PENGARUH KOMUNIKASI ANTARPRIBADI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT DI KANTOR GUBERNUR SUMATERA SELATAN

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat
Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Disusun Oleh:
Margaretha Maria Tesalonika Simbolon
07031381823155

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI ANTARPRIBADI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT DI KANTOR GUBERNUR SUMATERA SELATAN

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh

Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi

Oleh :

Margaretha Maria Tesalonika Simbolon

07031381823155

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I		
1. Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si NIP. 198411052008121000		19/7-2022
Pembimbing 2		
2. Miftha Pratiwi, S.Ikom., M.Ikom NIP. 199205312019032018		19/7-2022

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Dr. Muhammad HusniThamrin, M.Si

NIP. 196406061992031001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI ANTARPRIBADI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BAGIAN HUBUNGAN MASYARKAT DI KANTOR GUBERNUR SUMATERA SELATAN

Skripsi

Oleh :
Margaretha Maria Tesalonika Simbolon
07031381823155

Telah dipertahankan di depan penguji
dan dinyatakan telah memenuhi syarat
pada tanggal 27 Juli 2022

	Tanda Tangan:
Pembimbing :	
1. Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si NIP. 198411052008121000	
2. Miftha Pratiwi, S.Ikom., M.Ikom NIP. 199205312019032018	
Penguji :	
1. Oemar Madri Bafadhal, S.Ikom., M.Si NIP. 199208222018031001	
2. Annisa Rahmawati, S.Ikom., M.Ikom NIP. 199209292020122014	

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,	Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Prof. Dr. Alfitri, M.Si NIP. 196601221990031004	Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Margaretha Maria Tesalonika Simbolon
NIM	:	07031381823155
Tempat dan Tanggal Lahir	:	Lahat, 26 April 2000
Program Studi/Jurusan	:	Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	:	Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Hubungan Masyarakat di Kantor Gubernur Sumatera Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 19 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,

METERAI TEMPEL

C2BAJX886770767

Margaretha Maria Tesalonika Simbolon

NIM: 07031381823155

MOTTO & PERSEMBAHAN

"Self-growth always starts with unbelievable pain" – Lala Bohang

"Look down at your body,

and whisper, there is no home like you" – Rupi Kaur

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- **Saya, Margaretha Maria Tesalonika Simbolon**
- **Kedua orang tua yang saya cintai (Bapak Marulam Paulus Simbolon & Mamak Betty Basaria Gultom)**
- **Kakak dan adek yang saya kasihi dengan tulus (Cleopatra Zevanie Simbolon & Christ Jericho Simbolon)**
- **Para sahabat**
- **Almamater saya, Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan untuk Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan limpahan berkat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Bagian Hubungan Masyarakat di Kantor Gubernur Sumatera Selatan**". Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S-1) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dalam penyelesaian skripsi ini, tentunya penulis menerima banyak dukungan berupa bimbingan, saran, masukan serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, *the most high*;
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
3. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan dan Pembimbing I yang telah memberikan waktu untuk membimbing, mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi, memberikan nasihat serta dukungan kepada penulis;
5. Ibu Miftha Pratiwi, S.Ikom., M.Ikom selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu untuk membimbing, memberi nasihat dan dukungan penuh kepada penulis dalam penyelesaian skripsi;
6. Mbak Sertin Amima selaku Admin Ilmu Komunikasi Kampus Bukit yang selalu membantu dalam mengurus administrasi perkuliahan;
7. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan;
8. Bapak Septriandi Setia Permana selaku Kepala Bagian Hubungan Masyarakat di Kantor Gubernur Sumatera Selatan;

9. Dominika Maria Yubellarisa, teman SD dan salah satu pegawai di bagian Humas Pemprov Sumatera Selatan, yang telah membantuku dalam pengumpulan data terkait skripsi ini;
10. Seluruh pegawai bagian Hubungan Masyarakat di Kantor Gubernur Sumatera Selatan yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian;
11. Bapakku, Marulam Paulus Simbolon, S.H, yang telah menjadi contoh dan memberi pelajaran bahwa belajar tak mengenal usia, bahwa kegagalan bukanlah sebuah titik mulai dari ketidakmauan untuk mencoba. Terima kasih ya Pak, *I love you endlessly*.
12. Mamakku, Betty Basaria Gultom, kembaranku, seorang mamak namun terkadang terasa seperti seorang teman, yang selalu memberikanku pelukan serta ciuman yang menenangkanku, yang selalu suportif hampir dalam segala hal yang kupilih untuk hidupku, yang menjadi contoh bahwa seorang wanita tidak perlu bergantung pada siapapun untuk apapun. Makasih Mak, *I love you unconditionally, I really am, I truly do;*
13. Kakak dan adekku, Cleopatra Zevanie Simbolon dan Christ Jericho Simbolon, terima kasih telah memberi dukungan penuh, menghibur dan mengisi kekosongan satu sama lain;
14. Keluarga besar Toga Raja Simbolon (Op. Tupa) dan Conrad Gultom (Op. Agung) yang telah menjadi pengingat bahwa tiada tempat terhangat selain keluarga, *I'm so grateful to have been born in this family*;
15. Nona Fransisca Siahaan, teman, saudari seiman, sahabatku, yang tak lelah memberikan dukungan, menaruh rasa yakin secara penuh dan mendengarkan keluh kesah serta memberikan saran kepada penulis, terima kasih Nona;
16. Fransiska Utari Wibagso, mbakku, telah membuat diri ini memaknai arti *legowo* yang sebenarnya, terima kasih mbakku;

17. Bang Ivan, Kak Andrew, Kak Obi, Kak Jaka, Kak Sinta, Kak Okta dan semua teman-teman *Starbucks* yang telah memberikan dukungan dalam pengerjaan skripsi;
18. Flavia Domitilla Fausta, sahabaku, yang tahun ini memasuki 10 tahun lamanya bersahabat denganku, terima kasih karena selalu ada walaupun tidak sering bertatap muka;
19. Detta, Avel, Sasa dan Yenni, para kelabi, yang telah memberikan hiburan di kala penulis merasa *up and down, never change!*;
20. Colours Choir, keluarga kedua, yang telah menerima penulis untuk menjadi salah satu bagiannya dan selalu membuat penulis kembali bersemangat melalui suara-suara indah;
21. Mayserli, Anindita dan Agatha, teman seperjuangan sejak awal memasuki bangku perkuliahan, semoga hubungan baik ini terjaga selamanya;
22. Seluruh teman-teman Jurusan Ilmu Komunikasi Angkatan 2018, terkhususnya kelas A kampus Palembang;
23. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih terdapat kekurangan baik dari segi penulisan, bahasa, hingga dari segi ilmiah. Dengan kerendahan hati, penulis memohon maaf atas kekurangan yang ada. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menjadi bahan evaluasi menjadi lebih baik kedepannya. Demikian yang dapat penulis sampaikan, atas segala perhatianya penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, Juli 2022
Penulis,

Margaretha M.T Simbolon
NIM 07031381823155

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Komunikasi Antarpribadi terhadap Kinerja Pegawai Bagian Hubungan Masyarakat di Kantor Gubernur Sumatera Selatan". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat komunikasi antarpribadi dan kinerja terhadap pegawai bagian Hubungan Masyarakat di Kantor Gubernur Sumatera Selatan serta untuk mengetahui apakah komunikasi antarpribadi memiliki pengaruh terhadap kinjera pegawai bagian Hubungan Masyarakat di Kantor Gubernur Sumatera Selatan. Teori yang digunakan adalah teori komunikasi antarpribadi oleh Joseph A. Devito (2016) dan teori kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto mengenai kinerja pegawai di dalam birokrasi pemerintah. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif eksplanatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 56. Hasil menunjukkan bahwa tingkat capaian kedua variabel berada pada tingkat sangat tinggi. Terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi antarpribadi terhadap kinerja pegawai dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 4,277 > 0,2632. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,503 dan dapat dikatakan bahwa hubungan antara komunikasi antarpribadi terhadap kinerja pegawai berada dalam kategori korelasi cukup. Nilai R *Square* penelitian ini yaitu sebesar 0,253 yang berarti komunikasi antarpribadi berkontribusi memberikan pengaruh sebesar 25,3% terhadap kinerja pegawai dan sisanya sebesar 74,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Komunikasi Antarpribadi, Kinerja, Pegawai

Pembimbing I	Pembimbing II
Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si	**Miftha Pratiwi, S.Ikom., M.Ikom.**
NIP. 198411052008121003	**NIP. 199205312019032018**

Indralaya, Juli 2022
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dr. H. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

ABSTRACT

This research in entitled "The Effect of Interpersonal Communication on the Performance of Public Relations Officers at the South Sumatra Governor's Office". This study aims to determine the level of interpersonal communication and performance of Public Relations employees at the South Sumatra Governor's Office and to determine whether interpersonal communication has an influence on the performance of Public Relations employees at the South Sumatra Governor's Office. The theory used in this study are the theory of interpersonal communication by Joseph A. Devito (2016) and the performance theory proposed by Agus Dwiyanto regarding the performance of employees in the government bureaucracy. The method that used for this study is an explanative quantitative method. Data collection technique was carried out by distributing questionnaires to 56 respondents. The results showed that the level of achievement of the two variables was at a very high level. There is a significant influence between interpersonal communication on employee performance with the value of $t_{count} > t_{table}$ that is 4.277 > 0.2632. The correlation coefficient value is 0.503 and it can be said that the relationship between interpersonal communication on employee performance is in the category of sufficient correlation. The R Square of this study is 0.253, which means that interpersonal communication contributes to an influence of 25.3% on employee performance and the remaining 74.7% is influenced by other factors not examined in this study.

Keyword: Interpersonal Communication, Employee, Job Performance

Pembimbing I	Pembimbing II
Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si	**Miftha Pratiwi, S.Ikom., M.Ikom.**
NIP. 198411052008121003	**NIP. 199205312019032018**

Indralaya, Juli 2022
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iii
PERNYATAAN ORISINALITAS iv
MOTTO & PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
ABSTRAK ix
ABSTRACT x
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 9
1.3 Tujuan 9
1.4 Manfaat Penelitian 9
1.4.1 Manfaat Teoritis 9
1.4.2 Manfaat Praktis 9
BAB II 11
TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Landasan Teori 11
2.2 Konsep Kinerja Pegawai 11
2.3 Konsep Komunikasi Antarpribadi 17
2.4 Kerangka Teori 22
2.5 Kerangka Pemikiran 25
2.6 Penelitian Terdahulu. 25
BAB III 30
METODE PENELITIAN 30
3.1 Desain Penelitian 30
3.2 Definisi Konsep 30

3.2.1 Komunikasi Antarpribadi 30
3.2.2 Kinerja Pegawai 30
3.3 Definisi Operasional 31
3.4 Jenis Data dan Sumber Data 34
3.4.1 Jenis Data 34
3.4.2 Sumber Data 35
3.5 Unit Analisis, Populasi dan Sampel 35
3.5.1 Unit Analisis 35
3.5.2 Populasi 35
3.5.3 Sampel 36
3.6 Teknik Pengumpulan Data 36
3.6.1 Penyebaran Kuesioner 36
3.6.2 Wawancara 37
3.7 Uji Instrumen Penelitian 37
3.7.1 Uji Validitas 37
3.7.2 Uji Reliabilitas 38
3.8 Teknik Analisis Data 38
3.8.1 Teknik Analisis Deskriptif Kuantitatif 39
3.8.2 Teknik Analisis Eksplanatif 42
3.9 Uji Asumsi Klasik 42
3.9.1 Uji Normalitas 42
3.9.2 Uji Linearitas 43
3.9.3 Uji Homogenitas 43
3.10 Uji Hipotesis 44
3.10.1 Teknik Analisis Linear Sederhana 44
BAB IV 45
GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN 45
4.1 Profil Instansi 45
4.2 Susunan Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan 48
4.3 Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol 49
4.3.1 Visi dan Misi Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol 49

4.3.2 Tugas Pokok dan Fungsi Biro Hubungan Masyarakat 50
4.3.3 Struktur Organisasi di Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol 51
4.4 Bagian Hubungan Masyarakat 51
4.4.1 Tugas Pokok dan Fungsi Hubungan Masyarakat 52
4.5 Subbagian Hubungan Masyarakat 53
BAB V 56
HASIL DAN ANALISIS 56
5.1 Uji Instrumen Penelitian 56
5.1.1 Uji Validitas 56
5.1.2 Uji Reliabilitas 58
5.2 Uji Asumsi Klasik 59
5.2.1 Uji Normalitas 59
5.2.2 Uji Linearitas 59
5.2.3 Uji Homogenitas 60
5.3 Deskripsi Karakteristik Responden 61
5.3.1 Jenis Kelamin 61
5.3.2 Usia Responden 62
5.3.3 Pendidikan Terakhir 63
5.3.4 Lama Bekerja di Bagian Hubungan Masyarakat di Kantor Gubernur Sumatera Selatan 63
5.3.5 Jabatan Responden 65
Sumber : Data primer yang diolah, 2022 65
5.4 Analisis Deskriptif Komunikasi Antarpribadi 66
5.4.1 Dimensi Keterbukaan 66
5.4.2 Dimensi Empati 68
5.4.3 Dimensi Dukungan 69
5.4.4 Dimensi Rasa Positif 71
5.4.5 Dimensi Kesetaraan 73
5.4.6 Rekapitulasi Tingkat Pencapaian Keseluruhan Dimensi Komunikasi Antarpribadi 75
5.5 Analisis Deskriptif Kinerja Pegawai 78

5.5.1 Dimensi Produktivitas 78
5.5.2 Dimensi Responsivitas 79
5.5.3 Dimensi Responsibilitas 81
5.5.4 Dimensi Akuntabilitas 83
5.5.5 Rekapitulasi Tingkat Pencapaian Seluruh Dimensi Kinerja 84
5.6 Distribusi Total Pencapaian Variabel 87
5.7 Analisis Eksplanatif 89
BAB VI 95
PENUTUP 95
6.1 Kesimpulan 95
6.2 Saran 96
DAFTAR PUSTAKA 98
LAMPIRAN 102

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 25
Tabel 3. 1 Definisi Operasional 31
Tabel 3. 2 Skala Likert 36
Tabel 3. 3 Rentang Skor dan Kategori Pencapaian setiap Dimensi Komunikasi Antarpribadi 41
Tabel 3. 4 Rentang Skor dan Kategori Pencapaian setiap Dimensi Kinerja Pegawai 42
Tabel 5. 1 *Uji Validitas Variabel Komunikasi Antarpribadi* 56
Tabel 5. 2 Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai 57
Tabel 5. 3 Data Jenis Kelamin Responden 61
Tabel 5. 4 Data Usia Responden 62
Tabel 5. 5 Data Pendidikan Terakhir 63
Tabel 5. 6 Data Lama Bekerja di bagian Hubungan Masyarakat di 64
Tabel 5. 7 Data Jabatan Responden 65
Tabel 5. 8 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Keterbukaan 66
Tabel 5. 9 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Empati 68
Tabel 5. 10 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Dukungan 70
Tabel 5. 11 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Rasa Positif 71
Tabel 5. 12 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Kesetaraan 73
Tabel 5. 13 Rekapitulasi Pencapaian Dimensi dari Variabel Komunikasi Antarpribadi 77
Tabel 5. 14 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Produktivitas 78
Tabel 5. 15 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Responsivitas 80
Tabel 5. 16 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Responsibilitas 81
Tabel 5. 17 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Akuntabilitas 83
Tabel 5. 18 Rekapitulasi Pencapaian Dimensi dari Variabel Kinerja Pegawai 86
Tabel 5. 19 Rekapitulasi Total Tingkat Pencapaian Variabel Komunikasi Antarpribadi 87
Tabel 5. 20 Rekapitulasi Total Tingkat Pencapaian Variabel Kinerja Pegawai ... 88

Tabel 5. 21 Kriteria Korelasi R 89
Tabel 5. 22 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana 90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase Indikator Kinerja Kualitas Komunikasi dan Informasi Tahun 2019 5
Gambar 1. 2 Persentase Indikator Kinerja Kualitas Komunikasi dan Informasi Tahun 2020 5
Gambar 1. 3 Persentase Indikator Kinerja Kualitas Komunikasi dan Informasi Tahun 2021 6
Gambar 2. 1 Alur Pemikiran 25
Gambar 4. 1 Logo Provinsi Sumatera Selatan 45
Gambar 5. 1 Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Antarpribadi 58
Gambar 5. 2 Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Pegawai 58
Gambar 5. 3 Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov* 59
Gambar 5. 4 Hasil Uji Linearitas 60
Gambar 5. 5 Hasil Uji Homogenitas 61

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Sikap saling mengerti dan memahami satu sama lain menjadi kunci utama dalam membangun sebuah relasi. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan budaya, latar belakang, bahasa, dan tujuan, hingga pada akhirnya terbentuk suatu kontak sosial dalam suatu relasi maupun dengan masyarakat sekitar. Relasi yang dibangun oleh komunikator dan komunikan bergantung pada bagaimana cara mereka dalam mengomunikasikan diri, baik itu secara verbal maupun secara non verbal. Deddy Mulyana dalam (Peranginangin & Perbawaningsih, 2016)mengatakan bahwa perlunya kemampuan berpikir dan berperilaku dalam membangun relasi yang baik dengan sikap saling memahami tersebut untuk mencapai tujuan bersama. Setiap orang yang membangun relasi, membutuhkan kemampuan untuk berkomunikasi. Terlebih dalam relasi interpersonal, karena keberhasilan komunikasi menjadi tanggung jawab peserta komunikasi.

Pandemi Covid-19 yang terjadi di seluruh dunia mengakibatkan adanya perubahan dalam berkomunikasi jika dibandingkan dengan kondisi sebelum pandemi ini terjadi. Selama masa pandemi Covid-19, beberapa hal mungkin saja dapat mengakibatkan hal berbahaya yang dapat mengakibatkan perubahan mendadak, seperti misalnya tidak memakai masker ketika sedang melakukan percakapan. Tanpa kita sadari, hal ini dapat memungkinkan adanya penyebaran *coronavirus* melalui udara. Hal tersebut membuat komunikasi dalam situasi pandemi merupakan bagian penting bagi seorang komunikator secara keseluruhan untuk mengatasi masalah kesenjangan informasi, baik itu terkait dengan pandemi Covid-19 ataupun terkait dengan hal yang lainnya. Situasi pandemi yang telah mendunia memaksa kita untuk beralih ke pertemuan daring atau *online* dibandingkan dengan pertemuan tatap muka.

Dikutip dari laman web *lifestyle.kompas.com* (Alek Kurniawan, 2020) Pemimpin Redaksi Kompas TV mengatakan dalam acara pelatihan *Leadership Development Series* untuk Beswan Djarum, komunikasi secara *online* cenderung

komunikasi *online* cenderung kurang menghadirkan energi dibandingkan ketika berbicara secara langsung dan cenderung tidak mendapatkan kehangatan serta tidak bisa melihat reaksi lawan bicara secara langsung. Hal tersebut juga berdampak pada penurunan kinerja pegawai.

Seorang motivator, Aqua Dwipayana, pada laman *solopos.com* mengatakan bahwa penurunan bahwa penurunan kinerja pegawai ini berasal dari rasa jenuh yang dirasakan ketika pandemi melanda sehingga target yang ditetapkan perusahaan pun menurun. Meskipun tetap bekerja dari rumah atau yang dikenal dengan *work from home,* hasilnya tidak optimal. Ini terjadi dikarenakan kebiasaan yang semua serba tertata dan dilakukan bersama-sama di kantor. Komunikasi dan koordinasi pun semakin sulit dilakukan sehingga berpengaruh pada hasil.

Adapun salah satu sumber daya dari sekian banyak sumber daya yang tersedia dan yang memiliki peran penting dalam kegiatan operasional organisasi adalah sumber daya manusia. Peran penting seorang karyawan selaku sumber daya manusia adalah sebagai pengelola dan inisiator dalam seluruh aktivitas sistem yang berlangsung pada suatu organisasi. Sukses atau tidaknya sebuah organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya. Sumber daya manusia yang memiliki mutu tinggi adalah mereka yang mempunyai kapabilitas dan kapasitas yang mumpuni sesuai dengan bidang pekerjaannya. Komunikasi antarpribadi merupakan salah satu dari sekian banyak kapasitas yang wajib dimiliki seorang karyawan ketika bekerja di dalam suatu organisasi.

Menurut Effendi dalam (Gumay & Seno, 2018) komunikasi antarpribadi merupakan suatu proses pertukaran pesan antar dua orang ataupun lebih yang bertujuan untuk memberitahu, membarui sikap, opini, atau tingkah laku baik secara langsung ataupun dengan memanfaatkan media dalam rangka menunjang penyempurnaan tugas yang dilakukan. Adanya komunikasi interpersonal, seseorang mampu untuk bertukar informasi, memberikan anjuran atau nasihat, serta saling mendukung ketika sedang mengerjakan pekerjaan sehingga pekerjaan dapat selesai dengan kualitas yang ditetapkan dan dengan jangka waktu yang

cepat. Hardjana dalam (AW, 2011) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan secara sukarela oleh penerima pesan, dapat meningkatkan kualitas hubungan antarpribadi dan tidak ada hambatan untuk hal itu.

Kinerja tinggi menjadi harapan semua perusahaan. Dengan kinerja karyawan tinggi, akan membuat perusahaan dapat bersaing dengan kompetitor dan terjaga eksistensinya. Oleh karena itu, setiap perusahaan berusaha meningkatkan kinerja karyawan yang terdapat pada perusahaan tersebut. Miner dalam (Sutrisno, 2017) berpendapat bahwa kinerja didefinisikan dengan bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya.

Hubungan antara komunikasi antarpribadi dengan kinerja secara tidak langsung telah terlihat melalui elemen yang mempengaruhi kinerja individual yang diungkapkan oleh Mathis dan Jackson. Di dalam teorinya bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kemampuan bekerja sama untuk melakukan pekerjaan yang terdiri dari bakat, minat dan faktor kepribadian. Disebutkan juga jika kinerja seorang karyawan akan baik, jika karyawan mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan atau upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan. Harapan masa depan yang selaras antara karyawan dan perusahaan menjadi pemicu peningkatan kinerja. Untuk menyelaraskan hal tersebut dibutuhkan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik. Dalam hal ini komunikasi interpersonal dapat digolongkan sebagai salah satu bentuk kemampuan dari individu. Komunikasi ataupun kompetensi yang baik antar pegawai, mampu mendorong serta meningkatkan semangat kerja sehingga meningkat pula kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Sebaliknya, jika komunikasi antar pegawai buruk, terjadi konflik yang berkepanjangan, sikap tidak peduli antar rekan kerja, dapat menyebabkan kinerja yang tidak maksimal (Tuhuteru, 2020) . Teori lain yang mendukung bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah teori dari Robert N. Lussier di dalam bukunya yang berjudul *Human Relation.* Lussier dalam bukunya

mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah gabungan dari beberapa komunikasi antar pribadi Lussier pun berasumsi bahwa ketika para pekerja didorong melakukan suatu kegiatan komunikasi yang lebih besar atau luas, maka hal tersebut dapat berdampak pada peningkatan kinerja. Adapun penulis mengumpulkan 4 (empat) penelitian terdahulu yang menjadi salah satu landasan yang membuktikan bahwa adanya pengaruh komunikasi antarpribadi terhadap kinerja pegwai baik itu di organisasi publik maupun pemerintah.

Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu bidang bagian dari organisasi resmi Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam upaya-upaya pemberitaan mengenai kinerja pejabat di Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan bersinergi atau berada di dalam satu biro dengan bagian Protokol. Salah satu tugas dari bagian Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan menurut (Peraturan Gubernur (PERGUB) Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, 2016) adalah menyiapkan, menyusun, menulis berita, menyunting berita dan menyiapkan bahan/data/konsep berita serta pembuatan opini yang akan dipublikasikan.

Terdapat tiga alasan yang mendasari penulis dalam melakukan penulisan karya ilmiah ini, di antaranya:

1.1.1 Persentase Kinerja yang Menurun Selama Tiga Tahun Terakhir

Aktivitas humas seperti publikasi dan hubungan media diarahkan pada peningkatan dukungan, bantuan dan partisipasi publik untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan melaksanakan tugas utama yang menjadi tanggung jawab dari sasaran yang telah ditetapkan, yaitu untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan memiliki laporan persentase kinerja yang menjadi bahan evaluasi bagi para tenaga kerja khususnya di bagian Humas itu sendiri. Berdasarkan laporan yang ada, kinerja pegawai

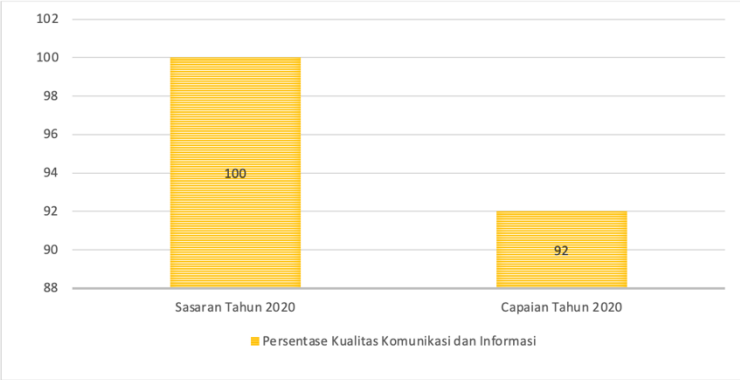
pada 3 (tiga) tahun terakhir, yaitu tahun pada 2019-2021 mengalami penurunan.

Gambar 1. 1
Persentase Indikator Kinerja Kualitas Komunikasi dan Informasi Tahun 2019

Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Biro Humas Protokol Provinsi Sumatera Selatan yang telah disesuaikan

Berdasarkan laporan kinerja di atas, dapat diartikan bahwa persentase kualitas komunikasi dan informasi Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2019 ditargetkan sebesar 100% dan capaian yang sebesar 98,14%. Dari total 100% target hanya tercapai 98,14%, dikarenakan kegiatan tersebut disesuaikan dengan mengikuti arahan kebijakan dari Kepala Daerah.

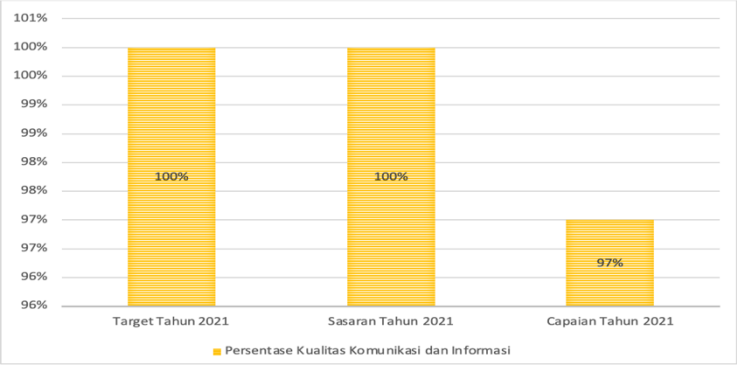
Gambar 1. 2
Persentase Indikator Kinerja Kualitas Komunikasi dan Informasi Tahun 2020



Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Biro Humas Protokol Provinsi Sumatera Selatan yang telah disesuaikan

Berdasarkan laporan kinerja di atas, dapat dipahami bahwa persentase kualitas komunikasi dan informasi Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2020 ditargetkan sebesar 100% dan capaian sebesar 92%. Dari total sasaran yang sebesar 100%, target yang tercapai hanya sebesar 92%. Hal ini dikarenakan adanya pandemi Covid-19 dan beberapa jadwal kegiatan yang terpaksa dibatalkan atau ditunda.

Gambar 1. 3
Persentase Indikator Kinerja Kualitas Komunikasi dan Informasi Tahun 2021



Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP)Biro Humas Protokol Provinsi Sumatera Selatan yang telah disesuaikan

Berdasarkan laporan kinerja di atas, dapat kita pahami bahwa persentase kualitas komunikasi dan informasi Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2021 ditargetkan sebesar 100% dan capaian sebesar 97%. Dari total sasaran yang sebesar 100%, target yang tercapai hanya sebesar 97%. Capaian yang terjadi di tahun 2021 ini ditunjang dengan adanya kegiatan Fasilitasi Materi dan Komunikasi Pimpinan.

Perbandingan capaian dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 mengalami persentase yang fluktuatif, hal ini dikarenakan karena kegiatan yang tidak terserap 100% dan adanya kendala pandemi Covid-19 yang membuat pelaksanaan kegiatan tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menyebabkan penyerapan indikator kinerja yang kurang maksimal. Hal ini menjelaskan bahwa suatu wabah, terkhususnya pandemi Covid-19, dapat menyebabkan adanya penurunan kinerja pegawai dalam suatu organisasi.

1.1.2 Adanya Konflik yang Terjadi Antar Pegawai di Bagian Hubungan Masyarakat

Berdasarkan hasil observasi penulis, adanya ketidaksamaan makna yang terjadi ketika sedang berinteraksi di lingkungan kerja mengakibatkan konflik antar sesama pegawai di bagian hubungan masyarakat. Konflik tersebut mengarah kepada suatu hal yang lebih kompleks yaitu pertikaian. Pertikaian yang terjadi dalam ruang lingkup kerja tersebut mengakibatkan percekcokan antar pegawai sehingga menimbulkan adanya perlawanan fisik. Hal tersebut mengakibatkan terganggunya suasana kerja dan mengakibatkan adanya simpati yang diberikan terhadap pegawai yang berkonflik.

Dari hasil prar-riset melalui wawancara singkat dengan Bapak Septriandi Setia Permana selaku Kepala Bagian Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, beliau mengemukakan bahwa masih ada beberapa kelemahan atau kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan tugas,

> "*Ya, pastinya ada kekurangan dan kebutuhan lain untuk menyempurnakan pekerjaan itu.*"

Menurut Soerjono Soekanto (2006) konflik merupakan perbedaan atau pertentangan antar individu atau kelompok sosial yang terjadi karena perbedaan kepentingan, serta adanya usaha memenuhi tujuan dengan jalan menentang pihak lawan disertai dengan ancaman atau kekerasan

1.1.3 Kurangnya Komunikasi Interpersonal yang Terjadi di luar Tim Kerja

Implementasi dari Permen PAN&RB No. 30 tahun 2011 membuat sistem kerja yang ada di bagian humas Kantor Gubernur Sumatera Selatan dibagi menjadi beberapa tim, hal ini dikemukakan oleh Septriandi Setia Permana, Kepala Bagian Humas Kantor Gubernur Sumatera Selatan,

> "*Di sini sistem kerja saya buat dalam bentuk tim, satu timnya harus sampai di tempat tugas 30 menit sebelum mulai. Dengan berbentuk tim seperti ini, justru mereka dapat saling mengingatkan.*"

Pernyataan tersebut sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Komala selaku tenaga kerja di bagian humas Kantor Gubernur Sumatera Selatan,

> *"Kalau di dalam tim, bisa dibilang solid, karna kebetulan satu tim itu orangnya tidak banyak ya"*

Hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa masih bisa terjadi kurangnya komunikasi interpersonal yang terjadi di lingkungan kerja. Beberapa pegawai juga menuturkan bahwa masih sering merasakan kurangnya interaksi komunikasi interpersonal yang terjadi antar sesama pegawai terlebih lagi mereka yang tidak dalam satu tim. Hal ini terkadang menyebabkan *misscom* atau adanya kesalahan dalam memaknai suatu informasi, melakukan pekerjaan yang tidak sesuai arahan, sehingga terkendala dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Priansa (dalam Sari *et al,* 2015) mengemukakan bahwa karyawan adalah kunci dari sebuah keberhasilan suatu organisasi. Untuk mencapai sebuah keberhasilan dalam suatu pekerjaan, tentu dibutuhkan interaksi antar sesama pegawai dalam bentuk komunikasi interpersonal. Hardjana (2016) menyatakan bahwa komunikasi antarpribadi membantu karyawan dalam menjalin hubungan baik di lingkungan kerja, membangun sinergi dan membantu dalam penyelesaian masalah, sehingga sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Berdasarakan penjelasan latar belakang di atas, maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Hubungan Masyarakat di Kantor Gubernur Sumatera Selatan"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran mengenai latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat komunikasi antarpribadi yang terjadi pada pegawai bagian Humas di Kantor Gubernur Sumatera Selatan?
2. Bagaimana tingkat kinerja pegawai bagian Hubungan Masyarakat di Kantor Gubernur Sumatera Selatan?
3. Apakah ditemukan pengaruh dari komunikasi antarpribadi terhadap kinerja pegawai bagian Hubungan Masyarakat di Kantor Gubernur Sumatera Selatan?

1.3 Tujuan

Sehubungan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari komuniksi antarpribadi terhadap kinerja pegawai bagian hubungan masyarakat di Kantor Gubernur Sumatera Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dalam memberikan sumbangan pemikiran, memperkaya konsep-konsep ilmu komunikasi dan diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam cakupan ilmu komunikasi khususnya pada bidang Hubungan Masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menyampaikan gambaran dan juga menjadi evaluasi bagi pihak yang membutuhkan hasil

analisis mengenai pengaruh komunikasi antarpribadi terhadap kinerja pegawai bagian Humas di Kantor Gubernur Sumatera Selatan ke depannya

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

AW, S. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Graha Ilmu.

Bintoro, & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Gava Media.

Colquitt, J. A., LePine, J. A., & Wesson, M. J. (2013). *Organizational Behavior : Improving Performance and Commitment In The Workplace*. McGraw-Hill.

Dalton, M., Hoyle, D., & Watts, M. (2011). *Human relations.* South-Western Cengage Learning.

De Janasz, S., Dowd, K., Schneider, B. (2019). *Interpersonal Skills in Organizations.* McGraw-Hill Educatioin

DeVito, Joseph. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book* (Fourteenth). Pearson.

Dwiyanto, A. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Strategi dan perubahan dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi*. Alfabeta.

Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardjana, A. (2016). *Komunikasi Organisasi : Strategi dan Kompetensi*. PT. Kompas Media Nusantara.

Husein Umar. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Kedua). Rajawali Pers.

Ivancevich, J. M., & Konopaske, R. (2013). *Human Resource Management* (12th ed.). McGraw-Hill Irwin.

Littejohn S., Foss, K. (2009). *ENCYCLOPEDIA OF COMMUNICATION THEORY. SAGE Publications.*

Lussier, R. N. (2017). *HUMAN RELATIONS IN ORGANIZATIONS* (Tenth). McGraw-Hill Education.

Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.

Moeheriono, E. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Edisi Revisi). Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sutrisno, E. (2017). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. Kencana.

Ulber, S. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Refika Aditama.

Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.

Sumber Jurnal:

Almubaroq, M. F. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan melalui Konflik Kerja pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, *7*, 1–29.

Chusminah SM, & Haryati, A. (2019). Analisis Penilaian Kinerja Pegawai Pada Bagian Kepegawaian dan Umum Direktorat Jenderal P2P Kementerian Kesehatan. *Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, *3*(1), 61–70. http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta

Gumay, S. A., & Seno, A. H. D. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Euro Management Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, *7*(2), 68–77.

Irawan, D., Kusjono, G., & Suprianto. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Serpong. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIMAWA)*, *1*(3), 176–185.

Martono, A. N. (2010). STUDI TENTANG ANTECEDENT SIKAP KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA I-COS COFFEE SHOP SEMARANG. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, *9*(1), 1–31.

Musirin, S. D., & Irwansyah. (2019). Komunikasi Interpersonal dan Budaya Kerja pada Kinerja Pegawai pada Lembaga Pemerintah. *Inter Komunika : Jurnal Komunikasi*, *4*(2), 116–134.

Omilion-Hodges, L. M., & Baker, C. R. (2014). Everyday talk and convincing conversations: Utilizing strategic internal communication. *Business Horizons*, *57*(3), 435–445. https://doi.org/10.1016/j.bushor.2014.02.002

Peranginangin, B. B., & Perbawaningsih, Y. (2016). MODEL KOMUNIKASI INTERPERSONAL GENERASI MUDA SUKU BATAK KARO DI YOGYAKARTA MELALUI TRADISI ERTUTUR. *Jurnal Komunikasi ASPIKOM*, *2*(6), 425–436.

Setiawan, K. C. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Level Pelaksana di Divisi Operasi PT. Pusri Palembang . *Jurnal Psikologi Islami*, *1*(2), 43–53.

Sinurat, E. J. (2017). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. HIMAWAN PUTRA MEDAN. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, *3*(2), 92–106.

Susanto, B., & Zuhdi, A. I. A. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Badan Keuangan Daerah Kabupaten Pasuruan. *Journal of Economic and Business*, *1*(1), 25–36.

Tuhuteru, W. (2020). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antarpegawai Terhadap Kinerja Pegawai di Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) Kantor Bupati Maluku Tengah*. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Tuhuteru, W., Muhiddin, A., & Tahir, N. (2021). PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTAR PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BAGIAN HUMAS KANTOR BUPATI MALUKU TENGAH. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, *2*(4), 1247–1258. https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index

Virgana, V. (2021). THE EFFECT OF JOB PERFORMANCE THROUGH ORGANIZATIONAL CULTURE, WORK ENVIRONMENT, PERSONALITY, AND MOTIVATION. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, *22*(2), 87–98. https://doi.org/10.9744/jmk.22.2.87-98

Wenang L, F. P., Affifatusholihah, L., & Fadhilah. (2020). Pengaruh Keterikatan Kerja dan Dukungan Rekan Kerja terhadap Kinerja Tugas. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, *8*, 29–33.

Sumber lain:

Alek Kurniawan. (2020, June). *https://lifestyle.kompas.com/read/2020/06/17/180400320/pandemi-belum-usai-bagaimana-berkomunikasi-di-era-new-normal*. Kompas.Com.

Instruksi Presiden Republik Indonesia, Pub. L. No. Nomor 7 (1999).

Peraturan Gubernur (PERGUB) tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, Pub. L. No. Nomor 55 (2016).

Prabowo. (2019). *Efektivitas Komunikasi Interpersonal Karyawan PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region II Sumbagsel*. Universitas Sriwijaya.