

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Budaya komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang dilahirkan dari budaya berdasarkan adat istiadat yang telah disepakati bersama. Seseorang melakukan komunikasi karena ingin mengadakan hubungan dengan lingkungannya yang tentu memiliki budaya komunikasi tersendiri.

Konsep budaya komunikasi telah memperoleh penerimaan luas sebagai cara untuk memahami sistem manusia. Dari sistem tersebut terbuka "perspektif", setiap aspek budaya komunikasi dapat dilihat sebagai kondisi lingkungan yang penting yang mempengaruhi sistem dan subsistem tersebut. Pemeriksaan budaya komunikasi juga merupakan alat analisis yang berharga dalam dirinya sendiri. Dengan demikian perlu ada pengakuan pandangan yang akan berguna untuk pencapaian misi dan tujuan organisasi tersebut, agar tidak berjalan sendiri-sendiri. Disamping itu dalam dimensi peningkatan kinerja pegawai, karakteristik individu juga merupakan hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh pegawai yang terdiri dari kemampuan, persepsi, sikap dan pengalaman serta motivasi. Secara teoritis karakteristik individual mencakup sejumlah sifat dasar yang melekat pada individu tertentu. (Wisnu dan Nurhasanah, 2005). Hal tersebut terkait dengan tingkat kesediaan, kesungguhan, kesanggupan dan tingkatan tanggung jawab yang dapat diberikan tiap individu pegawai pada tiap jenis pekerjaan yang dilimpahkan kepadanya. Perilaku, sikap dan tingkat kemampuan kerja masing-masing individu maupun kelompok kerja tersebut dapat ditumbuhkan dan dikembangkan oleh

proses komunikasi yang efektif. Sebagaimana banyak direkomendasikan dalam literatur (teori) dari beberapa hasil penelitian empirik menyatakan bahwa : (1) semangat kerja (2) kerja sama antar karyawan (3) kehadiran kerja (4) kepuasan kerja (5) dan keterlibatan kerja sangat mempengaruhi kinerja organisasi secara substansial(*e jurnal katalogis, volume 4 nomor 8, agustus 2016*)

Komunikasi sangat berperan dalam memperlancar setiap kegiatan individu dan kelompok kerja dalam suatu organisasi, seperti kegiatan yang dilakukan manajer, interaksi antara pegawai, untuk pengambilan keputusan, koordinasi dan pengendalian pelaksanaan tugas, sehingga komunikasi yang efektif sangat penting bagi manajer dan pegawai, karena dua alasan. Pertama, komunikasi efektif adalah proses dengan mana fungsi-fungsi manajemen, merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan dilaksanakan secara tepat. Kedua, Proses komunikasi itu merupakan kegiatan utama manajer, karena manajer harus meluangkan sebagian besar dari waktunya untuk memastikan bahwa organisasi berjalan sebagaimana diharapkan, sehingga kemampuan pengelolaan suatu organisasi sangat memerlukan komunikasi yang efektif, terutama tentang penugasan kerja tiap-tiap individu bawahan sehingga tujuan dan rencana organisasi dapat tercapai. (Hardjana,2000)Untuk mencapai komunikasi yang efektif dalam hal pemindahan informasi dan kemampuan pemahaman antar individu, antar pengirim dan penerima informasi hendaknya memiliki kesamaan, yaitu mengenai sifat individu, persepsi, pengalaman, lingkungan dan latar sosial budaya sehingga dapat menyerap informasi secara tepat.kegiatan-kegiatan komunikasi sebagai pelaksanaan dari sistem komunikasi atau program komunikasi khusus dapat diukur sehingga kualitas dan prestasi kerja eksekutif,kepala dan

pegawai dapat diketahui dan bila diperlukan dapat diperbaiki secara sistematis, agar efektivitas dan efisiensi komunikasi dapat meningkat. Dapat dikatakan bahwa komunikasi ini memungkinkan adanya keterpaduan perilaku setiap pegawai dalam kelompok, agar semuanya menuju satu tujuan (Prawirosentono).

Komunikasi merupakan suatu hal yang mutlak dalam menjalin interaksi serta merupakan kebutuhan pokok untuk memenuhi segala bentuk kegiatan manusia. Manusia tidak dapat melakukan aktivitasnya tanpa berkomunikasi. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di pasar, dalam masyarakat, di tempat pekerjaan/dimana saja. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dengan komunikasi. Komunikasi adalah alat (instrumen) yang dipakai manusia untuk melaksanakan interaksi sosial, baik secara individu dengan individu, individu dengan kelompok ataupun kelompok dengan kelompok. Sedangkan komunikasi dalam pengertian lain adalah arus yang telah mengalir sepanjang sejarah manusia, yang selalu memperluas wawasan seseorang dengan jalur-jalur informasinya. Hampir seluruh kegiatan manusia dari mulai tidur hingga tidur kembali adalah kegiatan komunikasi. Ini artinya komunikasi sebagai suatu proses sosial yang sangat mendasar dan vital dalam kehidupan manusia. Masing-masing konteks komunikasi itu memiliki ciri-ciri dan karakteristiknya sendiri yang membedakannya dengan konteks komunikasi yang lain. Memberikan spesifikasi tertentu dalam berkomunikasi pada tatarannya masing-masing, khususnya pada tataran komunikasi organisasi atau budaya.

Karakteristik individu merupakan karakter seorang individu yang mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakannya tertentu. Setiap individu memiliki karakteristik yang dieksplorasi atau dikembangkan masing-masing individu dalam menggali kemampuan yang ada untuk diaplikasikan ke dalam suatu pekerjaan yang sesuai. Perbedaan karakteristik individu dapat menerangkan penyebab berbedanya kinerja karyawan yang merupakan ciri (*characteristic*), tabiat (*character*), kebiasaan (*habit*) atau kepribadian (*personality*) yang membedakan seorang dengan yang lain serta berkemampuan dalam mengarahkan tindakan seorang individu.

Karakteristik individu yang berbeda-beda pada setiap individu menciptakan kontribusi kinerja yang berbeda juga pada perusahaan atau instansi. Karyawan dengan karakteristik yang baik akan menjadikan karyawan tersebut lebih mudah dalam mengerjakan pekerjaannya, sehingga kinerja yang dihasilkan menjadi optimal dan sangat baik pengaruhnya bagi perusahaan atau instansi.

Pada dasarnya, antara komunikasi dan kebudayaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Pusat perhatian komunikasi dan kebudayaan itu terletak pada variasi langkah dan cara serta metode manusia berkomunikasi dalam kelompok sosial. Dalam sebuah proses komunikasi, tentunya tidak terlepas dari tindakan persepsi dan pemaknaan atau interpretasi (Mulyana, 2007). Ketika kita berkomunikasi dengan orang lain, kita dan orang tersebut secara bersama-sama akan melakukan penafsiran terhadap pesan yang diterima baik secara verbal maupun non-verbal, dengan standar penafsiran masing-masing yang tentunya tidak terlepas dari pengaruh budaya. Pada dasarnya komunikasi antar budaya

adalah hal yang bisa namun yang berbeda hanyalah orang-orang atau pelaku komunikasinya, karena berasal dari latar belakang budaya yang berbeda.

Liliweri (2002) mengutip pendapat beberapa ahli tentang definisi komunikasi antarbudaya, antara lain:

1. Komunikasi antarbudaya adalah komunikasi antara orang-orang yang berbeda kebudayaan, misalnya antar suku bangsa, antar etnik dan ras, antar kelas sosial. (Samovar dan Porter .2001).
2. Charley H. Dood 2005 mengatakan bahwa komunikasi antarbudaya meliputi komunikasi yang melibatkan peserta komunikasi yang mewakili pribadi, antar pribadi, dan kelompok, dengan tekanan pada perbedaan latar belakang kebudayaan yang mempengaruhi perilaku komunikasi para peserta.

Dari beberapa definisi yang dikutip oleh Liliweri sebagaimana diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi antar budaya menekankan pada aspek perbedaan budaya dari para pelaku komunikasinya. Proses komunikasi ini membutuhkan perhatian atas tatakrama, sopan santun, etika, nilai serta pemahaman terhadap aspek-aspek tertentu dari lawan bicara. Dalam berkomunikasi, kehidupan manusia juga dilandasi dengan budaya atau adat-istiadat masing-masing. Sehingga dalam melaksanakan komunikasi, manusia tidak dapat melanggar norma dan tata krama yang berlaku. Menyadari peran dan fungsi budaya komunikasi dan karakter individu sebagai tolak ukur yang mendukung kesuksesan bagi kehidupan masyarakat, lebih khusus bagi kantor Sinode GMIT, sebagai organisasi nirlaba harus menerapkan budaya komunikasi yang baik dan karakter individu bagi semua pegawainya demi kemajuan dan mencapai prestasi kerja yang baik. Hal ini dimaksudkan agar semua pegawai kantor sinode GMIT dapat menjalin

komunikasi yang baik dalam lingkup internal maupun eksternal. Keberadaan manusia dalam organisasi memiliki posisi yang sangat vital. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya. menganalisis dampaknya terhadap organisasi dan menyiapkan langkah-langkah guna menghadapi kondisi tersebut. Hal ini dapat terwujud dengan pendekatan konsep budaya komunikasi dan karakteristik individu yang sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan organisasi terutama tuntutan kondisi eksternal yang semakin cepat. Pentingnya peranan budaya komunikasi dan karakteristik individu diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Budaya komunikasi dan karakteristik individu merupakan salah satu pendukung terciptanya perubahan dalam peningkatan prestasi kerja pegawai padakantor Sinode GMIT. Menyadari akan pentingnya peran budaya komunikasi dan karakteristik individu di lingkup Sinode GMIT yang akan mendukung kesuksesan dalam suatu lembaga, maka pentingnya komunikasi dan karakter yang baik didalam lembaga tersebut.

Kemampuan dan pengalaman bawahan akan mempengaruhi apakah mereka dapat bekerja lebih berhasil dengan pemimpin yang berorientasi prestasi (*achievementoriented*) yang telah menentukan tantangan sasaran yang harus dicapai dan mengharapkan prestasi yang tinggi, atau pemimpin yang *supportive* yang lebih suka memberi dorongan dan mengarahkan mereka. Menurut Subyantoro (2009:11-19) menyebutkan bahwa setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama.

Subyantoro menyebutkan indikator karakteristik individu meliputi: kemampuan, nilai, sikap, dan minat.

1. Kemampuan kerja

Kemampuan kerja adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan Robbins (2003). Dengan kata lain bahwa kemampuan (*ability*) merupakan fungsi dari pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*), sehingga formulanya adalah $A:f(K.S)$.

2. Nilai

Menurut Robbin (2003), nilai seseorang didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang-orang, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga.

3. Sikap dalam bekerja

Menurut Robbins (2003) sikap adalah pernyataan evaluatif, baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang, atau peristiwa. Dalam penelitian ini sikap akan difokuskan bagaimana seseorang merasakan atas pekerjaan, kelompok kerja, penyedia dan organisasi.

4. Minat dalam bekerja

Minat dalam bekerja adalah sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide-ide tertentu. Hal ini diikuti oleh perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi itu. Pola-pola minat seseorang merupakan salah satu faktor yang menentukan kesesuaian orang dengan pekerjaannya.

Prestasi kerja adalah Salah satu tujuan pengelolaan tenaga kerja dalam meningkatkan prestasi kerja pada suatu organisasi. Faktor prestasi kerja tersebut merupakan hal yang akan menentukan kelangsungan hidup suatu organisasi atau perusahaan. Dengan tingkat prestasi kerja yang tinggi, tentunya perusahaan akan memperoleh laba yang cukup tinggi juga.

Program prestasi kerja merupakan suatu program yang harus dilaksanakan oleh setiap organisasi perusahaan ataupun instansi pemerintah. Untuk mendapatkan karyawan perlu diadakannya program prestasi kerja yang diharapkan nantinya dapat meningkatkan kompensasi bagi pegawai yang bersangkutan.

Untuk meningkatkan prestasi kerja, penilaian yang dilakukan oleh kantor sinode GMIT atau organisasi harus didasarkan atas tujuan yang ditetapkan oleh instansi atau organisasi. Kemudian instansi atau organisasi itu sendiri mengadakan penilaian dari kemampuan dan minat seorang karyawan, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran, serta tingkat motivasi seorang karyawan.

Dari hasil penilaian prestasi kerja dapat diketahui berapa besar potensi karyawan dalam bekerja serta mengetahui kelebihan dan kekurangan para karyawan yang dinilai. Hasil dari penilaian tersebut dapat menentukan kebijaksanaan dalam menetapkan tindakan dan keputusan yang dilakukan oleh pimpinan perusahaan atau organisasi.

Pada dasarnya prestasi kerja merupakan suatu sikap dan falsafah hidup dimana seseorang memandang bahwa kehidupan hari ini lebih baik dari hari-hari kemarin, dan kehidupan besok harus lebih baik dari hari ini. Dengan falsafah hidup seperti

ini, seseorang akan terdorong untuk tidak cepat merasa puas terhadap hasil- hasil yang telah dicapai, sehingga ia akan terus berusaha untuk meningkatkan kemauan dan kemampuan kerjanya.

Masalah tentang budaya komunikasi yang terjadi pada kantor Sinode GMIT adalah komunikasi antara orang-orang yang berbeda kebudayaan, antar suku, antar etnik dan ras sehingga ketika berkomunikasi sescara tidak sadar cara penyampaian pesan tidaklah menjaga tatakrama ,sopan santun,etika,nilai serta pemahaman terhadap aspek-aspek tertentu dari lawan bicara.

Karakteristik individu mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakan para pegawai dikantor Sinode Gmit.setiap karakter dikembangkan pada masing-masing pegawai dalam menggali kemampuan yang ada untuk diaplikasikan kedalam suatu pekerjaan yang sesuai.

Pada dasarnya pada kantor sinode Gmit dilihat atau dinilai dari kinerja pegawai sehingga prestasi –prestasi yang diraih oleh para pegawai bersifat kelompok dan individu.

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini adalah “Analisis Pengaruh Budaya Komunikasi dan Karakteristik Individu Terhadap Prestasi Kerja pegawai Pada Kantor Sinode GMIT”.

1.3 Persoalan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka persoalan penelitiannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah budaya komunikasi berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai pada kantor Sinode GMIT?
2. Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap prestasi kerja pegawai pada kantor Sinode GMIT?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apa pengaruh budaya komunikasi terhadap prestasi kerja pegawai pada kantor Sinode GMIT
2. Untuk mengetahui apa pengaruh karakteristik individu terhadap prestasi kerja pegawai pada kantor Sinode GMIT

b. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai salah satu sumber referensi bagi kepentingan keilmuan dalam mengatasi masalah yang sama atau terkait dimasa yang akan datang.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran yang akan berguna bagi pihak yang membutuhkan.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pegawai kantor Sinode GMIT sehingga dapat memberikan informasi tentang pentingnya budaya komunikasi dan karakteristik individu terhadap prestasi kerja untuk mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien.