nonverbal sebagaimana gagasan yang dikemukakan oleh Spitzberg dan William Cupach dalam (Payne, 2005). Kemampuan yang sesuai dengan standar merupakan kunci dari kompetensi. Individu yang mampu berinteraksi dengan baik bersama lawan bicara dalam melakukan pertukaran pesan secara verbal dan nonverbal yang pada akhirnya menghasilkan tanggapan berdasarkan apa yang diinginkan dalam proses tersebut merupakan definisi sederhana dari kompetensi komunikasi.

Dalam ruang lingkup pekerjaan komunikasi menjadi komponen penting. Karena untuk dapat menjalankan kerja sama, interaksi dan memberikan pengaruh positif pada manajemen organisasi diperlukan komunikasi menjadi dasar utama. Komunikasi sering dikaitkan dengan proses interaksi manusia, sehingga menjadi unsur terpenting dalam konteks kehidupan bermasyarakat. Dalam aspek kepemimpinan komunikasi menjadi tolak ukur terpenting.

Dewasa ini, konflik antar pegawai kerap terjadi, dan disisi lain komunikasi mampu meningkatkan pemahaman pegawai, dari kedua aspek tersebut tergambaran berhasil tidaknya seorang pemimpin dalam mengemban tugasnya. Pimpinan yang memiliki kecakapan dalam berkomunikasi akan memudahkan bawahan menjalankan pekerjaan dengan benar serta bertanggung jawab terhadap kinerja organisasi. Setiap pegawai memiliki kemampuan dasar yang berbeda satu

dengan yang lainnya karena kinerja seorang pegawai adalah hal yang paling individual tidak dapat dipandang sebelah mata. Oleh sebab itu, pihak manajemen dalam organisasi bisa melakukan penilaian pegawai atas unjuk kerjanya berlandaskan kepiawaian pegawai. Idealnya dalam suatu organisasi, pihak manajemen mampu menyetarakan tugas dan kewajiban dari pegawai sehingga akan terbentuk kinerja pegawai yang baik dan setara.

Tercapai tidaknya suatu haluan organisasi yang telah ditetapkan, kemampuan pemimpin menjadi tonggak utama ditentukannya keberhasilan organisasi. Pemimpin dalam organisasi merupakan serangkaian pelopor utama dalam pekerjaan, karena seorang pemimpin hendaknya memiliki kecakapan dalam mengaplikasikan fungsi manajemen. Tugas Pokok seorang pemimpin, menurut (Badeni, 2013) yaitu melakukan fungsi-fungsi manajemen yang terdiri atas, merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, dan mengawasi. Fungsi-fungsi tersebut akan terselesaikan apabila bawahan dapat mengikuti dengan baik sehingga, sangat diperlukan aktivitas komunikasi yang efektif antara pimpinan dan bawahan dalam mempercayakan tugas dan fungsi kepada bawahan. Selain itu, keberhasilan komunikasi seorang pemimpin dapat dilihat dari kinerja anggotanya.

Kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu merupakan hasil pekerjaan yang dapat dilihat dari suatu organisasi. Sehingga, organisasi dapat melakukan penilaian kinerja dengan menerapkan elemen-elemen yang ada, sehingga dapat melihat organisasi telah berkinerja dengan baik dan apakah tujuan dan fungsi organisasi sudah tercapai.

Banyak faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja organisasi, faktor tersebut datang dari dalam organisasi atau faktor internal maupun faktor yang berasal dari luar organisasi atau faktor eksternal, tergantung dari sudut pandang dan parameter yang sudah diterapkan. Hal ini juga difaktori oleh kepemimpinan yang efektif dapat terwujud pada pemimpin yang mampu berkomunikasi dengan bawahannya untuk mencapai kinerja atau prestasi yang memuaskan. Maka dari itu, komunikasi memegang peranan penting di dalam menunjang kelancaran aktivitas atasan dan bawahan di organisasi.

Namun, yang tidak dapat dipungkiri dalam organisasi terkadang memiliki permasalahan seperti perbedaan pendapat atau hambatan komunikasi antara atasan dan bawahan sehingga dapat menurunkan produktivitas kinerja organisasi. Hal ini dipicu karena dalam suatu organisasi tentu saja setiap anggota memiliki karakteristik, perilaku, pola pikir, dan latar belakang budaya yang berbeda. Menurut (Sinambela, 2010), untuk mencapai produktivitas yang baik harus didukung oleh orang-orang yang memiliki kecakapan, kemampuan, keterampilan, serta pengalaman dalam bekerja.

Sebuah organisasi memerlukan kompetensi yang baik untuk menunjang tujuan dan fungsi organisasi berdasarkan bidang pekerjaan. Keberadaan Institusi Kepolisian Republik Indonesia (Polri) saat ini dapat menyokong organisasi berdasarkan bidang tugasnya yang sudah ditentukan oleh organisasi pada bidangnya tersebut. Secara teori kita dapat melihat dasar-dasar kemampuan atau kompetensi yang berhubungan langsung dengan bidang kehumasan antara pimpinan dan kinerja personel kepolisian. Namun, berdasarkan data pada tahun 2016 lalu Polri menduduki urutan ke 33 dengan nilai 68,04 (B) berdasarkan penilaian yang

dilakukan oleh KemenPAN RB terhadap 77 lembaga di Indonesia¹. Penilaian dan nilai kinerja kepolisian tersebut, tentunya harus mendapatkan perhatian serius oleh Polri untuk membenahi kinerja pegawai, terlebih pada bagaimana dalam memantapkan pelaksanaan tugas dan fungsi pokok kepolisian yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia.

Upaya-upaya dalam meningkatkan kinerja secara institusional menjadi perhatian oleh Polri setiap tahunnya, seperti yang dilansir oleh Tribunnews.com edisi Selasa (16/2/2016) menurut penilaian yang dilakukan oleh KemenPAN RB pada tahun 2021 lalu, pelayanan publik Kepolisian alami peningkatan tiga tahun terakhir². Demikian juga yang dilakukan Kepolisian Daerah Provinsi Sumatera Barat (Polda Sumbar) dalam meminimalisir kekurangan-kekurangan. Salah satu satuan kerja yang menjadi perhatian serius yaitu bidang Humas atau disebut juga hubungan masyarakat. Bidang Humas di kepalai anggota Polri berpangkat Komisariss Besar Polisi (Kombes. Pol). Humas Polda Sumbar juga berkerjasama dengan humas jajaran pada tingkat Polresta, dan Polres, untuk menunjukkan pentingnya tugas dan fungsi humas dalam institusi kepolisian. Pada dasarnya fungsi humas yaitu untuk menumbuhkan hubungan baik antara organisasi dengan publik, kedekatan hubungan yang dibangun dengan masyarakat luas tentu tidak terlepas dari keberhasilan internal organisasi. Hal ini juga dapat dilihat berdasarkan pencapaian yang diraih oleh Polda Sumbar dilansir dari Topsatu.com edisi Jumat (25/3/2022) Polda Sumbar terima penghargaan dari Ombudsman RI dengan

¹Ini Rapor Akuntabilitas Kinerja 77 Lembaga yang dinilai KemenPANRB. 2016. <https://news.detik.com/>

² Kemenpan RB: Pelayanan Publik Kepolisian untuk Masyarakat Alami Peningkatan Tiga tahun Terakhir. 2021. <https://www.tribunnews.com/>

predikat Kepatuhan standar pelayanan publik tinggi³. Selain itu, Bidhumas Polda Sumbar juga mendapatkan penghargaan pertama dari Kepala Divisi Humas Polri sebagai peringkat I atas inovasi Kehumasan tentang Aplikasi “Lapor Hoax” yang dilansir oleh topsatu.com edisi Rabu (15/12/2021)⁴.

Polri memiliki capaian kerja yaitu mampu membangun dan menciptakan pandangan positif dimata masyarakat, ditengah-tengah pemberitaan negatif institusi. Sehingga pimpinan dituntut untuk memiliki kompetensi komunikasi yang baik, agar dapat menjadi jembatan kepada bawahan sehingga memudahkan segala yang diinginkan dan dilakukan oleh bawahan, maka bawahan akan merasa lebih terbuka dalam memberikan respons kepada organisasi seperti ide-ide, kekurangan organisasi dan rekomendasi untuk organisasi. Hal tersebut akan terwujud apabila pesan-pesan yang dikomunikasikan tersampaikan dengan baik dan langsung menyentuh kepada inti persoalan. Keberhasilan pimpinan organisasi erat hubungannya dengan kompetensi komunikasi. Sebab, dengan mengembangkan komunikasi maka suatu organisasi dapat meningkatkan kinerja organisai.

Hal ini juga ditunjukkan dari prinsip komunikasi yaitu setiap perilaku memiliki makna dan potensi komunikasi. Perilaku komunikasi menurut (Riinawati, 2019), penyampaian pesan baik itu verbal maupun nonverbal merupakan perilaku komunikasi yang ada pada seseorang. Perilaku komunikasi juga dimaknai sebagai respons atau tingkah laku seseorang saat berkomunikasi. Melalui kompetensi komunikasi, keterampilan komunikasi, dan konsistensi komunikasi merupakan gambaran awal dari perilaku komunikasi. Dalam pemahaman kompetensi, perlu

³ Polda Sumbar Terima Penghargaan dari Ombudsman RI. 2022. <https://www.topsatu.com/>

⁴Polda Sumbar Terima dua Penghargaan dari Kadiv Humas Polri. 2021. <https://www.topsatu.com/>

dijelaskan pula pengertian tentang pengetahuan, motivasi dan keterampilan untuk mengetahui sejauh mana perbedaan atau kesamaan dari konsep kompetensi tersebut. Brian Spitzberg dan William Cupach (dalam Greene & Burleson, 2003; Payne, 2005) menyatakan bahwa terdapat tiga komponen kompetensi komunikasi, yaitu *knowledge*, *skill*, dan *motivation*.

Sederhananya, untuk melakukan penilaian dan melihat apakah komunikasi tersebut telah sukses dimana tujuan dari interaksi organisasi terpenuhi secara efektif diperlukan kompetensi komunikasi. Masih sedikit yang membahas bagaimana hubungan yang terjadi dari kompetensi komunikasi pimpinan dengan kinerja yang didasarkan oleh respon yang ditimbulkan antara pimpinan dan bawahan, karena sejauh ini banyak studi yang hanya menekankan pentingnya kompetensi komunikasi terhadap kinerja pegawai saja. Spitzberg dan Cupach (dalam Payne, 2005) menekankan bahwa masih sedikit penelitian yang membahas dampak dari kompetensi komunikasi khususnya pimpinan terhadap kinerja bawahan. Kebanyakan penelitian hanya membahas kompetensi komunikasi dengan mobilitas pekerjaan, budaya organisasi, kemampuan memimpin dan kemampuan pegawai.

Ada beberapa penelitian terdahulu yang membahas kompetensi komunikasi, diantaranya penelitian milik Jauhar (2020) tentang pengaruh kompetensi, komunikasi, dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan. Penelitian yang dilakukan oleh Safinal Rasyad Kabu (2019) tentang kompetensi komunikasi pimpinan terhadap pegawai pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Nias Utara. Penelitian milik Khairul Nasri dan Nurjanah (2012) tentang pengaruh kompetensi komunikasi *Customer Service* terhadap kepuasan pelanggan pada kantor Pos Pusat Pekanbaru.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki keunikan karena penelitian dilakukan di Bidang Kehumasan pada Kepolisian Daerah Sumatera Barat yang saat ini telah memasuki tipe wilayah A dalam urusan pelayanan kepada masyarakat, keamanan dan ketertiban. Dengan kata lain, seluruh personel di ruang lingkup Polda Sumbar harus dapat bekerja dengan baik dalam menunjukkan profesionalitasnya dalam melaksanakan pekerjaan, hal tersebut akan tercermin dalam kompetensi pimpinan dan kinerja pegawai.

Selain itu, Bidhumas Polda Sumatera Barat juga bekerja sama dengan Polres jajaran dalam menjalankan tugasnya, hal ini yang menjadi keunikan yang dimiliki oleh humas kepolisian. Berdasarkan pra penelitian yang peneliti laksanakan, Peneliti menyimpulkan bahwa, bidang humas di Polda Sumbar memiliki sifat membina dan mengembangkan partisipasi masyarakat. Sehingga, humas di Polda Sumbar berusaha untuk bisa memberikan berbagai informasi dan mengkomunikasikannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Peneliti juga menemukan beberapa hambatan komunikasi yang terjadi terjadi di humas Polda Sumbar. Diantaranya, hambatan komunikasi atasan dan bawahan terkait dengan kompetensi komunikasi. Hambatan komunikasi yang terjadi antara pimpinan dan bawahan tersebut menimbulkan berbagai makna komunikasi yang menyebabkan bawahan tidak yakin terhadap pekerjaan yang dilakukan sehingga terjadi tumpang tindih pekerjaan satu dengan yang lain. Begitu pula komunikasi antara pegawai yang acap kali terjadi kesalahpahaman dalam penyampaian pesan. Dengan alur komunikasi dari atasan ke bawahan yaitu Kabidhumas – Kepala Bagian – Personel (Pegawai).

Ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya hambatan komunikasi di organisasi yaitu rendahnya kinerja pegawai (Sinambela, 2010). Rendahnya kinerja pegawai yang terjadi tidak hanya bersifat kelompok atau keseluruhan dari organisasi namun dapat terjadi secara personal atau individu. Akan tetapi pada kenyataannya kekurangan-kekurangan yang terjadi di Bidhumas Polda Sumatera Barat tidak menghalangi kepada kinerja yang dihasilkan.

Berdasarkan liputan dari Tribatnews.polri edisi Rabu (23/2/2022), dua dari 37 personel Humas Polda Sumbar mendapatkan penghargaan dalam bentuk apresiasi yang diserahkan oleh Kapolda Sumbar saat hari peringatan Pers Nasional tahun 2022 tingkat Provinsi Sumatera Barat⁵. Apresiasi ini diberikan karena telah berkontribusi dalam pemberitaan di website resmi Polri. Hal tersebut merupakan bentuk cerminan kinerja positif yang terjadi pada personel Humas Polda Sumbar. Selain itu, keberhasilan kinerja personel yang dapat dilihat dari liputan dari Tribatnews.polri edisi Sabtu (16/7/2022) empat personel Humas Polda Sumbar menerima Penghargaan dari Kapolda Sumbar atas dedikasi dan kontribusi aktif dalam peliputan kegiatan Polda Sumbar, pemberitaan Polda Sumbar dan desain grafis pemberitaan Polda Sumbar⁶. Upaya-upaya yang dilakukan intansi Kepolisian tentu tidak terlepas dari bagaimana pimpinan mampu mengarahkan tugas dan tanggung jawab personel, sehingga itu untuk terciptanya kinerja pegawai yang setara maka diperlukan kemampuan kompetensi komunikasi pimpinan dan

⁵ Berkontribusi dalam Pemberitaan Polri, Kapolda Sumbar Beri Penghargaan Kepada Personil Bidhumas dan 3 Polres. 2022. Diakses dari <https://tribratnews.polri.go.id/>

⁶ Empat Personel Bidhumas Polda Sumbar terima Penghargaan dari Kapolda. 2022. <https://tribratnews.polri.go.id/>

komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan dalam membangun organisasi yang memiliki kredibilitas.

Berdasarkan uraian tentang hal-hal yang meningkatkan kompetensi komunikasi pimpinan dan kinerja kepolisian dalam mengerjakan tugasnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Kompetensi Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Personel Pada Satuan Kerja Bidhumas Polda Sumatera Barat”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, Bagaimana hubungan kompetensi komunikasi pimpinan terhadap kinerja personel di satuan kerja Bidhumas Polda Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui:

1. Menganalisa kompetensi komunikasi pimpinan di satuan kerja Bidhumas Polda Sumatera Barat.
2. Menganalisa kinerja di satuan kerja Bidhumas Polda Sumatera Barat.
3. Menganalisa hubungan kompetensi komunikasi pimpinan terhadap kinerja personel di satuan kerja Bidhumas Polda Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang Ilmu Komunikasi yang berkaitan dengan komunikasi organisasi, dan manajemen komunikasi.
2. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai kompetensi komunikasi pimpinan terhadap kinerja personel Kepolisian kepada para akademisi.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literatur tambahan dalam memperkaya khasana penelitian selanjutnya, terutama dalam bidang kajian komunikasi pimpinan terhadap kinerja bawahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan pedoman dalam penerapan komunikasi pimpinan yang baik dalam meningkatkan kinerja personel Bidhumas Polda Sumatera Barat.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pedoman dalam membangun komunikasi dua arah antara bawahan dan pimpinan yang efektif dan mampu menghasilkan kinerja yang baik sebagaimana tugas dan fungsi humas Kepolisian.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi sivitas akademika FISIP Universitas Andalas dalam meningkatkan kemampuan kompetensi komunikasi para pimpinan dalam sebuah organisasi baik itu pemerintahan, swasta maupun individu.