

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan kebutuhan dasar bagi setiap umat manusia, yang bisa difasilitasi oleh Negara sebagai salah satu pelaksana pendidikan, dan diperoleh baik itu melalui pendidikan formal, informal, dan nonformal¹. Pendidikan pada hakikatnya merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia yang selalu ingin berkembang dan berubah. Dalam pasal 1 ayat 1 UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional disebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.²

Balai Guru Penggerak adalah sebuah lembaga yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan dengan meningkatkan Sumber daya manusia melalui pengembangan dan pemberdayaan guru, pendidik lainnya, tenaga kependidikan, calon kepala sekolah, kepala sekolah, calon pengawas sekolah, dan pengawas sekolah. Karena dalam Hal ini sesuai dengan Permendikbud Nomor 14 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Guru Penggerak dan Balai Guru Penggerak (BGP) pasal⁶.

¹ Adi Wahyudi, Partono Thomas, and Rediana Setiyani, "Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Dan Supervisi Kepala Sekolah Terhadapbid.p Kinerja Guru," *Economic Education Analysis Journal* 1, no. 2 (2012): 1–8.

² Undang-undang RI NO. 20 tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Balai Guru Penggerak (BGP) Provinsi Maluku merupakan UPT, dengan dasar Permendikbud Nomor 14 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Guru Penggerak dan Balai Guru Penggerak (BGP). Balai Guru Penggerak (BGP) Provinsi Maluku saat ini berada di bawah Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan. BGP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 mempunyai tugas melaksanakan pengembangan dan pemberdayaan guru, pendidik lainnya, tenaga kependidikan, calon kepala sekolah, kepala sekolah, calon pengawas sekolah, dan pengawas sekolah.³

Balai Guru Penggerak (BGP) mempunyai tugas melaksanakan pengembangan dan pemberdayaan guru, pendidik lainnya, tenaga kependidikan, calon kepala sekolah, kepala sekolah, calon pengawas sekolah, dan pengawas sekolah⁴. Karena dalam peningkatan kualitas pendidikan dilihat dari kemampuan seorang pendidik dalam mengelola proses pembelajaran dengan terencana, dan pada saat pelaksanaan pendidik mampu menempatkan diri mereka sebagai pelatih, pembimbing hingga pengelola pembelajaran⁵. Oleh karena itu Sebagai lembaga penyelenggara pendidikan, kinerja optimal dari pegawai Balai Guru Penggerak menjadi kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan pendidikan. Faktor internal dalam organisasi, salah

³ Kemendikbudristek, "Permendikbudristek Nomor 26 Tahun 2022 Tentang Pendidikan Guru Penggerak," *Https://jdih.kemdikbud.go.id/Detail_Peraturan?Main=3164* (2022): 1–11.

⁴ Laman Web-site : <https://gurupenggerakmaluku> diakses pada tanggal 20 februari pukul 22:30 WIT.

⁵ Nuhasanah Nurhasanah et al., "Supervisi Akademik Kepala Madrasah Sebagai Upaya Peningkatan Profesionalitas Guru Di Madrasah Aliyah Bina Karya Hatawano Kecamatan Huamual Kabupaten Seram Bagian Barat. Maluku," *Mangente: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 2, no. 2 (2023): 240.

satunya komunikasi interpersonal yang menjadi elemen kunci yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Di dalam sebuah organisasi, faktor kinerja pegawai merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu organisasi karena keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai yang optimal. Untuk mendapatkan hasil kinerja yang baik bagi organisasi tentu di dalamnya harus didukung dan dipengaruhi oleh tindakan peran manajemen sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut⁶. Hampir di semua organisasi mempunyai tujuan yaitu memaksimalkan pelayanan. Kemampuan pegawai tercermin dari kinerja, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal. Kinerja pegawai tersebut merupakan salah satu modal bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Sehingga kinerja pegawai adalah hal yang patut diperhatikan oleh pimpinan organisasi.

Kinerja pada umumnya diartikan sebagai sukses melaksanakan pekerjaan. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Pegawai dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan lembaga atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja dari para pegawai harus

⁶ Ratna Sari, Muhammad Rizqi Agustino, and Zulkurniawati Zulkurniawati, "Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Boom Futsal Palembang," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)* 3, no. 2 (2021): 290–301.

mendapat perhatian dari para pemimpin organisasi. Sebab menurunnya kinerja pegawai dapat mempengaruhi kinerja pegawai secara keseluruhan.⁷

Selain itu kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Menurut Mangkunegara berpendapat bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Wibowo menyatakan bahwa kinerja berasal dari kata *performance* yang berarti hasil pekerjaan atau prestasi kerja. Namun perlu dipahami bahwa kinerja itu bukan sekedar hasil melainkan proses. Menurut Veithzal Rivai, “kinerja merupakan penampilan hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun mutu. Sedangkan menurut Darmadi menyatakan bahwa kinerja pegawai dapat merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja pegawai. Tiga hal penting dalam kinerja pegawai adalah tujuan, ukuran, dan penilaian.⁸

Dalam mencapai suatu tujuan kinerja tinggi ada beberapa faktor yang masuk masalah pokok harus diperhatikan salah satunya ialah Komunikasi Interpersonal. Komunikasi antarpribadi atau yang lebih dikenal dengan komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang penyampaian pesannya dilakukan secara tatap muka oleh satu orang dan pesan tersebut diterima oleh

⁷ Didi Wandi, “Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai,” *Jurnal Integrasi Sumber Daya Manusia* 1, no. 1 (2022): 21–30.

⁸ Syaiful Bahri, Lailan Musfiroh Hasibuan, and Sjahril Effendy Pasaribu, “Pengaruh Komunikasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara,” *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 5, no. 1 (2022): 229–244.

orang lain baik lebih atau sekelompok kecil orang, dengan tujuan agar penerima pesan bisa menerima langsung pesan yang disampaikan dan memberikan umpan balik segera. Hal ini sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Dengan demikian, komunikasi interpersonal merupakan faktor penting agar suatu organisasi dapat berjalan dengan baik untuk mencapai suatu tujuan. Proses pencapaian tujuan organisasi sangat membutuhkan komunikasi yang efektif. Efektivitas komunikasi akan menghasilkan proses pertukaran informasi antara unit-unit yang merupakan bagian dari organisasi dan dipengaruhi oleh budaya di lingkungan kerja, sehingga menghasilkan kerja sama dan perilaku yang berorientasi pada tujuan⁹.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kristison Tobeoto, Rilfan Kasi' Ranteta'dung, Muharram meneliti mengenai Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika (KOMINFO) Kota Makassar menunjukkan bahwa Komunikasi Interpersonal memiliki Pengaruh Terhadap kinerja pegawai sebesar 55,9%.¹⁰ Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian oleh Virda Ghesela Rexady, Puji Lestari, dan Prayudi Prayudi menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan motivasi kerja dan berdampak positif terhadap kinerja karyawan

⁹ Syam; Andi Hendra and Syam; Andi Hendra, "Pengaruh Komunikasi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Empiris Pada BKPSDM Kabupaten Konawe Utara)," *Journal of Sustainable Business Hub* 1, no. 2 (2020): ISSN : 2722-659X.

¹⁰ Kristison Tobeoto, Rilfan kasi Ranteta'dung, and Muharram Muharram, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika (Kominfo) Kota Makassar," *Jurnal Ilmiah Neraca : Ekonomi Bisnis, Manajemen, Akuntansi* 5, no. 2 (2022): 40–45.

sebesar 56%¹¹. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyuni, Tri Hadi Sulistyanto menunjukkan komunikasi interpersonal berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja sebesar 65,2% pada pegawai BPBD Provinsi Banten¹². Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian di atas yang di mana penelitian yang dilakukan oleh Fatmasari, Wahyu Maulid Adha dengan judul Dimensi Komunikasi Interpersonal dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai sebesar 77,8%¹³. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reindy Gustyawan, Yuliani Rachma Putri, Dini Salmiah Fithrah Ali dengan judul penelitian Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Di Divisi Sekretaris Perusahaan Pt. Dirgantara Indonesia (Persero), Hasil penelitian menunjukkan komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 47,2%.¹⁴

Komunikasi interpersonal adalah proses di mana individu saling bertukar pesan yang dapat berupa kata-kata, isyarat, ekspresi wajah, atau bahasa tubuh. Ini mencakup segala bentuk interaksi di mana pesan dikirim, diterima, dan dipahami oleh pihak lain. Komunikasi interpersonal penting

¹¹ Virda Ghesela Rexady, Puji Lestari, and Prayudi Prayudi, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Gaya Kepemimpinan Melalui Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan," *Jurnal Ilmu Komunikasi* 21, no. 2 (2023): 226.

¹² Didi Wandu, Suhroji Adha, and Iyah Asriyah, "Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten," *Jurnal Ekonomi Vokasi* 2, no. 2 (2019): 18–30, ISSN:1098-6596.

¹³ Fatmasari and Wahyu Maulid Adha, "MANDAR: Management Development and Applied Research Journal," *MANDAR: Management Development and Applied Research Journal* 5, no. 1 (2022): 119–124.

¹⁴ Reindy Gustyawan, Yuliani Rachma Putri, and Dini Salmiah Fithrah Ali, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Di Divisi Sekretaris Perusahaan PT. Dirgantara Indonesia (Persero) The Influence of Interpersonal Communication to Employee Performance in Division of Corporate Secretary PT. Dirgantara Indonesia," *e-Proceeding of Management* 2, no. 2 (2015): 2323–2327, <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/861>.

dalam membantu membangun dan memelihara hubungan personal dan professional, membantu dalam memecahkan masalah bersama, membantu dalam koordinasi dan kolaborasi dalam lingkungan kerja atau kelompok. Komunikasi interpersonal juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Kebutuhan akan komunikasi adalah kebutuhan sosial pegawai dalam berinteraksi baik dengan atasan, rekan kerja maupun bawahan yang harus dipenuhi¹⁵. Permasalahan komunikasi interpersonal dalam organisasi adalah hal yang umum namun dapat mempengaruhi kinerja pegawai, kerjasama dan efisiensi dari organisasi. Berdasarkan hasil observasi Permasalahan yang sering terjadi seperti ketidakjelasan instruksi yang disampaikan atau penyampaian informasi yang kurang akurat, tumpang tindih informasi yang disampaikan. Contohnya salah satu kegiatan dari TIM Program Guru Penggerak yaitu LOKAKARYA. Kegiatan ini sendiri sudah dibentuk panitia untuk menjalankan kegiatan LOKAKARYA. Sebelum 1 hari kegiatan peserta dari luar kota ambon diwajibkan sudah harus berada di kota ambon. Panitia kegiatan LOKAKARYA sendiri sudah menyiapkan fasilitas berupa tempat buat nginap untuk semalam. Akan tetapi ada beberapa gedung asrama yang belum siap digunakan karena belum ada pemberitahuan tentang penggunaan gedung asrama tetapi ada beberapa panitia yang mengintruksikan bahwa gedung asrama tersebut bisa di gunakan untuk tempat tinggal peserta kegiatan setelah di konfirmasi kembali ternyata belum ada pemberitahuan tentang penggunaan

¹⁵ Tobeoto, Ranteta'dung, and Muharram, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika (Kominfo) Kota Makassar."

gedung asrama tersebut. Hal ini terjadi karena kurangnya komunikasi yang terjadi antara ketua panitia dan anggotanya, ketidakjelasan peran dan tanggung jawab.

Komunikasi yang kurang baik dalam sebuah organisasi dapat menyebabkan berbagai masalah yang secara langsung berdampak pada kinerja pegawai dan pencapaian tujuan Organisasi. Contohnya keterlambatan membuat laporan pertanggung jawab pada kegiatan Lokakarya angkatan 9. Hal ini terjadi karena kurangnya komunikasi yang baik yang menyebabkan pegawai tidak memahami tenggang waktu atau format yang diharapkan untuk laporan pertanggung jawaban¹⁶. Untuk mendapatkan kinerja yang maksimal dari anggota organisasi perlu adanya pelayanan atau komunikasi yang baik sehingga tujuan dari Organisasi dapat di capai.

Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian karena sangat penting untuk memahami bagaimana komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang ada di Balai Guru Penggerak Provinsi Maluku dalam mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Penelitian ini diambil untuk menggali dampak atau pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai Balai Guru Penggerak Provinsi Maluku. Dengan adanya pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara komunikasi organisasi dan kinerja pegawai, diharapkan Balai Guru Penggerak di Maluku dapat mengoptimalkan sumber daya manusia yang

¹⁶ Observasi Awal, 30 September 2023.

dimilikinya, meningkatkan efisiensi, serta memberikan kontribusi yang lebih besar dalam mencapai tujuan pendidikan nasional.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai?
2. Seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan gambaran tentang pentingnya Komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai sehingga komunikasi yang terjalin dalam sebuah organisasi dapat berjalan dengan baik dalam mencapai tujuan dari organisasi.
2. Manfaat praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi organisasi, baik organisasi dalam dunia pendidikan maupun dunia kerja sehingga dapat meminimalisir kesalahan dalam komunikasi interpersonal.

- a. Bagi Balai Guru Penggerak, diharapkan mampu memberikan sumbangsi pemikiran bahwa komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi kinerja pegawai sehingga bisa mendorong komunikasi interpersonal yang positif dan efektif di antara pegawai.
- b. Bagi Peneliti, diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi salah satu referensi dan bisa mengetahui lebih dalam lagi mengenai Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai.

E. Definisi Operasional

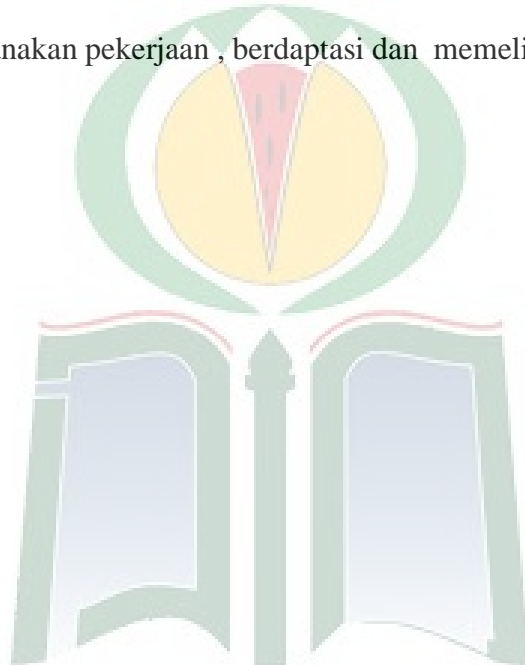
1. Komunikasi interpersonal

Menurut Devito yang dikutip oleh Pristanto Ria Iriawan dan ddk, atau lebih untuk membangun hubungan antar individu¹⁷. Hal ini dapat dilihat melalui dimensi komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Keterbukaan dapat diukur melalui kemauan untuk berbagi pemikiran, terbuka dan jujur. Empati dapat diukur melalui kemampuan untuk memahami perasaan, pikiran dan tidak memberikan kritik yang berlebihan. Selanjutnya sikap mendukung dapat diukur melalui ikut serta dalam pemecahan masalah. Sikap positif diukur melalui menghargai orang lain. Kesetaraan dapat diukur melalui memberikan kesempatan yang sama kepada orang lain.

2. Kinerja pegawai

¹⁷ Pristanto Ria Iriawan and Nevelyn Pitry Novita, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Mulyasari Jakarta," *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)* 7, no. 3 (2023): 2601–2605.

Mangkunegara mengemukakan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil pekerjaan yang diembankan kepadanya¹⁸. Kinerja dapat dilihat melalui kualitas kerja, ketepatan, inisiatif, dan kemampuan. Kualitas kerja dapat diukur melalui tanggung jawab dalam bekerja dan teliti. Ketepatan dapat diukur melalui ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan. Inisiatif dapat diukur melalui inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan dan menyelesaikan masalah. Kemampuan dapat diukur melalui kemampuan melaksanakan pekerjaan, beradaptasi dan memelihara hubungan kerja.



¹⁸ Dwi Agung Nugroho Arianto, "Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 3, no. 1 (2015): 13.

