

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses dasar yang memungkinkan terjadinya interaksi antarindividu maupun antarbagian dalam organisasi. Robbins & Judge (2017) mendefinisikan komunikasi sebagai proses penyampaian informasi, ide, dan makna dari satu individu kepada individu lain dengan tujuan tercapainya pemahaman bersama. Menurut Daft (2016), komunikasi dalam organisasi bukan hanya sekadar penyampaian pesan, tetapi juga instrumen untuk mengoordinasikan aktivitas, mengambil keputusan, dan mengarahkan pegawai agar bekerja sesuai tujuan organisasi.

Dalam konteks organisasi publik, komunikasi berfungsi sebagai sarana pengendalian perilaku, pemberian motivasi, serta penyampaian informasi yang diperlukan agar pegawai dapat melaksanakan tugas secara efektif. Sutrisno (2014) menyebutkan bahwa komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kerja sama tim, mengurangi konflik, dan memperbaiki hubungan antarpegawai.

2.1.2 Jenis-Jenis Komunikasi dalam Organisasi

Komunikasi dalam organisasi merupakan proses yang kompleks dan melibatkan berbagai pihak dengan tujuan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Berdasarkan arah dan pola penyampaiannya, komunikasi dalam organisasi dapat dibedakan menjadi beberapa jenis.

1. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan dalam suatu struktur organisasi. Komunikasi ini dapat berupa komunikasi dari atasan ke bawahan maupun dari bawahan ke atasan. Komunikasi dari atasan ke bawahan biasanya berupa instruksi, arahan, kebijakan, dan evaluasi kerja, sedangkan komunikasi dari bawahan ke atasan berupa laporan, saran, maupun umpan balik.

Menurut Robbins dan Judge (2017), komunikasi vertikal berperan penting dalam memastikan bahwa pegawai memahami tugas, tanggung jawab, serta standar kerja yang ditetapkan oleh organisasi.

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang terjadi antarpegawai yang memiliki kedudukan atau jabatan yang sejajar. Jenis komunikasi ini bertujuan untuk meningkatkan koordinasi, kerja sama, dan penyelesaian tugas secara efektif. Handoko (2016) menyatakan bahwa komunikasi horizontal membantu memperlancar pelaksanaan pekerjaan, terutama dalam aktivitas yang membutuhkan kerja tim dan kolaborasi antarbagian.

3. Komunikasi Formal

Komunikasi formal adalah komunikasi yang berlangsung sesuai dengan struktur dan prosedur resmi organisasi. Komunikasi ini biasanya dilakukan melalui surat dinas, rapat resmi, laporan tertulis, atau perintah kerja yang bersifat formal. Komunikasi formal berfungsi untuk menjaga keteraturan dan kejelasan informasi dalam organisasi sehingga setiap pegawai mengetahui perannya masing-masing.

4. Komunikasi Informal

Komunikasi informal merupakan komunikasi yang terjadi di luar jalur resmi organisasi, seperti percakapan santai antarpegawai. Meskipun tidak bersifat resmi, komunikasi informal dapat membantu mempererat hubungan kerja dan menciptakan suasana kerja yang harmonis. Mangkunegara (2019) menyatakan bahwa komunikasi informal dapat mendukung komunikasi formal apabila dikelola dengan baik.

2.1.3 Indikator Komunikasi

Dalam penelitian ini, komunikasi diukur melalui beberapa indikator yang menggambarkan efektivitas proses penyampaian informasi dalam organisasi. Indikator-indikator ini digunakan sebagai dasar penyusunan instrumen kuesioner untuk mengukur variabel komunikasi. Adapun indikator komunikasi yang

digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kejelasan Pesan

Kejelasan pesan menunjukkan sejauh mana instruksi atau informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan mudah oleh pegawai. Pesan yang disampaikan secara jelas akan meminimalkan terjadinya kesalahpahaman serta membantu pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan arahan yang diberikan.

2. Kelengkapan Informasi

Kelengkapan informasi berkaitan dengan sejauh mana informasi yang disampaikan telah mencakup seluruh hal yang dibutuhkan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Informasi yang lengkap akan mendukung kelancaran kerja dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas.

3. Keterbukaan Komunikasi

Keterbukaan komunikasi mencerminkan adanya kesempatan bagi pegawai untuk menyampaikan pendapat, saran, maupun memberikan umpan balik kepada pimpinan atau rekan kerja. Komunikasi yang terbuka dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan meningkatkan kepercayaan dalam organisasi.

4. Ketepatan Waktu Penyampaian Informasi

Ketepatan waktu menunjukkan bahwa informasi atau instruksi disampaikan pada saat yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Informasi yang disampaikan tepat waktu akan membantu pegawai dalam mengambil keputusan dan menyelesaikan tugas secara efektif.

5. Umpan Balik (Feedback)

Umpan balik merupakan respon yang diberikan oleh penerima pesan untuk memastikan bahwa pesan telah diterima dan dipahami dengan benar. Adanya umpan balik menunjukkan terjadinya komunikasi dua arah yang efektif antara pihak yang berkomunikasi.

6. Pemilihan Saluran Komunikasi

Pemilihan saluran komunikasi berkaitan dengan kesesuaian media yang

digunakan dalam penyampaian informasi, baik secara lisan, tulisan, maupun melalui teknologi komunikasi. Penggunaan saluran komunikasi yang tepat akan meningkatkan kejelasan dan efektivitas pesan yang disampaikan.

2.1.4 Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja tidak hanya dilihat dari hasil akhir pekerjaan, tetapi juga dari proses pelaksanaan kerja yang mencerminkan kemampuan, keterampilan, dan sikap pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.

Menurut Mangkunegara (2019), kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja yang baik menunjukkan bahwa pegawai mampu melaksanakan pekerjaannya secara efektif dan efisien.

Sementara itu, Robbins dan Judge (2017) menyatakan bahwa kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil kerja individu yang diukur berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan organisasi. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kemampuan, motivasi, kesempatan kerja, serta dukungan organisasi.

Pendapat lain dikemukakan oleh Hasibuan (2018) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan perwujudan dari kemampuan dan kemauan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Kinerja yang optimal akan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam penelitian ini adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sesuai dengan standar dan tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kinerja pegawai dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator

yang menggambarkan tingkat keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Indikator kinerja digunakan sebagai dasar dalam penyusunan instrumen penelitian berupa kuesioner untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai.

Menurut Mangkunegara (2019), kinerja pegawai dapat diukur melalui aspek kualitas dan kuantitas hasil kerja serta perilaku kerja yang ditunjukkan selama proses pelaksanaan tugas. Sejalan dengan pendapat tersebut, indikator kinerja pegawai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja menunjukkan tingkat ketepatan, kerapian, dan kesesuaian hasil kerja pegawai dengan standar yang telah ditetapkan. Pegawai yang memiliki kualitas kerja yang baik mampu menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang memuaskan dan minim kesalahan.

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai dalam periode waktu tertentu. Kuantitas kerja yang tinggi menunjukkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang ditetapkan.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu menunjukkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Pegawai yang mampu bekerja tepat waktu mencerminkan tingkat disiplin dan tanggung jawab yang tinggi.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab mencerminkan kesediaan pegawai untuk melaksanakan tugas yang diberikan dengan penuh kesadaran serta berani menanggung risiko atas hasil pekerjaannya. Pegawai yang bertanggung jawab akan melaksanakan pekerjaan dengan sungguh-sungguh.

5. Kerja Sama

Kerja sama menunjukkan kemampuan pegawai dalam bekerja bersama rekan kerja dan pimpinan untuk mencapai tujuan organisasi. Kerja sama yang baik akan mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

2.1.5 Dimensi Kinerja

Dimensi kinerja merupakan aspek-aspek utama yang digunakan untuk menggambarkan dan mengelompokkan indikator kinerja pegawai secara lebih sistematis. Dimensi kinerja berfungsi untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai bentuk pencapaian kerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut Mangkunegara (2019), kinerja pegawai dapat dilihat dari hasil kerja dan perilaku kerja yang ditunjukkan selama proses pelaksanaan tugas. Sejalan dengan pendapat tersebut, dimensi kinerja pegawai dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam beberapa dimensi utama sebagai berikut:

1. Dimensi Hasil Kerja

Dimensi hasil kerja berkaitan dengan pencapaian output kerja pegawai yang dapat diukur secara nyata. Dimensi ini mencerminkan kemampuan pegawai dalam menghasilkan pekerjaan sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dimensi hasil kerja dalam penelitian ini meliputi:

- Kualitas kerja
- Kuantitas kerja
- Ketepatan waktu

Dimensi ini menekankan pada sejauh mana pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang akurat, jumlah yang sesuai target, serta tepat waktu.

2. Dimensi Efektivitas dan Disiplin Kerja

Dimensi efektivitas dan disiplin kerja menggambarkan kemampuan

pegawai dalam melaksanakan pekerjaan secara efisien serta kepatuhan terhadap aturan dan prosedur kerja yang berlaku. Dimensi ini mencerminkan keseriusan pegawai dalam menjalankan tugas organisasi. Dimensi ini meliputi:

- Efektivitas kerja
- Disiplin kerja

Pegawai yang memiliki efektivitas dan disiplin kerja yang baik akan mampu mencapai tujuan organisasi serta menjalankan pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

3. Dimensi Perilaku Kerja

Dimensi perilaku kerja berkaitan dengan sikap dan perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas serta berinteraksi dengan lingkungan kerja. Dimensi ini mencerminkan aspek non-teknis yang mendukung pencapaian kinerja secara keseluruhan. Dimensi perilaku kerja dalam penelitian ini meliputi:

- Inisiatif kerja
- Tanggung jawab
- Kerja sama tim

Dimensi ini menunjukkan kemampuan pegawai dalam mengambil inisiatif, bertanggung jawab atas pekerjaannya, serta bekerja sama dengan rekan kerja untuk mencapai tujuan bersama.

2.1.6 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja

Komunikasi memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan tugas dan pencapaian kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Melalui komunikasi yang efektif, informasi, instruksi, dan tujuan kerja dapat disampaikan dengan jelas sehingga pegawai memahami apa yang harus dikerjakan serta bagaimana cara melaksanakannya.

Menurut Robbins dan Judge (2017) komunikasi yang efektif memungkinkan terjadinya kesamaan pemahaman antara pihak yang

berkomunikasi, sehingga dapat meminimalkan kesalahan kerja dan meningkatkan koordinasi antarindividu maupun antarunit kerja. Kejelasan pesan, keterbukaan komunikasi, serta adanya umpan balik merupakan faktor penting yang dapat mendukung kinerja pegawai.

Selanjutnya, Mangkunegara (2019) menyatakan bahwa komunikasi yang baik antara pimpinan dan pegawai dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis serta meningkatkan motivasi kerja pegawai. Pegawai yang menerima informasi secara lengkap dan tepat waktu akan lebih mudah dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan target yang ditetapkan.

Dalam konteks organisasi, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai alat koordinasi dan pengendalian kerja. Pemilihan saluran komunikasi yang tepat, baik secara lisan, tertulis, maupun melalui teknologi, dapat meningkatkan efektivitas penyampaian pesan dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan indikator komunikasi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kejelasan pesan, kelengkapan informasi, keterbukaan komunikasi, ketepatan waktu penyampaian informasi, umpan balik, serta pemilihan saluran komunikasi, dapat dipahami bahwa komunikasi yang efektif berpotensi memengaruhi berbagai aspek kinerja pegawai, seperti kualitas dan kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas kerja, disiplin, inisiatif, tanggung jawab, dan kerja sama tim.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian sebelumnya, peran komunikasi dalam memengaruhi kinerja, terutama di organisasi publik, telah banyak dikaji, meskipun hasilnya bervariasi tergantung pada konteks dan fokus studi (Eprianti.2022). dalam penelitian mereka menyatakan bahwa komunikasi secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran. Mereka menekankan bahwa komunikasi yang efektif, seperti kejelasan instruksi dan penyebaran informasi yang cepat, adalah faktor penting dalam meningkatkan kinerja operasional di instansi yang beroperasi dalam situasi darurat

Di sisi lain, studi yang dilakukan oleh Riyadi dan Setiady (2020) juga menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bandung. Mereka memperkuat argumen bahwa komunikasi yang baik, baik secara vertikal (pimpinan-bawahan) maupun horizontal (antar rekan kerja), sangat krusial dalam meningkatkan pemahaman pegawai mengenai tugas dan tujuan yang harus dicapai. Namun, mereka juga menemukan bahwa motivasi kerja menjadi faktor yang tidak kalah penting dalam mendorong kinerja.

Beberapa penelitian justru menunjukkan bahwa komunikasi tidak selalu menjadi faktor dominan. Kusumadewi dan Handayani (2019) menyimpulkan bahwa meskipun komunikasi interpersonal berperan penting, lingkungan kerja yang kondusif juga memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja pegawai di Dinas Perhubungan. Demikian pula, Latuconsina dan Marthin (2021) menemukan bahwa selain komunikasi, gaya kepemimpinan juga menjadi faktor krusial yang memengaruhi kinerja anggota tim dalam konteks penanggulangan bencana.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama	Judul	Variabel	Hasil
1	Eprianti, Y., Mulyono, H., & Sari, W. M. (2022)	Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Musi Rawas	Komunikasi, Lingkungan Kerja, Kinerja Pegawai	Penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

2	Siregar, S. (2018)	Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pemerintahan	Komunikasi Organisasi, Kinerja Pegawai	Komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
3	Riyadi, D. W., & Setiady, Y. (2020)	Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bandung	Komunikasi Organisasi, Motivasi Kerja, Kinerja Pegawai	Studi ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.
4	Ashariana, A., & Junaedy, A. (2023)	Pengaruh Komunikasi Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Desa Baji Mangangai	Pelayanan publik, Komunikasi	Penelitian ini menemukan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik.
5	Latuconsina, N. O., & Marthin, S. (2021)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Ambon	Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Motivasi, Kinerja Pegawai	Dalam penelitian ini, komunikasi ditemukan sebagai salah satu faktor yang secara positif memengaruhi kinerja pegawai.
6	Mar'ie, F., & Prahawati, A. (2023)	Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar	Kompetensi Komunikasi, Profesionalisme, Kualitas Pelayanan Aparatur	Penelitian ini membuktikan bahwa kompetensi komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan .

7	Rahmawati, N. (2020)	Peran Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara	Komunikasi Organisasi, Kinerja ASN	Komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ASN.
---	----------------------	--	------------------------------------	--

8	Wibowo, A. (2016)	Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai	Komunikasi Internal, Kinerja Pegawai	Komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
9	Putra, R. A., & Hidayat, W. (2019)	Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai	Komunikasi, Disiplin Kerja, Kinerja Pegawai	Komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai



2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana suatu teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka ini menjadi landasan logis untuk merumuskan hipotesis. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan landasan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel independen yaitu Komunikasi (X) terhadap variabel dependen yaitu Kinerja Pegawai (Y) pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan.



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

2.4 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan mengenai variabel penelitian yang diukur secara objektif. Tujuannya adalah untuk mengonversi konsep yang abstrak menjadi variabel yang dapat diukur secara empiris, sehingga memudahkan pengumpulan dan analisis data.

Tabel 2. 2 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Komunikasi (X)	Proses penyampaian informasi, gagasan, dan perasaan dari satu individu ke individu lain dengan tujuan mencapai pemahaman bersama (Robbins & Judge, 2017). Dalam organisasi, komunikasi berfungsi sebagai sarana koordinasi	Persepsi pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan terhadap kualitas komunikasi internal yang terjadi di lingkungan kerja, baik komunikasi vertikal (atasan-	1. Kejelasan pesan (instruksi mudah dipahami). 2. Kelengkapan informasi (informasi yang dibutuhkan lengkap). 3. Keterbukaan komunikasi (adanya kesempatan memberi masukan/ <i>feedback</i>). 4. Ketepatan waktu penyampaian (informasi disampaikan sesuai kebutuhan).	Likert (1-5)

	dan penyampaian instruksi (Daft, 2016).	bawahan) maupun horizontal	5. <i>Feedback</i> atau umpan balik (penerima memberi respon untuk memastikan pemahaman). 6. Pemilihan saluran komunikasi (media komunikasi tepat, lisan/tulisan/teknologi).	
Kinerja Pegawai (Y)	Hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Hasibuan, 2017). Kinerja dapat diukur dari aspek efektivitas, efisiensi, kualitas, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan (Mangkunegara, 2013).	Tingkat hasil kerja yang dicapai oleh pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka, yang diukur dari aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan efektivitas kerja melalui kuesioner.	1. Kualitas kerja (hasil kurat, minim kesalahan). 2. Kuantitas kerja (jumlah tugas diselesaikan sesuai target). 3. Ketepatan waktu (pekerjaan diselesaikan tepat waktu). 4. Efektivitas kerja (kemampuan mencapai tujuan organisasi). 5. Disiplin kerja (kepatuhan terhadap aturan/prosedur). 6. Inisiatif kerja (kesediaan bertindak tanpa selalu diarahkan). 7. Tanggung jawab (kesediaan menerima konsekuensi pekerjaan). Kerja sama tim (kemampuan bekerja dengan rekan kerja).	Likert (1-5)

2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji berdasarkan data empiris yang diperoleh melalui penelitian.

H₀ (Hipotesis Nol) : Komunikasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan.

H_a (Hipotesis Alternatif) : Komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan.

