

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Strategi Manajemen Komunikasi

1.1.1 Strategi

Strategi merupakan hal yang penting sekali bagi kelangsungan hidup sebuah Instansi, Lembaga, ataupun sebuah Perusahaan. Untuk mencapai sasaran ataupun suatu tujuan, yang mana dalam hal ini konteksnya adalah sebuah Instansi Pemerintah yaitu Badan Kepegawaian Pengembangan dan Sumber Daya Manusia yang merupakan sebuah organisasi birokrasi, Instansi dalam hal ini harus mampu menghadapi setiap masalah-masalah serta hambatan yang datang menghampiri Instansi tersebut baik dari dalam, maupun dari luar.

Strategi itu merupakan sebuah alat untuk mencapai suatu tujuan, dalam pengembangannya konsep mengenai strategi harus terus memiliki perkembangan dan setiap orang mempunyai pendapat atau definisi yang berbeda mengenai strategi.

Menurut David (2011:18-19) Strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai. Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah besar. Jadi strategi adalah sebuah tindakan aksi atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Pearce II dan Robinson (2008:2) Strategi itu merupakan sebuah rencana besar dari suatu perusahaan yang mencerminkan kesadaran perusahaan mengenai kapan, dimana serta bagaimana harus bersaing dalam menghadapi lawan dengan orientasi masa depan, guna berinteraksi dengan kondisi persaingan untuk mencapai tujuan.

Menurut Rangkuti (2013:183) yang berpendapat bahwa Strategi adalah sebuah perencanaan induk yang komprehensif, yang menjelaskan bagaimana sebuah perusahaan akan mencapai semua tujuannya yang sudah ditetapkan berdasarkan pada misi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dari beberapa definisi pendapat para Ahli diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa Strategi merupakan sebuah aksi tujuan rencana pada masa depan yang telah disusun sedemikian rupa mencapai tujuan bersama untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

1.1.2 Manajemen

Ada banyak versi mengenai definisi atau pengertian dari Manajemen, namun demikian pengertian manajemen itu sendiri yakni secara umum adalah suatu proses yang terdiri dari rangkaian kegiatan seperti *Planing*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controlling*. Yang mana ini dilakukan oleh anggota organisasi dengan menggunakan seluruh sumber daya organisasi untuk menentukan juga mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan.

Ada juga beberapa definisi dari para Ahli mengenai Manajemen diantaranya adalah :

Menurut Henry Fayol, Manajemen merupakan sebuah aktivitas perencanaan (*Planing*), Mengorganisir (*Organizing*), juga mengkordinir (*Coordinating*), serta mengawasi (*Controlling*) dimana rangkaian tersebut ditujukan untuk mencapai sebuah tujuan organisasi.

Menurut George R. Terry. Manajemen adalah aktifitas Perencanaan (*Planing*), Pengorganisasian (*Organizing*), Penggerakan (*Actuating*) dan Pengawasan (*Controlling*), dimana semua aktivitas tersebut bertujuan untuk mencapai target sebuah organisasi.

Menurut Koontz dan O. Donnel. Manajemen adalah semua aktivitas organisasi yang berhubungan dengan Perencanaan (*Planing*), Mengorganisir (*Organizing*), Melengkapkan tenaga kerja (*Staffing*), Mengarahkan (*Directing*), dan Mengawasi (*Controlling*).

Menurut *Keitner*. Manajemen adalah suatu proses bekerja sama dengan dan melalui lainnya untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif dan secara efisien menggunakan sumber daya yang terbatas di lingkungan yang berubah-ubah.

Dari beberapa pendapat Para Ahli diatas mengenai definisi Manajemen, yang dapat penulis simpulkan bahwa Manajemen adalah merupakan sebuah aktivitas dimana membuat sebuah susunan strategi perencanaan untuk mengeksekusi sebuah rencana kedepan guna mencapai tujuan organisasi yang lebih baik.

1.1.3 Komunikasi

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia KBBI (2001) Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (Pesan, Ide, Gagasan) dari suatu pihak ke pihak lain. Pada umumnya komunikasi dilakukan secara lisan dan verbal yang yang dimengerti oleh kedua belah pihak.

Dalam buku Sasa Djuarsa Sendjaja Pengantar (Ilmu Komunikasi) dijabarkan beberapa pendapat para ahli tentang definisi komunikasi yang dapat mewakili sudut pandang dan konteks pengertian komunikasi. Definisi tersebut adalah sebagai berikut :

Carl I. Hovland menyatakan bahwa ilmu komunikasi adalah upaya sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian sebuah informasi serta pembentukan pendapat dan sikap.

Harold Laswell juga mengatakan bahwa Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa? Dengan akibat apa atau hasil apa? (Who? Says what? [in which channel? To whom? With what effect?]

Menurut Berelson dan Stainer (1964) Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian dan lain-lain. Melalui penggunaan symbol-simbol seperti kata-kata, ataupun gambar, angka, dan lain-lain.

Menurut Warren Weaver (1949) komunikasi adalah seluruh prosedur melalui mana pikiran seseorang dapat mempengaruhi pikiran orang lainnya.

Dari beberapa pendapat para Ahli mengenai pengertian Komunikasi dapat disimpulkan oleh penulis adalah bahwa Komunikasi itu merupakan sebuah proses interaksi antar dua kelompok atau lebih untuk menyampaikan sebuah pesan dari pemberi pesan (*Komunikator*) kepada penerima pesan (*Komunikan*) baik secara verbal maupun non verbal.

1.2 Kinerja Pegawai

1.2.1 Definisi Kinerja

Secara umum kinerja (*Performance*) merupakan sebuah tingkat keberhasilan seseorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Adapun sudut pandang dari beberapa ahli mengenai definisi kinerja sendiri, berikut adalah pendapatnya :

Menurut Mangkunegara (2005) bahwa istilah kinerja itu berasal kata *job performance* atau *actual performance* (Prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya dicapai oleh seseorang) hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan apa tanggung jawabnya yang diberikan oleh instansi ataupun perusahaanya.

Menurut Moeheriono (2019:95) bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan serta visi misi organisasi yang telah dituangkan melalui sebuah perencanaan yang strategis oleh perusahaan ataupun instansi. Menurut Sutrisno kinerja adalah kesuksesan seorang karyawan ataupun pegawai dalam perusahaan, lembaga ataupun instansi dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang dapat berperilaku dan berfungsi sesuai tugas yang diberikan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

Dari beberapa paparan teori para Ahli mengenai pengertian Kinerja dapat diambil kesimpulan bahwasanya Kineja itu berasal dari singkatan Kinetika Energi Kerja atau dalam Bahasa inggris sendiri disebut *Performance*.

yang merupakan sebuah pencapaian dari seorang maupun sekelompok orang dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan oleh perusahaan ataupun instansi kepada seorang pegawai tersebut, dan pegawai tersebut melaksanakan tugasnya dengan baik dan legal tanpa melanggar hukum.

1.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Mahmudi (2010) memaparkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Faktor personal / Individual

Yaitu faktor yang berasal dari diri seseorang yang mempengaruhi kinerjanya, meliputi keterampilan (skill), pengetahuan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi serta komitmen.

2. Faktor kepemimpinan

Yaitu faktor dukungan yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan atau para pegawainya meliputi dorongan, motivasi dan arahan.

3. Faktor "fim

Yaitu faktor dukungan yang diberikan oleh rekan kerja kepada sesama karyawan atau pegawai serta kekompakan anggota tim, kepercayaan sesama anggota tim kerja

4. Faktor Sistem

Yaitu faktor yang berasal dari organisasi tersebut bekerja, meliputi budaya kerja, system kerja, fasilitas kerja, dan lain-lainya.

5. Faktor Situasional

Yaitu faktor yang berasal dari lingkungan kerja baik internal maupun eksternal seseorang, meliputi lingkungan keluarga, lingkungan kerja, tekanan kerja. Seperti contohnya saat ini situasional sedang pandemic covid-19 dimana ini juga mempengaruhi terhadap kinerja pegawai pastinya yang harus dihadapi bersama.

1.2.3 Indikator Kinerja

Menurut Khasmir (2016 : 208-210) ada 6 indikator untuk mengukur kinerja pegawai yaitu diantaranya sebagai berikut :

1. Kualitas

Kualitas bisa diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan, juga kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai. Kualitas sendiri merupakan suatu tingkatan dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan. Semakin baik hasil pekerjaannya maka semakin baik pula kinerja dari pegawai tersebut.

2. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah contohnya jumlah unit, jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan. Untuk mengukur kinerja pegawai dapat pula dilakukan dengan cara melihat dari kuantitas / jumlah yang dihasilkan oleh seorang pegawai.

3. Waktu (Time)

Waktu merupakan salah satu juga indicator untuk mengukur sebuah kinerja dari pegawai, ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan. Contohnya, untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan tugas / pekerjaannya. Artinya ada batas waktu yang minimal dan maksimal yang harus dipenuhi oleh seorang pegawai.

4. Kerjasama Antar Pegawai

Kinerja sering kali dikaitkan dengan kerja sama antar pegawai dengan pimpinan. Hubungan ini sering kali juga dikatakan sebagai hubungan antar perseorangan. Dalam hubungan ini diukur apakah seorang pegawai mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerja sama antar pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya.

5. Efektivitas

Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) yang dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

6. Komitmen Kerja

Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana pegawai memiliki suatu komitmen kerja dengan instansi serta tanggung jawab penuh atas wewenang yang diberikan oleh instansi kepada pegawai tersebut terhadap kantor.

