

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KINERJA
PEGAWAI DINAS PARIWISATA DAN BUDAYA KOTA PADANG**

Skripsi

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Administrasi Pendidikan sebagai
salah satu persyaratan Guna memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S1)*



Oleh :

Candra Pitua Silalahi

01043/2008

JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN

FAKULTAS ILMU KPENDIDIKAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2013

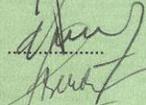
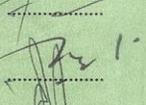
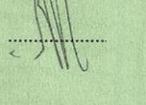
PENGESAHAN

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas
Negeri Padang**

Judul : **Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja
Pegawai Dinas Pariwisata Dan Budaya Kota Padang**
Nama : Candra Silalahi
NIM/BP : 01043/2008
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Kependidikan

Padang, Januari 2013

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Prof. Dr. Sufyarma M., M.Pd. 
2. Sekretaris	: Nellitawati, S.Pd.,M. Pd. 
3. Anggota	:Drs. Yuskal Kusman,M. Pd. 
4. Anggota	:Dr. Ahmad Sabandi, M. Pd. 
5. Anggota	:Drs. Irsyad, M. Pd. 

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri melalui arahan dan binaan dari dosen pembimbing. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan dan kutipan dengan mengikuti penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Januari 2013

Yang menyatakan,

Candra Pitua Silalahi

NIM. 01043/2008

ABSTRAK

JUDUL : Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Dan Budaya Kota Padang

Penulis : Candra Pitua Silalahi

Pembimbing : 1. Prof.Dr. Sufyarma M., M.Pd
2. Nellitawati, S.Pd.,M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai Dinas Pariwisata Dan Budaya Kota Padang serta mengetahui hubungan antara komunikasi organisasi dengan kinerja pegawai kantor Dinas Pariwisata Dan Budaya Kota Padang. Berdasarkan hipotesis yang diajukan yaitu : “terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai kantor Dinas Pariwisata Dan Budaya Kota Padang”.

Populasi penelitian ini adalah pegawai Dinas Pariwisata Dan Budaya Kota Padang yang berjumlah 43 orang. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *stratified proportional random sampling* sehingga sampel dapat ditentukan dengan jumlah 30 orang. Instrument penelitian adalah menggunakan angket dengan skala likert. Sementara untuk mencari Validitas instrument diperoleh dengan menggunakan rumus korelasai tata jenjang *Spearman*, skor variabel komunikasi interpersonal diperoleh $\rho_{xy} = 0,914$, skor variabel kinerja $\rho_{xy} = 0,961$ pada taraf kepercayaan 99% dan hasil perhitungan reabilitas instrument diperoleh melalui rumus alpha dengan skor variabel komunikasi interpersonal 0,932 dan variabel kinerja pegawai 0,901 pada taraf kepercayaan 99%. Data dianalisis dengan menggunakan rumus *korelasi product moment* dengan hasil, $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $0,933 > 0,463$ pada taraf kepercayaan 99%.

Hasil analisis data penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) komunikasi interpersonal pegawai Dinas Pariwisata Dan Budaya Kota Padang baik; 2) kinerja pegawai Dinas Pariwisata Dan Budaya Kota Padang baik; dan 3) terdapat hubungan komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai Dinas Pariwisata Dan Budaya Kota Padang dengan t sebesar 13,71 pada taraf kepercayaan 99%. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang berarti antara hubungan komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai Dinas Pariwisata Dan Budaya Kota Padang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan Rahmat dan Petunjuk-Nya sehingga penulis telah dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Komunikasi Organisasi dengan Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Dan Budaya Kota Padang”.

Skripsi ini merupakan penelitian yang disusun dalam rangka memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Stata Satu (S-1) pada jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya dari lubuk hati yang dalam kepada :

1. Rektor Universitas Negeri Padang
2. Dekan Fakultas Ilmu Kependidikan Universitas Negeri Padang
3. Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang Bapak Dr. Ahmad Sabandi, M. Pd
4. Bapak Prof. Dr. Sufyarma M.,M.Pd selaku Pembimbing I sekaligus Penasehat Akademik dan Ibu Nellitawati, S.Pd.,M.Pd selaku Pembimbing II penulis, yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd, bapak Drs. Yuskal Kusaman, M.Pd dan bapak Drs. Irsyad M.Pd selaku tim penguji sikripsi penulis.
6. Staf pengajar beserta karyawan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang
7. Bapak kepala Kantor Dinas Pariwisata Dan Budaya Kota Padang yang telah memberi izin penulis melakukan penelitian.
8. Teristimewa buat kedua orang tua penulis, Ayah R. Silalahi dan Ibu T.Sinaga yang telah mengasuh, mendidik dan membimbing penulis dengan penuh kasih

sayang memberikan motivasi baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun ini masih memiliki kekurangan dan kelemahan. Diharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak atau pembaca yang budiman untuk kesempurnaan tulisan ini di masa mendatang.

Terakhir penulis menyampaikan harapan semoga penelitian sederhana yang penulis susun ini dapat bermanfaat untuk kepentingan kemajuan pendidikan dan organisasi pendidikan di masa mendatang. Amin...

Padang, Januari 2013

Penulis,

CANDRA P SILALAH

NIM: 01043/2008

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Kegunaan Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kinerja	9
1. Pengertian Kinerja	9
2. Pentingnya Kinerja	11
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	12
4. Indikator Kinerja.....	15
B. Komunikasi Interpersonal.....	20
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	20

2. Pentingnya Komunikasi Interpersonal	21
3. Tujuan Komunikasi Interpersonal	24
4. Indikator Komunikasi Interpersonal	26
C. Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan.....	30
D. Kerangka Berpikir	32
E. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	34
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel.....	35
D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	40
1. Instrumen Penelitian.....	40
2. Teknik Pengumpulan Data.....	42
E. Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data Penelitian.....	45
B. Pengujian Persyaratan Analisis Chi Kuadrat	52
C. Pengujian Hipotesis..	54
D. Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah pegawai Dinas Pariwisata Dan Budaya Kota Padang.....	35
2. Populasi berdasarkan strata	37
3. Hasil perhitungan sampel penelitian.....	39
4. Penyebaran sampel berdasarkan strata.....	39
5. Distribusi frekuensi skor variabel kinerja pegawai Dinas Pariwisata Dan Budaya Kota Padang.....	46
6. Rata – rata per indikator.....	48
7. Distribusi fekuensi skor variabel Komunikasi Interpersonal Dins Pariwisata Dan Budaya Kota Padang	49
8. Rata – rata per indikator.....	51
9. Tafsiran mean variabel penelitian.....	52
10. Hasil uji normalitas data dengan rumus chi kuadrat.....	53
11. Pengujian koefisien korelasi dan keberartian korelasi variabel X dan Y dengan tabel uji r dan tabel uji t.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran	32
2. Histogram Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata dan Budaya Kota Padang.....	47
3. Histogram Distribusi Frekuensi Skor Variabel Komunikasi Interpersonal Dinas Pariwisata Dan Budaya Kota Padang ..	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kisi-kisi instrumen penelitian	61
2. Pengantar Angket	62
3. Angket Penelitian.....	64
4. Analisis Hasil Ui Coba Angket Penelitian.....	71
5. Uji Coba Validitas Dan Reabilitas	73
6. Tabulasi Data Dan Penelitian	80
7. Hasil Skor Komunikasi Interpersonal Dan Kinerja Pegawai.....	82
8. Pengolahan Hasil Data Penelitian	83
9. Pengolahan Data dengan Rumus Product Moment	93
10. Tabel Harga Kritik Z Skor	95
11. Tabel Harga Kritik Dari r Product Moment	96
12. Tabel Untuk Nilai Persentil Untuk Distribusi t	97
13. Tabel Harga Kritik Chi Kuadrat	98
14. Tabel Harga Kritik Dari rho Speraman.....	99
15. Surat Permohonan Penelitian	100
16. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	101

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Apapun bentuk dari proses yang terjadi dalam organisasi atau sebuah kantor adalah dalam rangka memajukan suatu organisasi atau perkantoran tertentu. Salah satu unsur penting yang terlibat dalam proses pada suatu organisasi adalah pegawai. Pegawai merupakan komponen yang sangat vital dalam suatu organisasi yang diharapkan mau dan mampu melaksanakan segala tugas dan tanggung jawab yang diembanya masing-masing dalam rangka meningkatkan kinerja yang lebih baik dan maksimal.

Peningkatan mutu dalam suatu organisasi akan dapat tercapai apabila terjadinya peningkatan kinerja dari pegawai secara menyeluruh dalam melakukan dan mengerjakan segala bentuk pekerjaannya. Peningkatan kinerja pegawai secara perorangan maupun secara kelompok akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feed back* yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direfleksikan dalam kenaikan produktifitas. Kinerja merupakan hasil kerja sebagai gambaran pekerjaan yang

telah dilakukan dalam organisasi. Mangkunegara (2001:67) mendefinisikan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Di samping itu, Miner dalam Sutrisno (2010:170) mendefinisikan kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya.

Berdasarkan uraian di atas kinerja menunjukkan bagaimana cara kerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan juga hasil yang dicapai pegawai dari pekerjaan tersebut. Kinerja sangat penting dimiliki oleh pegawai karena dengan kinerja yang baik maka tujuan tercapai dengan baik pula. Dengan kata lain keberhasilan pegawai ditentukan oleh kinerja sebagai cara yang diperlihatkannya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diembannya. Kinerja pegawai yang tinggi akan dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi secara maksimal, begitupun sebaliknya. Bila kinerja baik, maka program kerja akan dapat berjalan dengan baik pula. Peningkatan mutu organisasi dapat dicapai jika didukung oleh peningkatan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan akan mempermudah mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kinerja merupakan kunci pokok keberhasilan bagi suatu lembaga atau organisasi dalam meningkatkan hasil kerjanya. Rendahnya rasa tanggung

jawab dan disiplin seseorang menunjukkan bahwa kinerja seorang pegawai belum maksimal. Sebaliknya semakin tinggi rasa tanggung jawab dan disiplin pegawai, semakin baik pula kinerja pegawai tersebut. Oleh sebab itu, pegawai perlu meningkatkan kinerjanya agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik sehingga produktivitas organisasi meningkat.

Kinerja yang tinggi akan mendukung tercapainya produktivitas yang baik, oleh karena itu perlu diperhatikan oleh pimpinan. Peningkatan kinerja pegawai secara terus menerus akan berdampak pada pencapaian tujuan organisasi. Keberhasilan pegawai dalam bekerja ditentukan oleh kinerja pegawai tersebut, yang dapat diamati dari tindakan dan perilaku yang diperlihatkannya.

Namun perlu disadari bahwa adanya faktor-faktor tertentu yang memungkinkan dapat pencapaian peningkatan kinerja dari seorang pegawai. Sutrisno (2010:184) bahwa ada empat cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai yaitu diskriminasi, pengharapan, pengembangan dan **komunikasi**. Komunikasi dalam hal ini adalah komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi tersebut. Muhammad (2002) mengatakan komunikasi organisasi merupakan proses interaksi atau pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara sipengirim dan sipenerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Muhammad menegaskan proses komunikasi merupakan proses interaksi melalui tahap-tahap tertentu, terus-menerus,

berubah-ubah dan tidak ada henti-hentinya, dan sudah seharusnya memelihara komunikasi dalam organisasi dengan baik.

Sebagaimana yang diungkapkan Mangkunegara (2009:29) bahwa pembentukan kinerja yang baik dihasilkan jika terdapat komunikasi antara seluruh karyawan sehingga akan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai.

Dinas Pariwisata dan Budaya Kota Padang merupakan salah satu organisasi formal di lingkungan aparatur pemerintah yang memberikan kontribusi yang cukup besar dalam pembangunan khususnya kota Padang. Program-program kerja yang dirancang bertujuan untuk mempromosikan dan melindungi bidang kepariwisataan yang merupakan aset negara yang sangat penting sehingga sangat diharapkan kinerja yang optimal yang dapat diwujudkan melalui peranan komunikasi yang efektif supaya dapat memenuhi peran dan fungsinya sebagai aparat pemerintah yang mengabdikan dirinya pada bangsa dan negara ini.

Akan tetapi berdasarkan fenomena yang terlihat, bahwa masih ada ditemukan beberapa anggota yang memiliki permasalahan dalam kehidupan perkantoran. Hal ini dilahat dari kurang maksimalnya kinerja pegawai yang dilihat dari: (1) adanya pegawai yang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan. (2) masih ada pegawai yang tidak mampu menyelesaikan tugas sesuai

yang diembannya atau yang sesuai yang diinginkan pimpinan.(3) adanya sebagian pegawai yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Disamping itu terlihat juga bahwa, (1) kurangnya keterbukaan antara sesama pegawai untuk mendiskusikan permasalahan yang dihadapinya dalam pelaksanaan tugas, (2) kurangnya perhatian pegawai terhadap permasalahan yang dihadapi rekan kerjanya, (3) kurangnya dukungan antara sesama pegawai dalam pelaksanaan tugas, (4) kurangnya perasaan positif antara sesama pegawai dalam berinteraksi dan (5) kurangnya kesamaan persepsi antara sesama pegawai dalam penyampaian pesan.

Melihat fenomena tersebut maka, penulis tertarik mengambil judul penelitian ini yaitu: **Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Dan Budaya Kota Padang.**

B. Identifikasi Masalah.

Kinerja dapat dapat diartikan sebagai salah satu hasil kerja atau perilaku seseorang dalam malakukan tugas-tugas secara kualitas dan kuantitas. Dalam suatu organisasi seluruh komponen yang terlibat dalam organisasi sebaiknya memelihara proses komunikasi yang terjadi dalam organisasi dalam rangka meningkatkan kinerja.

Komunikasi memiliki format dalam parakteknya dalam oragnisasi. komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok kecil, serta komunikasi publik.

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya.

Komunikasi kelompok kecil adalah suatu kumpulan individu yang dapatyang dapat mempengaruhi satu sama lain, memperoleh kepuasan satu sama lain, berinteraksi berinteraksi untuk beberapa tujuan, mengambil peranan, terikat satu sama lain dan berkomunikasi tatap muka.

Komunikasi publik adalah pertukaran perasaan dengan dengan sejumlah orang yang berada dalam organisasi atau yang diluar organisasi secara tatap muka atau melalu media. Ketiga istilah komunikasi tersebut adalah cakupan mengenai komunkasi organisasi secara garis besar.

Sesuai dengan latar belakang masalah maka, dapat di identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) dilihat dari keadaan pegawai yang tidak masuk kerja tanpa keterangan.(2) masih ada pegawai yang tidak mampu menyelesaikan tugas sesuai yang diembannya atau yang sesuai yang diinginkan pimpinan.(3) adanya sebagian pegawai yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan yang waktu yang telah ditetapkan.

(4) kurangnya keterbukaan antara sesama pegawai untuk mendiskusikan permasalahan yang dihadapinya dalam pelaksanaan tugas, (5) kurangnya perhatian pegawai terhadap permasalahan yang dihadapi rekan kerjanya, (6) kurangnya dukungan antara sesama pegawai dalam pelaksanaan tugas, (7) kurangnya perasaan positif antara sesama pegawai dalam berinteraksi dan (8) kurangnya kesamaan persepsi antara sesama pegawai dalam penyampaian pesan

C. Pembatasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu dan biaya yang diperlukan serta untuk lebih memfokuskan penelitian ini sesuai dengan identifikasi masalah sebelumnya maka:

1. Penelitian ini dibatasi pada permasalahan komunikasi interpersonal dengan kinerja yang terjadi pada Pegawai Dinas Pariwisata dan Budaya Kota Padang.
2. Hanya terbatas pada pegawai di lingkungan Dinas Pariwisata dan Budaya kota Padang

D. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusn masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah gambaran komunikasi interpersonal Pegawai Dinas Pariwisata dan Budaya Kota Padang?

2. Bagaimanakah gambaran kinerja pegawai Dinas Pariwisata dan Budaya Kota Padang?
3. Apakah ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja Pegawai Dinas Pariwisata dan Budaya Kota Padang?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

- a) Untuk mengetahui gambaran proses komunikasi interpersonal Pegawai Dinas Pariwisata dan Budaya Kota Padang
- b) Untuk mengetahui gambaran kinerja pegawai dinas Pariwisata dan Budaya Kota Padang
- c) Untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dengan kinerja Pegawai Dinas Pariwisata dan Budaya Kota Padang

F. Kegunaan Penelitian

1. Sebagai salah satu masukan atau sumbangan pemikiran dan sumber informasi bagi Dinas Pariwisata dan Budaya Padang dalam hal peningkatan kinerja pegawai.
2. Dapat menjadi bahan bagi peneliti selanjutnya mengenai komunikasi interpersonal sebuah organisasi.
3. Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan untuk dapat menciptakan komunikasi interpersonal yang baik dalam kehidupan perkantoran dalam mewujudkan kinerja yang baik.

