

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pemerintah pusat memberi kewenangan kepada pemerintah daerah untuk membentuk beberapa organisasi pemerintahan yang disebut dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah SKPD dan sekarang istilah SKPD telah dirubah menjadi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atas dasar Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016. Dengan adanya OPD diharapkan akan membantu kinerja pemerintah dalam pembangunan. Dinas Pariwisata dan Dinas Sosial Kota Bengkulu merupakan bagian dari OPD yang mempunyai tupoksi masing-masing dalam membantu kinerja pemerintah.

Di setiap organisasi formal dan informal selalu ada seseorang yang dianggap mempunyai kelebihan dan mampu mempengaruhi orang lain. Seseorang yang memiliki kemampuan lebih tersebut ditunjuk dan diangkat sebagai pemimpin untuk mengatur dan bersama dapat mencapai tujuan organisasi, seperti yang diungkap oleh Kartono (1994:181) Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan khususnya disuatu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu untuk mencapai beberapa tujuan.

Kepemimpinan akan selalu di butuhkan dalam tingkatan organisasi yang paling kecil sekalipun seperti yang dijelaskan Kartono (2016:5-6) bahwa kepemimpinan itu selalu ada, dan senantiasa diperlukan pada setiap usaha bersama manusia, sejak zaman purba sampai sekarang.

Kepemimpinan terdapat disegenap organisasi dari tingkat yang paling kecil dan inti yaitu keluarga, desa, kota, negara dan tingkat lokal, regional sampai nasional.

Hal senada diungkap oleh Hasibuan (2003:170 yang mengatakan kepemimpinan adalah cara seorang memimpin mempengaruhi perilaku bawahan agar mau bekerjasama secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi jadi dapat dimaknai bahwa pemimpin dapat mempengaruhi jalannya organisasi karena seorang pemimpin dapat mempengaruhi dan menggerakkan bawahan untuk melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan. Seorang pemimpin mempunyai caranya sendiri untuk mempengaruhi dan mendorong pegawainya untuk mau melaksanakan tugas dan bekerjasama hal ini sering disebut dengan gaya kepemimpinan.

Gaya kepemimpinan setiap pemimpin berbeda-beda dalam mempengaruhi pegawainya, menurut Sedarmayanti (2009:131) gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pimpinan untuk mempengaruhi bawahan agar sasaran tercapai atau gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan seorang pemimpin. Berdasarkan pendapat tersebut maka gaya pemimpin merupakan cara yang sering ditunjukkan oleh pemimpin kepada bawahannya dalam situasi tertentu saat mencoba mempengaruhi perilaku.

Ditinjau dari gaya komunikasi seorang pemimpin adalah komunikator, pemimpin harus pandai dalam berkomunikasi baik verbal maupun verbal. Hakikat kepemimpinan adalah apa yang sipemimpin komunikasikan dan bagaimana ia mengkomunikasikannya, (Effendy,

1981:39). Penyampaian pesan dari seorang pemimpin dalam kepemimpinannya memerlukan gaya komunikasi yang tepat agar pesan yang disampaikan kepada bawahannya dapat diterima dengan baik sehingga tujuan dapat tercapai maksimal. Adapun gaya komunikasi itu sendiri diartikan bagaimana perilaku seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi ketika mereka melaksanakan tindakan komunikasi untuk berbagai informasi dan gagasan (Rohim, 2016:126).

Gaya komunikasi setiap pimpinan berbeda-beda terhadap pegawainya, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai di Dinas Pariwisata pada tanggal 21 September 2017 dan Dinas Sosial Kota Bengkulu pada tanggal 25 September 2017 maka diperoleh data bahwa Kepala Dinas Pariwisata dalam menyampaikan perintah yang berhubungan dengan pekerjaan kepada pegawainya lebih terstruktur dengan baik dengan adanya pembagian tugas sebelum melakukan kegiatan dan tidak segan-segan untuk mendatangi pegawainya untuk memberikan penjelasan jika ada pekerjaan yang belum dapat di selesaikan dengan baik. Pimpinan bertindak tegas berdasarkan aturan jika ada pegawai yang tidak mentaati aturan yang telah ditetapkan yaitu dengan memberi teguran melalui lisan dan tertulis jika tidak juga dipatuhi maka akan di laporkan ke pimpinan yang lebih tinggi yaitu Sekretaris Daerah Kota Bengkulu sehingga gaya komunikasi pimpinan cenderung (*The Structuring Style*).

Gaya Komunikasi Kepala Dinas Sosial Kota Bengkulu dalam menyampaikan perintah terhadap pegawainya lebih banyak mendengarkan sumbang, saran, dan gagasan pegawainya. Kadis pun dalam mengambil

keputusan selalu dipertimbangkan dengan pegawai yang dirasanya berkompeten dibidangnya dan memberi kebebasan kepada pegawai untuk menggunakan keahlian dan keteampilannya dalam melaksanakan pekerjaannya, gaya komunikasi pimpinan cenderung (*Relinquishing Style*). Hal ini dapat diartikan bahwa setiap pemimpin memiliki gaya komunikasi sendiri. Perbedaan tersebut berupa ciri-ciri dan model dalam berkomunikasi, tata cara berkomunikasi, cara berekspresi dan tanggapan yang diberikan pada saat berkomunikasi (Soemerat, 2000). Seorang pimpinan jika mempunyai gaya komunikasi yang tepat dapat mempengaruhi orang lain untuk bekerjasama dalam organisasi. Seperti yang diungkapkan oleh Barnard dan Kuswano Dalam (Suryaningsih, 2009:2) yaitu, “komunikasi merupakan kekuatan utama dalam membentuk organisasi dan komunikasi membuat dinamis suatu sistem kerja sama dalam organisasi dan menghubungkan tujuan organisasi partisipasi orang di dalamnya”.

Gaya komunikasi pimpinan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, pernyataan ini dipertegas oleh penelitian Prasetia, (2013:515) yang menyatakan hasil penelitiannya bahwa, adanya pengaruh hubungan gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai. Prasetia menyimpulkan hasil penelitian yaitu dapat dikatakan semakin baik gaya komunikasi pemimpin dalam sebuah organisasi dapat meningkatkan kinerja pegawai menjadi lebih baik. Sebaliknya pimpinan yang kurang memiliki gaya komunikasi yang baik di dalam organisasi, maka kinerja pegawai pun akan rendah.

Ditinjau dari kinerja pegawai secara umum kinerja Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Indonesia masih tergolong buruk, pernyataan ini dipertegas oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Chrisnandi, ia menilai kinerja PNS semakin memburuk, meskipun anggaran tiap tahun terus mengalami kenaikan, banyaknya menerima keluhan masyarakat terkait perilaku PNS yang malas, berkinerja rendah dan tidak disiplin. (<https://m.cnnindonesia.com>).

Dari data ini diperoleh bahwa kinerja pegawai organisasi pemerintah daerah kurang maksimal dikarenakan kurangnya pelayanan dan disiplin. Senada dengan hasil wawancara awal dengan beberapa pegawai di Dinas Pariwisata dan Dinas Sosial Kota Bengkulu bahwa masih banyak pegawai yang tidak berada ditempat pada waktu jam kerja, banyak pegawai yang pulang kerumah sebelum waktu istirahat ataupun sebelum jam pulang, hal ini juga mencerminkan kinerja pegawai yang belum maksimal

Setiap pegawai tentunya memiliki kinerjanya yang berbeda, ada pegawai yang mempunyai kinerja bagus, kinerja biasa bahkan berkinerja jelek, tentunya hal ini dipengaruhi oleh faktor kecerdasan, kemampuan dan motivasi hal ini seperti diungkap Devis dalam Ruliana (2014: 145) faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivation*). Kinerja seorang pegawai berpengaruh besar dalam organisasi, berkaitan dengan tugas masing-masing pegawai, sehingga setiap pegawai harus mempunyai kompetensi, kemampuan individual akan mempengaruhi bagaimana sikap, perilaku dan pengambilan keputusan

dalam permasalahan pekerjaan, agar hasil pencapaian maksimal atau sebaliknya.

Pegawai dalam melaksanakan kinerja tidak terlepas oleh struktur organisasi karena struktur menggambarkan hubungan kewenangan dan peranan dalam menjalankan tugas, menurut Robbins (dalam Liliweri, 2014:2018) secara sosiologi struktur organisasi yang menggambarkan jaringan kerja dari organisasi yang sekaligus menggambarkan derajat kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Untuk pencapaian tujuan setiap OPD seperti Dinas Pariwisata dan Dinas sosial Kota Bengkulu membutuhkan struktur organisasi agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan maksimal berdasarkan dengan kewenangan dan peranan masing-masing.

Pegawai yang mempunyai ide kreatif dan kinerja yang baik akan berperan besar dalam berjalannya organisasi. Hal ini seperti diungkap Siagian, (dalam Amiruddin, 2007:9) bahwa manusia sebagai salah satu sumber daya organisasi sangat penting dalam mewujudkan tujuan organisasi, karena manusia dalam melakukan aktivitas di dalam organisasi diwujudkan melalui karya, bakat, kreativitas, dan peran nyata yang dapat diukur produktivitasnya.

Namun jumlah pegawai Dinas Pariwisata Kota Bengkulu yang berjumlah 41 yang telah mempunyai tupoksi-tupoksi masing-masing dan potensi aset pariwisata yang menarik ternyata tidak dapat mendongkrak pertumbuhan pariwisata Kota Bengkulu. Dalam bisniswisata.co.id/bi Bank Indonesia menyebutkan pertumbuhan ekonomi pariwisata Provinsi

Bengkulu terendah jika dibandingkan dengan Provinsi lain di Pulau Sumatra, sementara potensialnya sangat besar, hingga Tahun 2016 belum terlihat dukungan dari sektor pariwisata terhadap perekonomian Daerah Bengkulu. Menurut Kepala BI Perwakilan Provinsi Bengkulu Endang Kurnia Saputra menyatakan “Jika dilihat dari kunjunganpun, Bengkulu hanya merebut 0,12 persen dari seluruh pangsa wisata mancanegara untuk Sumatra pada Tahun 2016”. Pangsa pariwisata yang rendah tidak terlepas dari peran Dinas Pariwisata dalam pengembangan pariwisata dan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang diberikan oleh pimpinannya.

Sedangkan studi kasus penelitian kedua pada Dinas Sosial Kota Bengkulu hal ini dikarenakan dari segi struktur dan jumlah pegawai tidak begitu jauh berbeda dengan Dinas Parwisata Kota Bengkulu. Masalah dapat diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang sebenarnya terjadi, antara teori dan prakteknya antara aturan dan pelaksanaan, antara rencana dengan pelaksanaan. Menurut Stoner (dalam Sugiyono-2016: 32) mengemukakan bahwa masalah-masalah dapat diketahui atau dicari apabila terdapat penyimpangan antara pengalaman dan kenyataan antara apa yang direncanakan dan kenyataan adanya pengaduan dan kompetisi. Oleh karena itu dari uraian diatas disimpulkan bahwa kinerja pegawai tergolong belum maksimal,

Dinas Pariwisata dan Dinas Sosial Kota Bengkulu adalah suatu Organisasi yang memiliki pimpinan dan pegawai, suatu organisasi mempunyai tujuan yang akan di capai. Pemimpin adalah faktor sentral

dalam organisasi setiap pemimpin memiliki gaya komunikasinya sendiri, bagaimana perilaku komunikasi untuk berbagi informasi dan gagasan terhadap pegawai. Komunikasi itu sendiri berfungsi sebagai, informasi, mendidik, instruksi, mempengaruhi dan hiburan. Komunikasi adalah bentuk nyata yang dilakukan dalam pertukaran informasi dari atasan kebawah (downward communication) sebaliknya komunikasi dari bawah keatas (Upward Communication) komunikasi mengikuti alur manajemen seperti laporan-laporan periodik dan gagasan.

Pada penelitian ini hakikatnya pimpinan adalah kekuatan yang begitu besar yang mempunyai wewenang dan kekuasaan yang leluasa untuk mengatur instansi/organisasi mencapai tujuannya. Kecakapan Pimpinan dalam berkomunikasi menyampaikan tugas-tugas, instruksi, kebijakan dan menciptakan hubungan yang harmonis akan berdampak pada kinerja pegawai untuk mencapai tujuan. Suksesnya pelaksanaan tugas pemimpin itu sebagian besar ditentukan oleh kemahirannya menjalin komunikasi yang tepat dengan semua pihak secara horisontal maupun secara vertikal, keatas atau kebawah (Kartono, 2016:133).



1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang menjelaskan bahwa gaya komunikasi pimpinan Dinas Pariwisata Kota Bengkulu cenderung *structuring style* dan gaya komunikasi pimpinan di Dinas Sosial Kota Bengkulu cenderung *Relinquishing style*. Gaya komunikasi pada dua OPD memiliki dua style yang berbeda dalam memimpin pegawainya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam artian Setiap pemimpin akan membangun gaya komunikasinya sendiri.

Sedangkan berdasarkan data kinerja pegawai pemerintah secara umum masih belum maksimal hal ini diperkuat dengan pernyataan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Birokrasi (PAN-RB) yang menyatakan kinerja PNS semakin memburuk dan data secara khususnya dinyatakan oleh Kepala Bank Indonesia Cabang Perwakilan Provinsi Bengkulu bahwa Bengkulu hanya merebut 0,12 dari seluruh pangsa wisata mancanegara untuk Se-Sumatra dan pertumbuhan ekonomi pariwisata Kota Bengkulu terendah Se-Sumatra.

Dari hasil wawancara awal pada Dinas Pariwisata dan Dinas Sosial Kota Bengkulu di peroleh informasi bahwa kinerja pegawai masih belum maksimal dibuktikan dengan masih banyaknya pegawai yang tidak ada di tempat pada waktu jam kerja. Untuk itu dirasa perlu dilakukan penelitian dalam rangka mengetahui adakah pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pariwisata, dan Dinas Sosial Kota Bengkulu.

Alasan peneliti memilih Dinas Pariwisata Kota Bengkulu sebagai tempat penelitian karena merupakan salah satu OPD yang pada saat ini sedang berkembang untuk digalakkan, namun kenyataannya Dinas Pariwisata Kota Bengkulu belum mampu mempromosikan wisata Bengkulu secara maksimal dan penelitian pada Dinas Sosial Kota Bengkulu dipilih sebagai pembanding. Dinas Pariwisata dan Dinas Sosial Kota Bengkulu mempunyai kesamaan dari struktur organisasi dan jumlah pegawai yang tidak begitu jauh berbeda.

Bertolak dari uraian diatas maka hal yang menjadi pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pariwisata Kota Bengkulu?
2. Seberapa besar pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kota Bengkulu?
3. Adakah perbedaan gaya komunikasi pimpinan pada Dinas Pariwisata dan Dinas Sosial Kota Bengkulu?
4. Adakah perbedaan kinerja pegawai pada Dinas Pariwisata dan Dinas Sosial Kota Bengkulu?



1.3 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan gaya komunikasi pimpinan Dinas Pariwisata dan Dinas Sosial Kota Bengkulu
2. Mendeskripsikan kinerja pegawai pada Dinas Pariwisata dan Dinas Sosial Kota Bengkulu
3. Menjelaskan pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pariwisata Kota Bengkulu
4. Menjelaskan pengaruh gaya komunikasi pimpinan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kota Bengkulu
5. Menjelaskan perbedaan gaya komunikasi pimpinan pada Dinas Pariwisata dan Dinas Sosial Kota Bengkulu
6. Menjelaskan perbedaan kinerja pegawai pada Dinas Pariwisata dan Dinas Sosial Kota Bengkulu

1.3.2 MANFAAT PENELITIAN

1.3.2.1 AKADEMIS

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi ilmu komunikasi, khususnya komunikasi organisasi berkaitan dengan gaya komunikasi pimpinan

1.3.2.2 PRAKTIS

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk organisasi/instansi dimana penelitian ini dilakukan dapat menjadi acuan dalam pertimbangan dan evaluasi, bagaimana pemimpin menggunakan gaya komunikasi yang tepat untuk meningkatkan kinerja pegawai secara maksimal.