

**Komunikasi Dan Semangat Kerja Perangkat Desa  
Di Desa Tampekan Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng**  
Oleh : Komang Sari Darmawati<sup>1</sup> dan I Nyoman Suprpta<sup>2</sup>

**Abstraksi**

Komunikasi merupakan hal penting dalam sebuah organisasi. Komunikasi yang baik dapat memicu meningkatnya semangat kerja para perangkat Desa.

Sehubungan dengan hal tersebut, dalam penelitian ini, beberapa pokok permasalahan dapat dirumuskan yaitu : 1) bagaimanakah komunikasi perangkat desa di Desa Tampekan ?, dan 2) bagaimanakah semangat kerja perangkat desa di Desa Tampekan ?; dan 3) Apa sajakah hambatan dan pendukung komunikasi perangkat desa di Desa Tampekan ?

Dari hasil penelitian ditemukan fakta bahwa komunikasi antara perangkat desa di Desa Tampekan berlangsung melalui komunikasi vertical, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal. Semangat kerja perangkat desa di Desa Tampekan selalu tinggi, yang dapat dilihat dari adanya semangat kerja yang tinggi dengan jiwa mudanya, adanya kebanggaan menjadi pegawai di desa yang bisa menafkahi keluarganya, para perangkat desa mampu menyesuaikan diri dengan teman-teman kerjanya, serta tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya.

Juga ditemukan fakta bahwa hal-hal yang menjadi penghambat komunikasi perangkat desa di Desa Tampekan adalah pesan yang disampaikan sering dikurangi atau ditambahi, penafsiran yang berbeda-beda terhadap pesan atau informasi yang diterima, pesan bisa menjadi tidak benar saat penerima pesan dalam keadaan marah, emosi atau sedih, serta bahasa yang digunakan sering tidak nyambung. Sedangkan faktor pendukungnya adalah penguasaan bahasa, saran komunikasi, kemampuan berpikir pelaku komunikasi, dan lingkungan yang baik sebagai penunjang komunikasi.

**Kata kunci : komunikasi, semangat kerja, perangkat desa.**

---

<sup>1</sup>Alumni FISIP UNIPAS, <sup>2</sup>Staf Pengajar FISIP Universitas Panji Sakti

## **1. Pendahuluan**

Komunikasi merupakan proses yang dilakukan oleh manusia setiap hari dalam melakukan hubungan dengan orang lain. Secara umum dapat dikatakan bahwa tidak ada kehidupan manusia tanpa komunikasi. Sebagai makhluk sosial manusia pasti membutuhkan hubungan dengan orang lain. Setiap individu selalu berkeinginan untuk berkomunikasi dengan orang lain dan sebaliknya individu tersebut juga berkeinginan menerima informasi dari orang lain. Keharusan yang timbul pada manusia untuk bekerjasama dengan orang lain agar dapat mencapai tujuan yang dikehendaki, mengakibatkan dibentuknya organisasi. Suatu

organisasi adalah sebuah tim dan seluruh anggotanya perlu mengetahui apa yang dilakukan oleh tim, sehingga mereka dapat bekerjasama dengan baik. Jika tidak ada komunikasi, pegawai tidak akan tahu apa yang dilakukan oleh rekan-rekannya. Secara otomatis koordinasi kerja tidak akan berjalan, dan pada akhirnya mengakibatkan tujuan organisasi tidak tercapai. Upaya mengantisipasi perkembangan organisasi di era globalisasi, instansi harus memiliki komunikasi yang bagus dan baik sehingga dapat mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. Para pegawai dan pimpinan harus selalu bekerjasama antara satu dengan yang lainnya, yang bergantung kepada saling pengertian melalui pelaksanaan komunikasi yang baik.

Menurut Gorda, (2004:193) komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain dengan harapan timbul kesamaan pengertian dan persepsi yang kemudian untuk diarahkan kepada suatu tindakan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Komunikasi disebut efektif atau berhasil apabila makna informasi yang disampaikan oleh pengirim pesan kepada penerima pesan dan makna informasi yang diterima oleh penerima adalah sama (Muhammad, 2007). Ketepatan komunikasi menunjuk pada kemampuan seseorang untuk mereproduksi atau menciptakan suatu pesan dengan tepat. Pada kenyataannya komunikasi tidak berjalan sesuai dengan harapan, karena pesan yang dikirim tidak dapat tersampaikan dengan baik yang disebabkan karena beberapa faktor seperti kurang ketersediaan alat atau fasilitas komunikasi yang ada diinternal para pegawai serta perbedaan penafsiran karena ketidak jelasan dalam penyampaian atau penerimaan pesan, sehingga muncul adanya sebuah miss komunikasi dan tidak jarang pula menimbulkan konflik. Kekurangtepatan atau perbedaan arti diantara yang dimaksudkan oleh si pengirim dengan interpretasi si penerima.

Sehubungan dengan semangat kerja pegawai, dalam hal ini semangat kerja perangkat desa, Nitisemito ( 2002 : 56 ), mengatakan bahwa semangat kerja adalah kondisi seseorang yang menunjang dirinya untuk melakukan pekerjaan lebih cepat dan lebih baik. Menurut Manullang ( 2005 : 183 ), ada 2 cara untuk mendefinisikan semangat kerja yaitu : 1) semangat kerja adalah kondisi dari

sebuah kelompok dimana ada tujuan yang jelas dan tetap yang dirasakan menjadi penting dan terpadu dengan tujuan individu; 2) semangat kerja adalah kepemilikan atau kebersamaan, semangat kerja merujuk kepada adanya kebersamaan. Hal ini merupakan rasa pemahaman dengan perhatian terhadap unsur-unsur dari pekerjaan seseorang, kondisi kerja, rekan kerja, penyelia, pimpinan, dan instansi.

Unsur penting dari semangat kerja adalah adanya keinginan untuk mencapai tujuan dari sebuah kelompok tertentu. Semangat kerja merupakan gambaran sikap individu maupun kelompok terhadap pekerjaan yang dilakukan dalam meraih tujuan. Karena sikap merupakan kesediaan untuk bertindak yang berarti, masih berbentuk kesiapan atau kecenderungan dan tidak terlihat oleh orang lain, maka semangat kerja lebih bersifat individual.

Semangat kerja juga merupakan cermin dari kondisi pegawai dan lingkungan kerjanya. Jika semangat kerja meningkat maka organisasi akan memperoleh keuntungan seperti rendahnya tingkat absensi, kecilnya *labour turn over*, pekerjaan lebih cepat diselesaikan dan sebagainya, sehingga diharapkan semangat kerja dapat meningkat dan kemajuan organisasi dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Dessler ( 2001 : 167 ) semangat kerja dapat diukur melalui presensi pegawai di tempat kerja, tanggung jawab terhadap pekerjaan, disiplin kerja, kerjasama dengan pimpinan atau teman sejawat dalam organisasi serta produktifitas kerja. Semangat kerja akan terjaga dengan baik jika terjalinnya komunikasi yang baik diantara orang-orang yang terlibat dalam organisasi.

Begitu juga halnya dengan komunikasi yang terjadi diantara Perangkat desa yang ada di Desa Tampekan Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng. Seperti diketahui, perangkat desa yang ada di Desa Tampekan berjumlah 8 ( delapan ) yang terdiri dari seorang Sekretaris Desa ( Sekdes), 5 (lima) orang Kepala Urusan (Kaur) dan 2 (dua) orang Kelian Banjar Dinas.

Idealnya, agar kinerja organisasi pemerintah Desa Tampekan bisa berjalan dengan baik, maka komunikasi diantara para perangkat desa tersebut haruslah berjalan dengan baik sehingga semangat kerja perangkat desa tersebut bisa

meningkat dan pelayanan kepada masyarakat bisa berlangsung secara maksimal. Tetapi permasalahan yang terjadi selama ini, ada sedikit gangguan atau hambatan dalam komunikasi tersebut. Salah satunya adalah seringnya terjadi masalah dimana perangkat desa kurang serius dan kurang konsentrasi ketika berkomunikasi dengan atasannya dan kurang memperhatikan informasi yang disampaikan oleh atasannya sehingga ketika para perangkat desa tersebut menyampaikannya atau berkomunikasi dengan masyarakat menjadi tidak nyambung, atau bahkan informasinya menjadi kurang jelas.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimanakah komunikasi perangkat desa di Desa Tampekan Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng?
2. Bagaimanakah semangat kerja perangkat desa di Desa Tampekan Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng ?
3. Apa sajakah hambatan dan pendukung komunikasi perangkat desa di Desa Tampekan Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng ?

## **2. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata. Arikunto (2006 : 12) mengemukakan bahwa, penelitian kualitatif tidak menggunakan angka-angka tetapi hanya menggunakan kata-kata. Sedangkan menurut Bungin (2012 : 32), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini terutama adalah : Perangkat Desa, BPD, LPM, tokoh masyarakat dan anggota masyarakat desa Tampekan Kecamatan Banjar. Informan tersebut ditunjuk secara *purposive sampling*, dengan mempertimbangkan pengetahuan mereka tentang masalah yang ditelaah. Dalam artian, informan yang ditunjuk memiliki tujuan untuk dapat memberikan jawaban atas semua pertanyaan yang diajukan. Dalam hal ini jumlah informan tidak

dibatasi, melainkan disesuaikan dengan tingkat kejenuhan data, dalam artian pengembangan informan dihentikan jika data yang terkumpul telah mampu memecahkan atau menjawab masalah penelitian secara tuntas.

Hal pertama yang dilakukan sebelum memulai seluruh tahapan penelitian kualitatif adalah menetapkan *research question* atau fokus penelitian ( Hendarso, 2007 : 170). Menurut Moleong (2007 : 83), fokus penelitian kualitatif berkaitan erat dengan rumusan masalah, masalah penelitian dijadikan acuan dalam menentukan fokus penelitian, sehingga fokus penelitian dapat berkembang atau berubah sesuai dengan pola pikir yang bersifat “*emercial induktif*” (kenyataan dan induktif) segalanya ditentukan dari data yang sebenarnya diperoleh dilapangan.

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Komunikasi perangkat desa di Desa Tampekan Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng, yang meliputi : a) komunikasi vertical ; b) komunikasi horizontal; dan c) komunikasi diagonal.
2. Semangat kerja perangkat desa di Desa Tampekan, yang meliputi :
  - a. Perilaku yang menunjukkan individu bekerja dengan semangat.
  - b. Individu bekerja dengan perasaan menyenangkan : kebanggaan, kepuasan, tingkat absensi
  - c. Menyesuaikan diri dengan teman-teman sekerja.
  - d. Keterlibatan ego dalam bekerja : tanggung jawab, lancarnya aktivitas
3. Hambatan dan pendukung komunikasi Perangkat desa Tampekan yang meliputi :
  - a. Hambatan : *Filtering, Selective perception, Emotion, Languange.*
  - b. Pendukung : penguasaan bahasa, sarana komunikasi, kemampuan berpikir, dan lingkungan yang baik.

Penelitian ini mengambil lokasi di Desa Tampekan Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng, dengan tujuan untuk mengetahui peran komuniiasi untuk meningkatkan semangat kerja kinerja perangkat desa. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan pemanfaatan dokumen. Selanjutnya analisis data dengan prosedur seperti yang disampaikan Milles dan

Huberman (Sugiyono, 2013), yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta simpulan dan verifikasi.

### **3. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **3.1 Komunikasi Perangkat Desa di Desa Tampekan**

Komunikasi merupakan suatu proses sosial yang sangat mendasar dan vital dalam kehidupan manusia. Dikatakan mendasar karena setiap masyarakat manusia, baik yang primitif maupun yang modern, berkeinginan mempertahankan suatu persetujuan mengenai berbagai aturan sosial melalui komunikasi. Dikatakan vital karena setiap individu memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan individu-individu lainnya sehingga meningkatkan kesempatan individu itu untuk tetap hidup. Setiap saat semua orang selalu berbicara tentang komunikasi. Kata komunikasi sangat dikenal, tetapi banyak di antara kita yang kurang mengerti makna dari komunikasi walaupun kita selalu memperbincangkannya dan melakukannya. Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa latin *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communicatio*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) adalah istilah yang paling sering sebagai asal usul komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama.

Berkaitan dengan komunikasi yang dilaksanakan oleh perangkat desa di Desa Tampekan, komunikasi dilaksanakan dalam tiga bentuk, yakni komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal. Komunikasi vertikal berlangsung dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas. Komunikasi yang dari atas ke bawah biasanya dalam bentuk instruksi, petunjuk, pengarahan, informasi penjelasan dan lain-lain yang disampaikan oleh pimpinan kepada bawahan.

Menyimak pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan, dapat dipahami bahwa komunikasi yang dilakukan oleh perangkat desa dengan pimpinannya, dilakukan secara timbal balik, yakni dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas. Komunikasi jenis ini disebut komunikasi vertikal (*vertical*

*communication*), yakni komunikasi dari atas ke bawah yang berupa intruksi, petunjuk, pengarahan, informasi penjelasan dan lainnya yang dilakukan oleh pimpinan kepada bawahan. Juga komunikasi dari bawah ke atas dimana bawahan memberikan laporan, informasi, gagasan, saran, masukan, serta ide-ide dan sebagainya kepada pimpinan atau atasan ( Effendy, 2003 )

Komunikasi antara perangkat desa yang ada di Desa Tampekan juga bisa dilaksanakan dalam bentuk komunikasi horizontal, dimana komunikasi tersebut terjadi antara para perangkat desa, misalnya antara Kaur yang satu dengan Kaur lainnya atau dengan Kelian Banjar Dinas. Komunikasi seperti ini biasanya dilaksanakan dalam rangka menjalin kerjasama yang harmonis diantara sesama perangkat desa dan saling mendukung dalam melaksanakan pekerjaannya.

Menyimak informasi yang diberikan oleh para informan, didukung oleh hasil pengamatan secara langsung di lokasi penelitian, dapat diketahui bahwa diantara sesama perangkat desa yang ada di Desa Tampekan selalu terjalin komunikasi untuk memperlancar pekerjaan masing-masing. Komunikasi tersebut lebih mempermudah para perangkat desa tersebut dalam menjalin kerjasama supaya tugas-tugas sebagai pelayan masyarakat dapat berjalan dengan baik. Komunikasi antara para perangkat desa tersebut oleh Effendy (2003) disebut sebagai komunikasi horizontal (*horizontal communication*) dimana komunikasi itu terjadi antara individu-individu dengan pegawai yang mempunyai status atau peringkat yang sama dalam struktur organisasi.

Selanjutnya ada yang disebut dengan komunikasi diagonal yang merupakan kombinasi komunikasi vertikal dengan komunikasi horizontal. Komunikasi ini terjadi antara individu atau pegawai yang berbeda pangkat atau status dan juga berbeda bagian. Dalam kasus komunikasi antara perangkat desa di Desa Tampekan, komunikasi diagonal ini bisa terjadi antara para Kaur dengan staf petugas kebersihan kantor dan pengelola air bersih yang memang ditunjuk oleh perbekel untuk tugasnya masing-masing.

Dari pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh ketiga orang informan tersebut dapat dipahami bahwa komunikasi antara Kaur Keuangan dengan petugas pengelola air dan petugas pengelola sampah di Desa Tampekan, merupakan

komunikasi individu atau karyawan yang berbeda pangkat atau status dan juga berbeda bagian, tetapi masih ada saling keterkaitan, yang oleh Effendy ( 2003 ) disebut dengan komunikasi cabang atau komunikasi diagonal ( *crosswise communication* ).

### **3.2 Semangat Kerja Perangkat Desa di Desa Tampekan**

Menurut Hasibuan (2012: 94), semangat kerja adalah keinginan dan kesungguhan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Semangat kerja ini akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkeaktivitas dalam pekerjaannya.

Sehubungan dengan semangat kerja perangkat desa di Desa Tampekan, adanya semangat kerja dapat dilihat dari dimensi-dimensi dan indikator-indikator seperti : 1) adanya perilaku yang menunjukkan individu bekerja dengan semangat; 2) individu bekerja dengan suatu perasaan yang menyenangkan; 3) menyesuaikan diri dengan teman-teman sekerja; dan 4) keterlibatan ego dalam bekerja.

Adanya perilaku yang menunjukkan individu bekerja dengan semangat dengan berusaha meminimalisir perilaku yang agresif yang dapat menimbulkan frustrasi (putus asa), dapat ditunjukkan dengan adanya konsentrasi kerja, ketelitian, dan hasrat untuk maju.

Dari pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan, serta hasil pengamatan langsung melihat semangat kerja dari para perangkat desa tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan berbagai faktor pendukung, perangkat desa di Desa Tampekan selalu menunjukkan semangat kerjanya yang bisa dilihat dari adanya perilaku perangkat desa tersebut yang selalu bersemangat dalam bekerja dengan jiwa mudanya. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Saifudin (2002), bahwa semangat kerja dapat dilihat dari indikator adanya perilaku yang menunjukkan individu bekerja dengan semangat seperti adanya konsentrasi kerja, ketelitian, dan hasrat untuk maju.

Melaksanakan pekerjaan dengan suatu perasaan yang menyenangkan merupakan salah satu indikator adanya semangat kerja dari para perangkat desa di Desa Tampekan. Kebanggaan sebagai pegawai menjadi salah satu pemicunya.

Dari hal-hal yang disampaikan lewat hasil wawancara dengan para informan, dapat diketahui bahwa kebanggaan menjadi pegawai di desa, keinginan untuk bekerja yang memuaskan diri sendiri dan atasan, berusaha rajin masuk kantor, serta tidak ada keinginan untuk pindah pekerjaan atau mencari pekerjaan lain lagi merupakan hal-hal yang menjadi indikator adanya semangat kerja pada perangkat desa di Desa Tampekan. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Saifudin (2002) yang menyatakan bahwa individu yang bekerja dengan suatu perasaan yang menyenangkan yang ditandai dengan adanya kebanggaan karyawan, kepuasan karyawan, rajin masuk kantor, dan tidak ada keinginan untuk pindah kerja, merupakan salah satu indikator semangat kerja pegawai.

Hal selanjutnya yang menjadi indikator dari adanya semangat kerja perangkat desa di Desa Tampekan adalah adanya kemampuan menyesuaikan diri dengan teman-teman sekerja dan adanya perlakuan baik dari atasan dan rekan kerja. Ini sangat dimungkinkan terjadi karena seluruh perangkat desa di Desa Tampekan adalah warga asli Desa Tampekan. Mereka sudah lama saling mengenal bahkan sebelum mereka menjadi perangkat desa.

Menyimak hasil wawancara dengan dua orang informan yang merupakan perangkat desa di Desa Tampekan tersebut, didukung oleh hasil pengamatan secara langsung di kantor desa Tampekan, dapat dipahami bahwa intensitas pertemuan yang terjadi diantara para perangkat desa justru jauh sebelum mereka menjadi perangkat desa, menyebabkan para perangkat desa tersebut lebih mudah dalam menyesuaikan diri dengan teman-teman sekerja. Juga adanya perlakuan baik dari atasan dan rekan kerja tentunya menyebabkan semangat kerja para perangkat desa tersebut selalu tinggi. Hal ini sesuai pernyataan bahwa indikator semangat kerja salah satunya dapat dilihat dari adanya kemampuan menyesuaikan diri dengan teman-teman sekerja, serta adanya perlakuan baik dari atasan dan rekan kerja (Saifudin, 2002).

Hal terakhir yang menjadi indikator dari semangat kerja adalah adanya keterlibatan ego dalam bekerja, dalam hal ini adanya tanggung jawab dari pegawai terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya, serta lancarnya aktivitas pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Dari pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh ketiga orang informan tersebut di atas, yakni Sekretaris Desa Tampekan, Kaur Pembangunan, dan Ketua LPM Desa Tampekan, dapat dipahami bahwa keterlibatan ego dalam hal ini adanya komitmen dan tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan serta lancarnya aktivitas dalam melaksanakan berbagai tugas dan pekerjaan sebagai perangkat desa merupakan indikator adanya semangat kerja dari para perangkat desa di Desa Tampekan tersebut. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Saifudin (2002), bahwa keterlibatan ego dalam bekerja, yang mencakup tanggung jawab terhadap pekerjaan serta lancarnya aktivitas merupakan salah satu indikator dari semangat kerja

### **3.3.Hambatan-hambatan dan Pendukung Komunikasi Perangkat Desa di Desa Tampekan**

#### **3.3.1 Hambatan Komunikasi**

Komunikasi dikatakan berhasil apabila apa yang dikomunikasikan dimengerti atau dengan kata lain komunikasi dikatakan efektif apabila penerima pesan menafsirkan serta melakukan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan oleh pengirim pesan. Namun, tidaklah mudah untuk menciptakan suatu komunikasi yang efektif tersebut, karena adanya hambatan - hambatan dalam berkomunikasi. Hambatan-hambatan komunikasi tersebut adalah : *filtering*, *selective perception*, *emotion*, dan *language* (Robbins, 2002).

Hal pertama yang bisa menjadi penghambat komunikasi adalah penerima pesan tidak dapat menerima pesan secara utuh, karena pesan telah mengalami penyaringan (*filtering*). Dalam hal ini penerima pesan tidak bisa menerima pesan tersebut secara utuh karena pesan yang diterimanya telah mengalami proses penyaringan atau filtrasi atau bahkan mungkin telah mengalami proses pengeditan, seperti adanya penambahan atau pengurangan terhadap isi pesan tersebut, sehingga berbeda dengan pesan aslinya.

Dari hasil wawancara dengan para informan, dapat dipahami bahwa hambatan komunikasi bisa terjadi pesan atau informasi yang diterima telah mengalami penyaringan dalam hal ini penambahan atau bahkan pengurangan,

sehingga penerima pesan atau informasi tidak dapat menerima pesan secara utuh. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Robbins (2002), bahwa pesan yang telah mengalami penyaringan menyebabkan penerima pesan tidak dapat menerima pesan secara utuh, dan hal ini menjadi hambatan dalam komunikasi.

Selanjutnya yang menjadi hambatan dalam komunikasi adalah apa yang disebut dengan *selective perception* yakni setiap orang memiliki penafsiran yang berbeda-beda terhadap suatu pesan, sehingga penafsiran terhadap suatu pesan yang sama dapat berbeda-beda.

Dari hal-hal yang disampaikan oleh para informan, didukung oleh hasil pengamatan secara langsung di lokasi penelitian mengenai terjadinya hambatan komunikasi yang disebabkan oleh adanya penafsiran yang berbeda dari penerima pesan terhadap pesan yang disampaikan oleh pemberi pesan, dapat dipahami bahwa memang setiap orang terkadang memiliki penafsiran yang berbeda-beda terhadap pesan yang disampaikan. Hal ini tentunya menjadi faktor penghambat komunikasi dan sekaligus juga menghambat pekerjaan. Seperti yang disampaikan Robbins (2002), bahwa setiap orang memang terkadang memiliki penafsiran yang berbeda-beda, sehingga penafsiran terhadap suatu pesan yang sama dapat berbeda-beda.

Faktor emosi dari penerima pesan juga bisa menjadi penyebab terhambatnya komunikasi. Karena penerima pesan sedang dalam keadaan sedih atau marah dapat menyebabkan penerimaan dan penafsiran pesan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pengirim pesan. Kasus seperti itu sering terjadi dalam proses komunikasi, seperti yang disampaikan oleh para informan tersebut yakni perangkat desa di Desa Tampekan, termasuk juga hasil pengalaman peneliti sendiri, dapat diketahui bahwa faktor emosi dari penerima pesan bisa menyebabkan penerimaan dan penafsiran pesan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pengirim pesan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Robbins (2002), bahwa salah satu hambatan komunikasi adalah adanya faktor emosi yang dapat menyebabkan penerimaan dan penafsiran terhadap pesan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pengirim pesan. Bila penerima pesan dalam

emosi yang labil seperti dalam keadaan marah atau sedih, maka maksud yang baik pun dapat diartikan tidak baik.

Hal terakhir yang bisa menjadi hambatan dalam komunikasi adalah masalah bahasa. Bahasa merupakan unsur penting dalam komunikasi. Orang yang berkomunikasi haruslah menggunakan bahasa yang sama dan dipahami oleh mereka yang berkomunikasi. Dalam komunikasi diantara para perangkat desa di Desa Tampekan, beberapa kali juga terjadi hambatan karena faktor bahasa tersebut.

Dari pernyataan para informan, serta pengalaman peneliti juga dalam berkomunikasi dengan perangkat desa di Desa Tampekan, dapat dipahami bahwa penggunaan bahasa yang salah atau bahasa yang tidak dipahami oleh penerima pesan bisa menjadi hambatan dalam komunikasi. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Robbins (2002), bahwa bahasa merupakan unsur penting dalam komunikasi. Bila penerima pesan tidak memahami bahasa yang digunakan oleh pengirim pesan maka tidak akan terjadi komunikasi yang baik. Hal ini dikukung pula oleh pernyataan Effendy (2007), yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pesan atau perasaan kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna sama bagi kedua belah pihak.

### **3.3.2 Faktor Pendukung Komunikasi**

Di dalam berinteraksi di kalangan pegawai harus mempergunakan komunikasi sebagai alat untuk mengirim pesan. Dalam pengiriman pesan dibutuhkan komunikasi yang baik, dalam hal ini ada beberapa pendukung komunikasi dalam meningkatkan semangat kerja para perangkat desa di Desa Tampekan.

Dari apa yang diungkap oleh Sekretaris Desa Tampekan dapat dipahami faktor yang mendukung komunikasi di antara para perangkat desa di Desa Tampekan dalam pemilihan bahasa yang tepat sehingga pesan yang ingin di sampaikan mudah dipahami dan dimengerti selain itu perangkat desa di Desa Tampekan juga memanfaatkan sarana yang ada seperti halnya sarana kecanggihan teknologi yang berkembang saat ini.

Dari hal tersebut mengakibatkan komunikasi yang terjadi dikalangan perangkat desa di Desa Tampekan menjadi lebih efektif karena apa pesan yang dikirim oleh komunikator cepat ditangkap oleh komunikan sehingga komunikasi dapat menumbuhkan semangat kerja perangkat desa meningkat. Selain hal tersebut ada pendukung komunikasi yang lain dalam menumbuhkan semangat kerja perangkat desa.

Dari semua informasi yang didapat , peneliti dapat memaknai yang menjadi pendukung komunikasi dalam menumbuhkan semangat kerja para perangkat desa di sebabkan oleh bahasa yang dipergunakan dalam berkomunikasi yang memilih bahasa yang mudah mereka pahami selain itu tingkat pendidikan pegawai juga sudah baik sehingga cepat menangkap apa pesan yang diutarakan dalam mendukung komunikasi. Gedung Kantor Desa Tampekan memiliki sarana yang sangat bagus hal itu mengakibatkan rasa nyaman tempat berkomunikasi sangatlah menunjang dan juga akses internet yang baik mengakibatkan komunikasi yang terjalin lebih efektif karena memudahkan dalam mengakses dan mempercepat pengiriman pesan karena memanfaatkan kecanggihan teknologi adalah hal sangat baik untuk menumbuhkan semangat kerja.

Dari semua informasi yang didapat dapat digambarkan faktor pendukung dari komunikasi yang terjadi pada para perangkat desa di Kantor Desa Tampekan didukung oleh faktor penggunaan bahasa yang dipilih, sarana yang dimiliki cukup mumpuni dan dibidang sangat bagus karena sudah mengikuti perkembangan jaman, kemampuan pegawai yang dimiliki Kantor Desa Tampekan dibidang cukup baik karena hampir rata-rata pegawai sudah lulusan SMA dan yang terakhir lingkungan kantor Desa Tampekan dibidang sudah sangat baik. Hal tersebut senada dengan Marhaeni, (2009) bahwa ada beberapa faktor pendukung komunikasi yaitu sebagai berikut :

1. Penguasaan bahasa, kita ketahui bersama bahwa bahasa merupakan sarana dasar komunikasi.
2. Sarana komunikasi, sarana yang dimaksud di sini adalah suatu alat penunjang dalam berkomunikasi baik secara verbal maupun non verbal.

3. Kemampuan berpikir (kecerdasan) pelaku komunikasi baik komunikator maupun *audience* sangat mempengaruhi kelancaran komunikasi
4. Lingkungan yang baik juga menjadi salah satu faktor penunjang dalam berkomunikasi.

Komunikasi dikatakan berhasil apabila apa yang dikomunikasikan dimengerti atau dengan kata lain komunikasi dikatakan efektif apabila penerima pesan menafsirkan serta melakukan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan oleh pengirim pesan.

#### **4. Penutup**

Dari penjelasan dan pemaparan yang disampaikan lewat hasil penelitian dan pembahasan pada bab terdahulu, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Komunikasi antara perangkat desa di Desa Tampekan dilaksanakan melalui komunikasi vertikal, komunikasi horisontal, dan komunikasi diagonal.
2. Semangat kerja selalu ditunjukkan oleh para perangkat desa di Desa Tampekan. Hal tersebut dapat dilihat dari : a) perilaku perangkat desa tersebut yang selalu bersemangat dalam bekerja dengan jiwa mudanya; b) adanya kebanggaan menjadi pegawai di desa karena dia bisa memberi nafkah pada keluarganya serta bisa menunjukkan kemampuan yang dimilikinya; c) para perangkat desa di Desa Tampekan lebih mudah dalam menyesuaikan diri dengan teman sekerja karena mereka sudah lama bergaul ; dan d) para perangkat desa tersebut memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya serta lancarnya aktivitas mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai perangkat desa.
3. Hal-hal yang menjadi penghambat komunikasi diantara para perangkat desa di Desa Tampekan adalah : a) pesan atau informasi yang diterima ditambahkan atau dikurangi sehingga pesan yang diterima tidak utuh; b) para perangkat desa di Desa Tampekan sering memberi penafsiran sendiri terhadap pesan yang diterimanya, sehingga ketika disampaikan kepada orang lain pesan tersebut bisa berbeda; c) dalam keadaan emosi, marah atau sedih, perangkat desa sering salah dalam menafsirkan pesan yang diterimanya; dan d) terjadinya

kesalahan bahasa atau penggunaan bahasa yang tidak dimengerti oleh penerima pesan. adanya Sedangkan yang menjadi pendukung komunikasinya adalah : penguasaan bahasa, sarana komunikasi, kemampuan berpikir pelaku komunikasi, dan lingkungan yang baik sebagai penunjang komunikasi.

### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Raja Grafindo : Jakarta
- Bungin, Burhan, 2012, *Analisis Data Penelitian Kualitatif : Pemahaman Filosofis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Raja Grafindo Perkasa : Jakarta
- Dessler, Gary, 2001, *Manajemen Personalia Teknik dan Konsep Modern*, Airlangga : Jakarta
- Effendi, Onong Uchjana, 2007, *Human Relations dan Public Relations*, Remaja Rosdakarya : Bandung
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Gorda, I Gusti Ngurah. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid I. PT. Indeks. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara : Jakarta
- Hendarso, Emy Susanti. 2007 , *Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan dalam Bagong Suyanto dan Sutinah (ed), Penelitian Kualitatif : Sebuah Pengantar*, Kencana Prenada Media Group : Jakarta
- Manullang, M. 2005, *Manajemen Personalia*, Gajah Mada University Press : Yogyakarta
- Marhaeni, Fajar. 2009. *Ilmu Komnikasi : Teori & Praktek*. Graha Ilmu. Jogyakarta.
- Moleong, Lexy J., 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Karya : Bandung
- Muhammad, Arni. 2007. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nitisemito, Alex S. 2002, *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia : Jakarta

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Robbins, Stephen P. 2002. *Prilaku Organisasi*, Ahli Bahasa Hadyana Pujaatmaka dan Gomes, Faustino, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset. Yogyakarta.

Saifudin, Azwar, 2002, *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.