

Cite this: *J.SST*, Vol.3(1): *special issue*  
69-73, 2024

## Analisis Kecakapan Komunikasi Antar Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja (Studi Kasus Biro Administrasi Pimpinan Bagian Protokoler Provinsi Sulawesi Selatan)

*The Analysis of Communication Skill Among The Employees Toward The Working Productivity (Case Study to The Protokoler Section Head Of The Administrative Bureau of South Sulawesi Province)*

Received Date:  
20 November 2023  
Accepted Date:  
8 Desember 2023

Muhammad Aermil Septihadi\*; Muhammad Asdar<sup>2</sup>; Abdul Jalil<sup>3</sup>  
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar, Kota Makassar, 90231, Indonesia

\*Email: [muhammadaermil@gmail.com](mailto:muhammadaermil@gmail.com); [abidinasdar@yahoo.co.id](mailto:abidinasdar@yahoo.co.id); [bangjalil073@gmail.com](mailto:bangjalil073@gmail.com) (Email institusi, [pascasarjana@unifa.ac.id](mailto:pascasarjana@unifa.ac.id))

**Keywords:**  
Communication, Employess,  
Productivity

**Kata kunci:**  
Komunikasi, Pegawai, Produktivitas

**Abstract.** *The relationship between organization and communication can be understood in terms of operational and conceptual perspectives. The operational perspective is related to working principles of organization, including organization work in the attain of organization goal, the management authority in influencing employees' behaviour through coordination for the integration and briefing of the internal activities of organization and the adjustment of external activities for adaptive purpose toward the environment in order to attain the organization goal supported by the efficient and effective way. This research is aimed to analyse the relationship between communication and working productivity among the employees using interactive method analysis by Miles and Huberman. The research approach focuses on the perspective relating to the law and balanced relationship among the social phenomena, based upon the regularity and a series connecting the phenomena. The results of the research show that communication skill plays an important role in the working productivity. The good and effective communication will produce good coordination for the employees and from which they will get certain or clear jobs and, consequently, perform their jobs more productively. Therefore, the organization will get advantage because the increase of organization productivity will follow.*

**Keywords:** *Communication, Employees, Productivity*

**Abstrak.** Hubungan antara organisasi dan komunikasi dapat dipahami berdasarkan pandangan operasional maupun konseptual. Pandangan operasional terkait dengan prinsip-prinsip kerja organisasi, termasuk kerja organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi, kewenangan manajemen dalam mempengaruhi perilaku pegawai melalui koordinasi untuk pengintegrasian dan pengarahannya kegiatan-kegiatan internal organisasi dan penyesuaian kegiatan-kegiatan eksternal agar adaptif dengan lingkungan demi efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi dan produktivitas kerja antar pegawai dengan metode analisis interaktif Miles dan Huberman. Pendekatan penelitian ini berfokus pada gambaran mengenai hukum dan hubungan-hubungan yang seimbang diantara fenomena social, yang berdasar pada keteraturan dan rangkaian yang menghubungkan fenomena-fenomena tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek kecakapan komunikasi sangat berperan dalam produktivitas kerja, Komunikasi yang baik dan efektif akan menghasilkan koordinasi yang baik untuk karyawan, sehingga dari koordinasi yang baik tersebut mereka akan mendapatkan pekerjaan yang jelas dan akan semakin produktif dalam bekerja. Maka, organisasi akan mendapat keuntungan karena produktivitas organisasi akan ikut meningkat.

**Kata kunci:** Komunikasi, Pegawai, Produktivitas.

## PENDAHULUAN

Dalam waktu yang relatif singkat, Indonesia mengalami desentralisasi secara besar-besaran. Di satu sisi terjadi desentralisasi kekuasaan dari tangan lembaga presiden kepada lembaga-lembaga tinggi negara lainnya. Di sisi lain, terjadi desentralisasi otoritas politik dan administrasi dari pusat ke daerah, di beberapa daerah efeknya cukup signifikan yaitu pelaku politik seperti pemerintah daerah, politik lokal, organisasi non pemerintah dan elit lokal sering jadi *immune* terhadap intervensi dari pusat.

Salah satu indikasi bahwa manusia sebagai makhluk sosial, adalah perilaku komunikasi antar manusia. Manusia tidak dapat hidup sendiri, pasti membutuhkan orang lain. Dari lahir sampai mati, cenderung memerlukan bantuan dari orang lain (tidak terbatas pada keluarga, saudara dan teman). Kecenderungan ini dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari yang menunjukkan fakta bahwa semua kegiatan yang dilakukan manusia selalu berhubungan dengan orang lain. Professor David K. Berlo dari Michigan State University menyebut secara ringkas bahwa komunikasi sebagai instrumen dari interaksi sosial, berguna untuk mengetahui dan memprediksi sikap orang lain, juga untuk mengetahui keberadaan diri sendiri dalam menciptakan keseimbangan dengan masyarakat (Byrnes, 1965:89).

Jadi komunikasi jelas tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan umat manusia, baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat. Ia diperlukan untuk mengatur tata krama pergaulan antar manusia, sebab berkomunikasi dengan baik akan memberikan pengaruh langsung pada struktur keseimbangan seseorang dalam bermasyarakat, apakah ia seorang dokter, dosen, manajer, pedagang, pramugari, pemuka agama, penyuluh lapangan, pramuniaga, dan lain sebagainya.

Komunikasi antarpribadi merupakan pertemuan dari paling sedikit dua orang yang bertujuan untuk memberikan pesan dan informasi secara langsung. Joseph DeVito (1989:98) mengartikan komunikasi antarpribadi ini sebagai "proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau sekelompok kecil orang, dengan beberapa effect atau umpan balik seketika". Selanjutnya Muhammad (1995:76) mengartikan komunikasi antarpribadi sebagai "proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya". Barnlund (Johanessen, 1986:54) menjabarkan komunikasi antarpribadi merupakan orang-orang yang bertemu secara bertatap muka dalam situasi sosial informal yang melakukan interaksi terfokus melalui pertukaran isyarat verbal dan nonverbal yang saling berbalasan.

Hubungan antara organisasi dan komunikasi dapat dipahami berdasarkan pandangan operasional maupun konseptual. Pandangan operasional terkait dengan prinsip-prinsip kerja organisasi, termasuk kerja organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi, kewenangan manajemen dalam mempengaruhi perilaku pegawai melalui koordinasi untuk pengintegrasian dan pengarahan kegiatan-kegiatan internal organisasi dan penyesuaian kegiatan-kegiatan eksternal agar adaptif dengan lingkungan demi efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan organisasi.

Beberapa penelitian terdahulu juga membahas hubungan antara Komunikasi dan Produktivitas Kerja, seperti Ronda Dela Sianturi (2016) dalam penelitiannya yang berjudul "Peran Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada STIMIK Budidarma Medan". Penelitian ini merumuskan bahwa komunikasi adalah tingkah laku, perbuatan dan kegiatan penyampaian atau pengoperasian lambang-lambang yang mengandung arti. Selain itu, Penelitian dari Lide Friscila Natali (2014) dalam penelitiannya dengan judul "Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Di Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan IPA (P4TK IPA) Bandung. Komunikasi Internal sangat penting untuk mendukung efektivitas kerja pegawai dalam mewujudkan berhasil tidaknya pencapaian tujuan dari suatu organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi tersebut Pegawai dituntut untuk menjalin komunikasi internal secara optimal.

Dari latar belakang masalah diatas dan penelitian penelitian terdahulu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " ANALISIS KECAKAPAN KOMUNIKASI ANTAR PEGAWAI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA (Studi Kasus Biro Administrasi Pimpinan Bagian Protokoler Provinsi Sulawesi Selatan) ".

## METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus yang secara sederhana diartikan sebagai proses penyelidikan atau pemeriksaan secara mendalam, terperinci, dan detail pada suatu peristiwa tertentu atau khusus yang terjadi. Penelitian ini dilaksanakan di Biro Administrasi Pimpinan Bagian Protokoler Sulsel selama dua bulan terhitung sejak 1 April hingga 1 Juni 2022.

Informan pada penelitian ini yang kemudian dijadikan objek penelitian yaitu pimpinan protokoler Sulawesi Selatan dan Pegawai Protokoler Sulawesi Selatan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui observasi, *depthinterview* dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis Interaktif Miles dan Huberman (1992:16)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai “Kecakapan Komunikasi Antar Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja (Studi Kasus Biro Administrasi Pimpinan Bagian Protokoler Provinsi Sulawesi Selatan)” ini berupaya untuk mengetahui hubungan antara kecakapan komunikasi pegawai terhadap produktivitas kerja. Objek dari penelitian ini ialah pelaku yang berhubungan dengan aktivitas kerja di biro administrasi pimpinan bagian protokoler Sulawesi Selatan, yaitu Pimpinan dan pegawai. Data penelitian diperoleh dengan menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam dan Studi Pustaka.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis selama ± satu bulan pada Biro Administrasi Pimpinan Bagian Protokoler Sulawesi Selatan, penulis dapat memaparkan hasil pengamatan dari wawancara mendalam dengan sejumlah key informan. Adapun Key Informan dalam penelitian ini yaitu pimpinan dan pegawai biro administrasi pimpinan bagian Protokoler Sulawesi Selatan. Informan yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang dan dijadikan sebagai sampel penelitian. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan yaitu pertanyaan yang berkaitan dengan kecakapan komunikasi antar pegawai terhadap produktivitas kerja.

### 1. Kecakapan Komunikasi pegawai di Biro Administrasi Pimpinan Bagian Protokoler Sulawesi Selatan

Komunikasi merupakan salah satu aspek terpenting namun juga kompleks dalam kehidupan manusia, setiap manusia membutuhkan komunikasi dalam berinteraksi, agar bisa menyampaikan pesan dengan maksud mempengaruhi dan menyampaikan keinginannya pada orang lain. Kecakapan komunikasi sangat diperlukan, karena manusia berinteraksi dengan manusia lain melalui komunikasi, baik secara lisan, tertulis, tergambar, maupun melalui kesan. Komunikasi verbal meliputi kecakapan mendengarkan berbicara, membaca dan menulis. Komunikasi non-verbal meliputi pemahaman atas mimik, bahasa tubuh, dan tampilan atau peragaan. Dengan demikian, dalam kecakapan komunikasi tercakup kecakapan mendengarkan, berbicara, dan kecakapan menulis pendapat/gagasan. Sementara itu, dalam kecakapan bekerjasama tercakup kecakapan sebagai teman kerja yang menyenangkan dan sebagai pemimpin yang berempati.

Komunikasi di tempat kerja merupakan hal penting yang harus dilakukan para pekerja. Banyak pekerja yang hanya fokus dan bekerja keras untuk menyelesaikan pekerjaannya, tetapi tidak melakukan komunikasi atau bergaul dengan baik kepada rekan kerjanya sehingga hal tersebut akan berpengaruh pada pekerjaan mereka dan hubungan antar pekerja, bahkan tujuan organisasi yang harusnya di realisasikan dengan kerjasama kemungkinan besar tidak dapat tercapai dengan semestinya.

Berikut adalah tanggapan terhadap beberapa pertanyaan mengenai kecakapan komunikasi di Biro Administrasi Pimpinan Bagian Protokoler Sulawesi Selatan:

- a. Apakah ada standar kompetensi yang harus dimiliki Pegawai?
- b. Apakah kemampuan berkomunikasi yang baik menjadi bagian didalamnya? Contohnya? “Standar Kompetensi Pegawai Protokoler tentu harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerjanya, sebagai contoh kejelasan dalam berbicara, memberikan informasi secara jelas tidak bertele tele. Tuntutan lapangan membutuhkan arahan atau instruksi yang tidak membingungkan agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan cepat.” Andi Firmansyah Usman (Kepala Sub Bagian Tamu Protokoler)
- c. Bagaimana pendapat anda tentang keterampilan berbahasa dan mengolah kata? “Kemampuan berbahasa dalam hal ini komunikasi, secara baik dapat membuat kordinasi dengan rekan kerja berjalan lancar, memberikan arahan dengan berbicara santai dengan sedikit candaan juga cara agar pegawai tidak terbebani, dengan demikian pekerjaan dapat berjalan efektif dan efisien.” Muhammad Taswin Mursalim (Kepala Sub Bagian Hubungan Keprotokolan)
- d. Apakah kemampuan berkomunikasi, baik verbal maupun non verbal diperlukan untuk menunjang pekerjaan anda? Sebutkan alasan dan contohnya! “Kemampuan Komunikasi, verbal dan nonverbal yang baik dapat membuat pekerjaan lebih mudah terselesaikan, penyampaian bahasa yang gampang dimengerti, gerak tubuh contoh seperti terseyum, ramah membuat komunikasi antar pegawai terjalin lebih baik.” Ras Pratiwi (Staff)
- e. Apakah kemampuan berkomunikasi, baik verbal maupun non verbal diperlukan untuk menunjang pekerjaan anda? Sebutkan alasan dan contohnya! “Pegawai Protokoler harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerjanya, menyesuaikan gaya bahasa dengan lawan bicara sebagai contoh, penguasaan materi topik juga menjadi penting. Hubungan yang baik diawali dengan komunikasi baik yang pula, tujuan organisasi bisa lebih mudah dicapai.” Utami Hapsari (Pranata Hubungan Masyarakat)

Komunikasi yang efektif berperan penting dalam penyampaian informasi yang harus diketahui oleh setiap karyawan/pegawai. Informasi tersebut berupa instruksi kerja, target dari organisasi tersebut, peran yang harus dijalankan oleh masing-masing karyawan/pegawai, sampai masalah masalah yang sedang dihadapi oleh masing-masing karyawan/pegawai. Dengan demikian komunikasi yang efektif memiliki peranan penting di dalam sebuah organisasi. Dari komunikasi yang efektif akan menciptakan hasil yang selaras dan tercapainya target/visi dan misi dari organisasi tersebut.

## 2. Peran Kecakapan Komunikasi antar pegawai terhadap produktivitas kerja di Biro Administrasi Pimpinan Bagian Protokoler Sulawesi Selatan

Berdasarkan hasil wawancara di Biro Administrasi Pimpinan bagian Protokoler diperoleh informasi bahwa pengaruh komunikasi sangat penting terhadap produktivitas kerja. Dalam organisasi baik itu Dinas Pemerintah maupun Perusahaan Swasta, kecakapan komunikasi menunjang efektif tidaknya sebuah pesan dalam pekerjaan yg mereka kerjakan. Seperti yang diutarakan Bapak Firman, Yasir dan Ibu Atika, bahwa ketika bekerja para pegawai membutuhkan arahan atau instruksi yang gampang dipahami, agar pekerjaan dapat cepat terselesaikan, komunikasi yang baik berperan penting dalam menunjang aktivitas mereka dilapangan, dibutuhkan bahasa verbal maupun non verbal yang tepat agar perkerjaan dapat dikerjakan lebih efektif dan efisien sehingga produktivitas dapat tercapai.

Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi dan membuat suatu organisasi dapat berjalan dengan baik dan tercapainya tujuan dari organisasi tersebut, salah satunya yaitu produktivitas pegawai yang baik yang akan meningkat setiap harinya. Hal itu tentunya harus didukung oleh

beberapa faktor juga agar tujuan dari organisasi itu bisa terwujud. faktor-faktor yang banyak berpengaruh untuk menunjang produktivitas pegawai itu adalah komunikasi yang baik oleh pihak organisasi dengan seluruh pegawai yang bekerja didalam perusahaan tersebut.

### SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan di Biro Administrasi Pimpinan Bagian Protokoler Sulawesi Selatan mengenai “Kecakapan Komunikasi Antar Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja” maka dapat disimpulkan bahwa: Kecakapan Komunikasi Pegawai di Biro Administrasi Pimpinan Bagian protokoler telah berjalan dengan cukup baik, pesan yang dikirimkan verbal maupun non verbal membuat kordinasi dengan rekan kerja berjalan lancar, penyampaian bahasa yang gampang dimengerti memudahkan pegawai melakukan pekerjaan dengan lebih cepat. Aspek kecakapan komunikasi sangat berperan dalam produktivitas kerja di Biro Administrasi Pimpinan Bagian Protokoler, Komunikasi yang baik dan efektif akan menghasilkan koordinasi yang baik untuk pegawai, sehingga dari koordinasi yang baik tersebut mereka akan mendapatkan pekerjaan yang jelas dan akan semakin produktif dalam bekerja. Maka, organisasi akan mendapat keuntungan karena produktivitas organisasi akan ikut meningkat.

### REFERENSI

1. Aw, Suranto. 2011. Komunikasi Interpersonal. Graha Ilmu, Yogyakarta.
2. Cangara, Hafied. 1998. Pengantar Ilmu Komunikasi. Rajawali Pers, Jakarta.
3. \_\_\_\_\_. 2016. Pengantar Ilmu Komunikasi. Edisi Kedua, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
4. Hardjana, Andre. 2016. Komunikasi Organisasi. PT. Kompas Media Nusantara. Jakarta.
5. Morris. 2013. Teori Komunikasi Individu Hingga Massa. Kharisma Putra Utama. Jakarta.
6. Muhammad, Ami. 2011. Komunikasi Organisasi. Bumi Karsa. Jakarta.
7. \_\_\_\_\_. 2014. Komunikasi Organisasi. Bumi Karsa. Jakarta.
8. Mulyana, Deddy. 2000. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Remaja Rosdakarya. Bandung.
9. Harapan Edi, Syarwani Ahmad. 2016. Komunikasi Antar Pribadi (Prilaku Insan Dalam Organisasi Pendidikan). PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
10. Lee O. Thayer. 1968. Communication System in Organization, Management, and Interpersonal Relation. Irwin Series In Management. University of Wisconsin. Madison.
11. Lin, M. 1975. Analysis of Communication Relation. In, Hanneman, G.J., End W.J. McEvaer. Communication Behavior. Massachusetts : Addison Wesley Publishing Company.
12. Rakhmat, Jalaluddin. 2007. Metodologi Penelitian Komunikasi. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
13. Sendjaja, Sasa Djuarsa. 1994. Pengantar Komunikasi. Universitas Terbuka. Jakarta.
14. Silalahi, Ulber. 2010. Metode Penelitian Sosial. PT. Refika Aditama. Bandung
15. Subandy, Idi . 2007. Kecerdasan Komunikasi Seni Berkomunikasi Kepada Publik. Simbiosis Rekatama Media. Bandung.
16. Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Alfabeta. Bandung
17. \_\_\_\_\_. 2012. Metode Penelitian Kombinasi. Alfabeta. Bandung
18. Sulisty, Basuki. 2006. Metode Penelitian. Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Budaya Umiversitas Indonesia. Jakarta.
19. Sunarto. 1993. Perilaku Organisasi. Amus. Jakarta.
20. Suyanto dan Kamaji. 2011. Penyusunan Instrumen Penelitian dalam Bagong Suyanto dan Sutinah (eds). Kencana. Jakarta.
21. West Richard, Lynn H. Turner. 2014. Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi. Buku 1 Edisi ke 3. Salemba Humanika. Jakarta.
22. \_\_\_\_\_. 2010. Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi. Buku 2 Edisi ke 3. Salemba Humanika. Jakarta.
23. W. Little John, Karen A. Foss. 2016. Ensiklopedia Teori Komunikasi. Kencana. Jakarta.