

KEMAMPUAN KOMUNIKASI PEMIMPIN PADA PERUSAHAAN DAERAH (PD) PASAR KOTA MANADO

Leadership Communication Ability in Regional Markets City of Manado

Jehiskiel Lairah

Program Pascasarjana Universitas Negeri Manado

Email : lairaheky@gmail.com

Evie Elvira Masengi

Program Pascasarjana Universitas Negeri Manado

Email : eviemasengi@unima.ac.id

Charles Henry S Tangkau

Program Pascasarjana Universitas Negeri Manado

Email : charlestangkau6501@gmail.com

ABSTRAK:

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan menganalisis, dan menginterpretasikan Komunikasi Pimpinan Perusahaan Daerah Pasar Kota Manado dalam menunjang Keberhasilan Tugas Karyawan. Jenis penelitian adalah Kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: terjadinya Proses penyampaian pesan/komunikasi yang terjalin di Perusahaan Daerah Pasar Kota Manado sejauh ini belum berjalan dengan baik, sehingga berpengaruh pada pencapaian tujuan perusahaan. Pedagang sebagai mitra perusahaan daerah pasar Kota Manado kurang dilibatkan dalam proses komunikasi yang terjalin diantara pimpinan dan karyawan perusahaan daerah pasar Manado.

Pimpinan perusahaan daerah Pasar Kota Manado dalam memberikan instruksi terkait dengan tugas kerja karyawan masih dirasa belum jelas oleh karyawan, sehingga laporan hasil kerja karyawan sering mengalami keterlambatan. Indikator utama yang sangat mempengaruhi keberhasilan itu adalah seberapa kuat dan pentingnya seorang pemimpin dengan kemampuan komunikasi-nya mendorong dan membangun serta menciptakan

sebuah situasi kerja yang akan berkontribusi besar terjadinya peningkatan kinerja karyawan di perusahaan daerah pasar kota Manado.

Kata Kunci : “Komunikasi Pemimpin, Organisasi Publik, Kinerja Perusahaan daerah”

ABSTRACT :

This study aims to describe the analysis, and interpret the Communication of the Regional Market Leadership of the City of Manado in supporting the Success of Employee Tasks. This type of research is qualitative with a case study approach. The results of the study indicate that: the occurrence of the process of delivering messages / communication that has been established in the Manado City Market Regional Company has so far not gone well, so that it has an influence on achieving company goals. Traders as partners of Manado City market area companies are less involved in the communication process that exists between the leaders and employees of Manado market area companies.

The Manado City Market area leader in giving instructions related to employee work assignments is still unclear by employees, so that reports on employee work often experience delays. The main indicator that greatly influences success is how strong and important a leader with his communication skills encourages and builds and creates a work situation that will contribute greatly to the increase in employee performance in the Manado city market area.

Keywords: "Communication of Leaders, Public Organizations, Performance of Regional Companies"

PENDAHULUAN

Organisasi harus dapat mencerminkan kehendak bersama dari seluruh figur yang menjadi motor dalam menjalankan lokomotif organisasi itu sebagai sebuah lembaga. Seandainya lokomotif itu secara mekanik tidak bekerja dengan baik maka

kontribusinya akan membuat organisasi itu berjalan tertatih-tatih. Dan lama kelamaan, perlahan tapi pasti para pegiat dalam organisasi mulai meninggalkan organisasi itu dengan segala kepingannya bersama lalu mencari organisasi lain yang secara kontributif memberikan peluang bagi orang itu untuk memperoleh apa yang ingin dia dapat. Maka secara kultural seharusnya sebuah organisasi harus mampu mengakomodir kepentingan-kepentingan itu lalu kemudian menjadikannya sebagai sebuah kerangka bersama dipadukan dengan kepentingan organisasi yang kemudian menjadi program besar organisasi. Sehingga antara pegiat organisasi itu akan merasa saling memerlukan, saling ketergantungan satu sama lainnya, juga ada rasa saling memiliki. Dalam konteks inilah maka tujuan besar itu menjadi mudah untuk dicapai. [1]

Organisasi sebagai lembaga harus pula mencerminkan fleksibilitas, suasana yang kondusif, terbuka untuk semua pihak, serta menjamin terjalinnya kerja sama yang erat dan konstruktif diantara pengurus dan karyawan organisasi itu. Dan satu yang paling penting yang perlu dilakukan oleh semua pelaku dalam organisasi itu adalah menciptakan sebuah iklim kerja yang sehat, sehingga setiap orang yang terlibat dalam organisasi itu mampu menunjukkan prestasi kerja yang maksimal yang akan sangat berpengaruh positif bagi organisasi dalam mencapai tujuannya. . [2]

Komunikasi organisasi merupakan sebuah sistem yang terbangun dalam organisasi itu, yang memungkinkan pesan-pesan atau simbol-simbol organisasi itu dapat diterima, dipahami lalu diaplikasikan dalam lingkup organisasi itu sendiri. Baik antar karyawan atau pengurus, atau dari atasan/pimpinan dengan bawahan atau pengurus yang berada pada level paling bawah. Kesalahan persepsi atas pesan-pesan atau simbol-simbol yang muncul dalam proses komunikasi itu, akan sangat berpengaruh pada kinerja dan hasil kerja baik karyawan ataupun pengurus organisasi itu. Dan secara luas akan berdampak juga terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuannya. Sementara itu di lain pihak, indikator komunikasi ini pula turut mempengaruhi terbentuknya iklim kerja yang sehat dan kondusif yang implisit didalamnya akan sangat berpengaruh pula pada upaya untuk melahirkan

kebijakan-kebijakan yang aplikatif dan inovatif dari organisasi dalam memantapkan pergerakan mencapai tujuan atau cita-cita bersama itu. . [3]

Perusahaan daerah pasar kota manado sebagai suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh sistem komunikasi ini yang kontennya berisikan ketentuan atau peraturan yang berlaku umum yang sifatnya tidak tertulis tadi. Yang dapat diartikan sebagai kebiasaan-kebiasan yang berlaku dalam lingkup kerja perusahaan. Sampai pada tahap inilah perihal kepemimpinan dan kemampuan berkomunikasi seorang pemimpin mempengaruhi keberhasilan organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. . [7]

KAJIAN PUSTAKA

Kepemimpinan

Kepemimpinan bermakna suatu kemampuan untuk mempengaruhi dan mendorong seseorang atau sekelompok orang agar bekerja secara sukarela untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam Kepemimpinan terdapat unsur pimpinan (*leader*), anggota (*followers*) dan situasi atau keadaan (*situation*). Secara teoritis Kepemimpinan merupakan konsep hubungan (*relation concept*) manusia dalam spektrum luas yang secara fundamental terletak pada kemampuan manusia untuk mempengaruhi orang lain. Kouzes dan Posner berpendapat : “ *Leadership is relationship, one between constituent and leader that is based in mutual needs interest*. Kepemimpinan sebagai Kekuatan yang menyeleksi mimpi dan sesudah itu menetapkan tujuan-tujuan anda. Kepemimpinan adalah segala sesuatu yang menggerakkan perjuangan atau Kegiatan anda menuju sukses. Schuller sangat yakin bahwa dalam setiap diri seseorang terdapat potensi Kepemimpinan. Hanya saja ada banyak orang tidak serta merta menyadari atau merasakan dan lalu mencoba mempraktekannya. [9]

Komunikasi Organisasi

Komunikasi mengandung makna bersama-sama (*common*). Istilah komunikasi atau communication berasal dari bahasa latin yaitu *communicatio* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran. Dengan kata sifat *communis* yang berarti bersama-sama atau umum. Komunikasi selalu mengandung unsur pengiriman dan unsur pesan yang bertujuan mengadakan persamaan dalam mengartikan pesan. Komunikasi yang berarti proses penyampaian atau pengoperan lambang-lambang yang memiliki arti adalah komunikasi yang ditujukan untuk komunikan dengan maksud mencapai kebersamaan dan diharapkan memperoleh umpan balik. . [6]

Dari definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan secara lisan, tulisan maupun melalui pengoperan lambang-lambang dari komunikator kepada komunikan yang bertujuan untuk mencapai kebersamaan serta untuk mengubah perilaku seseorang. Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi merupakan tindakan yang memungkinkan kita mampu menerima dan memberikan informasi atau pesan sesuai dengan apa yang kita butuhkan. . [10]

Secara teoritis, kita mengenal beragam tindakan komunikasi tersebut dilakukan, yaitu konteks komunikasi antar pribadi, komunikasi kelompok, komunikasi massa dan konteks komunikasi organisasi. Organisasi adalah sebuah wadah yang menampung orang-orang dan objek-objek atau orang-orang dalam organisasi yang berusaha mencapai tujuan bersama. Bila organisasi sehat, bagian-bagian yang interpenden bekerja dengan cara yang sistematis untuk memperoleh hasil yang diinginkan. Komunikasi organisasi berlangsung dalam konteks organisasi. Komunikasi organisasi secara sederhana dapat didefinisikan sebagai komunikasi antar manusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi. . [5]

Dapat dikatakan disini, bahwa komunikasi yang efektif adalah terciptanya kesepadanan arti dan pengertian diantara individu yang menjalin komunikasi, dan ada saling menerima dalam proses keterpengaruhan. Setiap pemimpin dalam suatu organisasi harus mampu mewujudkan kepemimpinan yang efektif. Agar setiap pribadi dalam organisasi itu berfungsi sebagaimana mestinya. Setiap pemimpin

harus mampu mendaya gunakan semua potensi yang ada kearah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi itu. . [1]

Kinerja Perusahaan Daerah

Kegiatan kepemimpinan dalam bentuk memberikan kesempatan kepada para pegawai untuk bekerja sesuai dengan kemampuan, pada dasarnya merupakan usaha menggerakkan orang-orang agar bekerja untuk mencapai tujuan. Kegiatan ini dimulai dengan menyeleksi para pegawai atau karyawan yang akan diberikan tugas dengan memperhatikan jenis dan tingkat pendidikan mereka. Atau dengan memberikan tambahan pendidikan formal lain berupa memberikan kesempatan kepada mereka agar berusaha meningkatkan kapasitas intelektual dan ketrampilan mereka. Di Perusahaan Daerah Pasar Kota Manado sebagai organisasi kerja diperlukan para karyawan/pegawai yang bukan saja memiliki integritas tapi juga mereka yang memiliki inisiatif, kreativitas dan inovatif dalam menjalankan tugasnya sehari-hari. [11]

Sehubungan dengan itu studi ini akan berupaya untuk mengungkapkan sampai sejauh mana Kemampuan ber-komunikasi seorang Pimpinan dalam mendorong para Pegawai dan Karyawan meningkatkan kinerjanya. kinerja adalah suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai kewenangan dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral etika. Pengukuran kinerja organisasi sektor publik meliputi aspek-aspek antara lain: kelompok masukan (*input*), kelompok proses (*process*), kelompok keluaran (*output*), kelompok hasil (*outcome*), kelompok manfaat (*benefit*), kelompok dampak (*impact*). [2]

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif, metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan gambaran keseluruhan obyek penelitian secara akurat. Pelaksanaan metode penelitian kualitatif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti. Peneliti merupakan instrumen utama sehingga pengumpulan data dilakukan dengan proses triangulasi selama penelitian dilaksanakan, demikian juga teknik analisis data dilakukan sejak awal dengan menggunakan model analisis interaktif. [8]

Lokasi penelitian adalah di Perusahaan Daerah Pasar Kota Manado. Alasan memilih lokasi adalah karena ketertarikan peneliti terhadap permasalahan-permasalahan yang peneliti temukan di lokasi penelitian yang berkaitan dengan fokus penelitian yakni ; Kemampuan Komunikasi pemimpin dalam menunjang pekerjaan Karyawan, selain itu pertimbangan pencapaian terhadap lokasi, kemudahan dalam melakukan penelitian, biaya juga menjadi pertimbangan peneliti dalam menentukan lokasi penelitian ini.

Teknik pemilihan informan dilakukan secara Purposive (disengaja). Untuk teknik keabsahan data dilakukan pemeriksaan dengan menggunakan kriteria: a) derajat kepercayaan; b) keteralihan (transferability); c) ketergantungan (dependability), dan kepastian (confirmability). Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis model interaktif. Proses analisis data dapat dilihat pada gambar di bawah ini: [8]

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan permasalahan dan fokus penelitian dimana pimpinan perusahaan daerah PD Pasar Kota Manado dalam berkomunikasi atau memberikan informasi atau pesan banyak yang belum jelas, koordinasi yang kurang berjalan secara efektif

dan efisien, disebabkan struktur yang begitu banyak dan ketaatan pada SOP (*standard Operating Procedure*) yang masih kurang.. Ini berdampak pada banyaknya pekerjaan yang terhambat dan target keuntungan yang tidak tercapai sesuai rencana. Temuan hasil penelitian belum efektifnya komunikasi yang terbangun berdampak pada kinerja organisasi perusahaan Daerah yang kurang maksimal dalam pengelolaannya. Sehingga dibutuhkan pemimpin yang akuntabel, kapabel dan profesional dalam melaksanakan penangannya. Pengisian struktur terkesan politis tanpa memikirkan efisiensi struktur yang mengedepankan slogan miskin struktur kaya fungsi tidaklah dijalankan.. dari temuan menunjukkan diperlukan restrukturisasi organisasi pada PD Pasar Kota Manado agar pelaksanaan kinerja dapat secara maksimal. Diperlukannya membangun komunikasi organisasi yang efektif agar terlaksana program dan tujuan organisasi.

Organisasi sebagai lembaga harus mencerminkan fleksibilitas (*kelenturan*), suasana yang kondusif (*menguntungkan semua pihak*), terbuka untuk semua pihak, serta menjamin terjalinnya kerja sama yang erat dan konstruktif diantara pengurus dan karyawan organisasi tersebut. Dan satu yang paling penting yang perlu dilakukan oleh semua pelaku dalam organisasi itu adalah menciptakan sebuah iklim (*atmosfir*) kerja yang sehat (*kondusif*), sehingga setiap orang yang terlibat dalam organisasi itu mampu menunjukkan prestasi kerja yang maksimal yang akan sangat berpengaruh positif bagi organisasi dalam mencapai tujuannya.

Secara fundamental, faktor penentu terwujudnya iklim yang sehat tersebut adalah terjalinnya komunikasi yang intens dan positif diantara semua pelaku atau juga pegiat, atau juga pengurus organisasi itu. Komunikasi yang terjalin dengan baik akan mampu mendeteksi berbagai hambatan atau juga kerusakan (*bila ada*) dalam sistem organisasi itu. Bahkan kemudian melalui jalinan komunikasi itu akan mampu meretas solusi dari semua permasalahan yang ada. Komunikasi organisasi merupakan sebuah sistem yang terbangun dalam organisasi itu, yang memungkinkan pesan-pesan atau simbol-simbol organisasi itu dapat diterima, dipahami lalu diaplikasikan dalam lingkup organisasi itu sendiri. Baik antar karyawan atau pengurus, atau dari atasan/pimpinan dengan bawahan atau pengurus yang

berada pada level paling bawah. Kesalahan persepsi atas pesan-pesan atau simbol-simbol yang muncul dalam proses komunikasi itu, akan sangat berpengaruh pada kinerja dan hasil kerja baik karyawan ataupun pengurus organisasi itu. Dan secara luas akan berdampak juga terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuannya. Sementara itu di lain pihak, indikator komunikasi ini pula turut mempengaruhi terbentuknya iklim kerja yang sehat dan kondusif yang implisit didalamnya akan sangat berpengaruh pula pada upaya untuk melahirkan kebijakan-kebijakan yang aplikatif dan inovatif dari organisasi dalam memantapkan pergerakan mencapai tujuan atau cita-cita bersama itu.

Di dalam komunikasi harus terjadi kesamaan arti dan makna dalam penyampaian pesan agar terjadi pertukaran pikiran antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi sering dipandang sebagai cara dasar untuk mempengaruhi perubahan perilaku dan yang mempersatukan proses psikologi seperti persepsi, pemahaman dan motivasi. Komunikasi tidak hanya sekedar menyampaikan kata-kata atau berbicara saja tetapi komunikasi dapat dilakukan dengan gesture atau "Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, ketrampilan dan sebagainya dengan lambang atau kata, gambar, grafik, bilangan dan lain-lain. Komunikasi yang dilakukan setiap orang, dapat memberikan suatu bujukan atau pengaruh terhadap orang lain. Jadi dengan adanya seluruh fungsi komunikasi diatas, terlihat bahwa komunikasi memang memiliki banyak kegunaan atau peranan yang cukup penting dalam kehidupan manusia untuk melakukan interaksi atau berhubungan dengan sesama. Dengan fungsi komunikasi di atas, maka kita saling membutuhkan satu sama lain dan tidak bisa bekerja sendiri (independen) karena di dalam organisasi usaha sangat memerlukan tingkat kerjasama yang tinggi. Sementara itu, proses komunikasi antara pemimpin dan karyawan berdasarkan hasil penelitian dilapangan di dapati bahwa belum terjalin dengan baik, dan perlu adanya perbaikan.

SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa proses penyampaian pesan/komunikasi yang terjalin di Perusahaan Daerah Pasar Kota Manado sejauh ini belum berjalan dengan baik, sehingga berpengaruh pada pencapaian tujuan perusahaan. Pimpinan perusahaan daerah Pasar Kota Manado dalam memberikan instruksi terkait dengan tugas kerja karyawan masih dirasa belum jelas, sehingga laporan hasil kerja karyawan sering mengalami keterlambatan. Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan secara lisan, tulisan maupun melalui pengoperan lambang-lambang dari komunikator kepada komunikan yang bertujuan untuk mencapai kebersamaan serta untuk mengubah perilaku seseorang. Komunikasi didalam organisasi usaha memegang peranan yang sangat penting. Suatu organisasi tidak akan berjalan mencapai tujuan tanpa adanya komunikasi. Jika tidak ada komunikasi maka kerjasama pun tidak mungkin tercipta. Di dalam komunikasi harus terjadi kesamaan arti dan makna dalam penyampaian pesan agar terjadi pertukaran pikiran antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi sering dipandang sebagai cara dasar untuk mempengaruhi perubahan perilaku dan yang mempersatukan proses psikologi seperti persepsi, pemahaman dan motivasi.

REFERENSI :

- Fischer, Aubrey. 1978. Perspectives on Human Communication. New York. Mac Millan Pubicing. Inc.
- Gibson, Invecevich, Donnel 1929. Organisasi dan Management. Perilaku, Struktur, Proses. Erlangga Jakarta.
- Handoko, Hanni T. 2012 Management Personalia dan Sumber daya Manusia. Yogyakarta BPFE
- Hiks G. Herbert, 2007 Organisasi Teori dan Tingkah Laku. Bina aksara Jakarta.
- Jalaludin Rakhmat,. 1986. Teori Terori Komunikasi. CV. Remaja Karya Bandung.
- Keith Butterick, 2012. Pengantar Public Relations. Teori dan Praktik. PT. Raja Grafindo Persada Jakarta.

Malik, Deddy Djamaludin, Yosol Iriantara, 1993. Komunikasi Persuasif. PT. Remaja Rosdakarya Bandung.

ace. Wayne R. 1998. Komunikasi Organisasi, Startegi Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Rosda Karya Bandung

Ross, Raymond S. 1974. Persuasion : Communication and Interpersonal Raletions. Prentice Hall Engelwood Cliffs New Jersey.

Sugiyono, 2014. Metode Peneltian Manajemen, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Metode). Penelitian Tindakan, Peneltian Evaluasi Alfabeta Bandung.

Onong Uchjana Effendy, 1984. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. PT. Remaja Rosdakarya Bandung