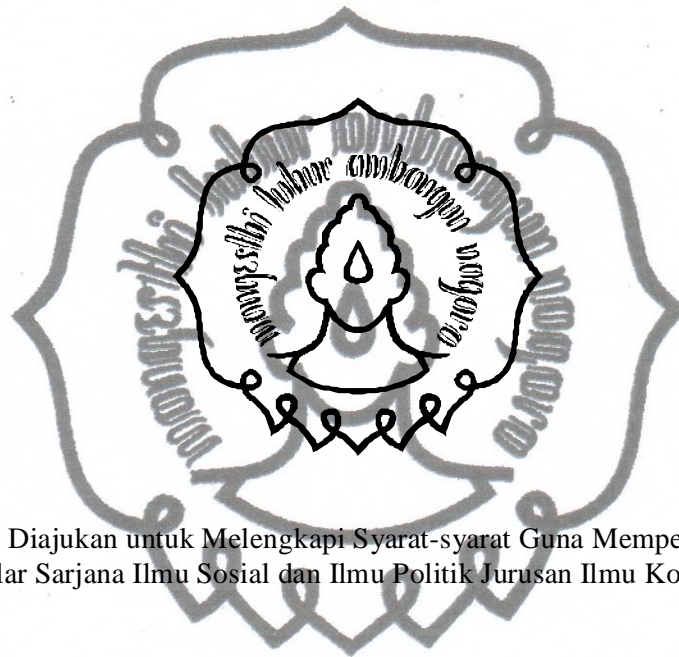


IKLIM KOMUNIKASI DAN PRODUKTIVITAS KERJA

**(Studi Hubungan Antara Iklim Komunikasi dan Produktivitas Kerja
Pegawai Kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan
Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Karanganyar)**



Diajukan untuk Melengkapi Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh:

Ethis Rahma Afiatri

D 0206114

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2012

commit to user

PERSETUJUAN

Telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Ujian
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta



Surakarta, 21 Nopember 2011

Dosen Pembimbing,

Drs. Haryanto, M.Lib
NIP. 19600613 198601 1 001

PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi Program

Studi Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari :

Tanggal :

Panitia Penguji :

1. Dra. Hj. Sofiah, M.Si ()
NIP. 19530726 197903 2 001 Ketua
2. Drs. Hamid Arifin, M.Si ()
NIP. 19600517 198803 1 002 Sekretaris
3. Drs. Haryanto, M.Lib ()
NIP. 19600613 198601 1 001 Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Prof. Drs. H. Pawito, Ph. D

NIP. 19540805 198503 1 002

MOTTO

Tidak ada kemudahan kecuali jika Engkau lah yang menjadikan kemudahan itu dan Engkau pulalah yang menjadikan kesedihan atau kesulitan itu yang jika Engkau menghendaki akan menjadikannya mudah.

-HR. Ibnu Hibban

Semua orang tidak perlu jadi malu karena pernah berbuat kesalahan, selama ia bisa menjadi lebih bijaksana daripada sebelumnya.

-Alexander Pope

PERSEMBAHAN

Waktu begitu cepat berlalu tak terasa hingga akhirnya aku berhasil

menyelesaikan karya kecil sederhana ini.

Dengan penuh cinta, kasih dan rasa hormat

karya ini kupersembahkan kepada :



Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW,

Keluarga Kecilku, Bapak - Ibu

dan Kakak tercinta.

KATA PENGANTAR

Dengan rahmatNya syukur alhamdulillah kepada Allah SWT yang memberi izin atas semuanya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“IKLIM KOMUNIKASI dan PRODUKTIVITAS KERJA (Studi Hubungan Antara Iklim Komunikasi dan Produktivitas Kerja Pegawai di Kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Karanganyar)”**. Penyusun menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penyusun menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada :

1. Prof. Drs. H. Pawito, Ph.D selaku Dekan FISIP UNS.
2. Dra. Prahastiwi Utari, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UNS.
3. Drs. Haryanto, M.Lib selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu membantu memberikan bimbingan, dukungan dan pengarahan serta saran dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
4. Dra. Hj. Sofiah, M.Si selaku pembimbing akademis yang banyak membantu dan membimbing dalam menyelesaikan studi.
5. Dra. Hj. Sofiah, M.Si dan Drs. Hamid Arifin, M.Si selaku penguji skripsi.
6. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmunya kepada penyusun serta seluruh staf fakultas yang telah membantu.

7. Danur Guritno yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan, semangat dan motivasi.
8. Teman dan sahabat juga keluarga baru yang telah menjadi teman-teman terbaik dan keluarga kedua yang senantiasa selalu ada saat senang dan susah.
9. Teman-teman Komunikasi yang selama ini banyak memberikan masukan dan motivasi yang sangat bermanfaat.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Dengan segala keterbatasan yang ada semoga karya kecil ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan siapapun yang membaca dan menggunakannya.

Surakarta, 30 Januari 2011

Penyusun

Ethis Rahma Afatri

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Kajian Pemikiran dan Teori	10
1. Iklim Komunikasi dalam Organisasi.....	10
2. Produktivitas Kerja	32
F. Hipotesis Penelitian.....	42
G. Definisi Konseptional dan Defnisi Operasional.....	43
1. Definisi Konseptional	43
2. Definisi Operasional	44

H. Metodologi Penelitian	46
1. Metodologi Penelitian	46
2. Jenis Penelitian.....	46
3. Lokasi Penelitian.....	47
4. Populasi.....	47
5. Teknik Pengumpulan Data	47
6. Jenis Data.....	48
7. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	48
BAB II. DESKRIPSI LOKASI.....	51
A. Gambaran Umum UP3AD Kabupaten Karanganyar.....	51
1. Tugas Pokok DIPENDA.....	51
2. Fungsi DIPENDA.....	52
3. Struktur Organisasi	53
4. Visi dan Misi DIPENDA	55
5. Strategi Pungutan PAD	56
6. Menentukan Obyek dan Subyek Pajak.....	58
7. Tinjauan Umum Pajak Kendaraan Bermotor	59
B. Diskripsi Lokasi UP3AD Kabupaten Karanganyar.....	63
1. Status dan Kedudukan.....	64
2. Keadaan Organisasi.....	65
3. Visi dan Misi	65
4. Struktur Organisasi	66
5. Tata Kerja	68

6. Sejarah Berdirinya Kantor Bersama	
SAMSAT Propinsi Jawa Tengah	70
BAB III. PENYAJIAN DATA	73
A. Variabel Independen Iklim Komunikasi.....	73
B. Variabel Dependen Produktivitas Kerja	88
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	100
Analisis Hubungan Iklim Komunikasi dan Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Karanganyar	101
BAB V. PENUTUP	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran	108

DAFTAR PUSTAKA

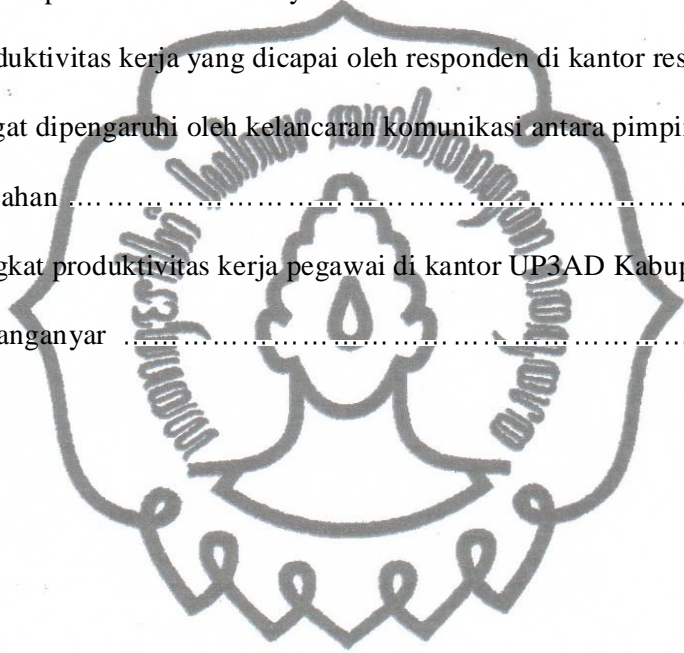
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

<i>Tabel</i>	<i>Halaman</i>
1. Realisasi Penerimaan Pajak Yang Dikelola UP3AD Kabupaten Karanganyar Periode: 2009 dan 2010	6
2. Atasan Memiliki Kepercayaan Pada Responden	74
3. Atasan Percaya Kemampuan dan Hasil Kerja Responden	75
4. Responden Memiliki Kepercayaan pada atasan	75
5. Responden Percaya Kemampuan dan Hasil Kerja Atasan	76
6. Responden dan rekan kerja satu tingkat saling memiliki kepercayaan	76
7. Responden memiliki kepercayaan pada rekan kerja	77
8. Responden percaya dengan kemampuan dan hasil kerja rekan kerja...	78
9. Rekan kerja memiliki kepercayaan pada responden	78
10. Rekan kerja percaya dengan kemampuan dan hasil kerja responden ..	79
11. Responden diajak berdiskusi tentang kebijakan organisasi	79
12. Laporan responden didengarkan oleh atasan	80
13. Responden memberikan dukungan setiap kebijakan organisasi	80
14. Organisasi mendukung atas perbedaan pendapat	81
15. Responden diberi kesempatan menyampaikan pendapat tentang kebijakan organisasi yang mungkin diambil oleh atasan	82
16. Responden memiliki akses yang mudah terhadap informasi yang berkaitan langsung dengan pekerjaan responden	82

17. Semua pegawai menerima informasi tentang peningkatan kemampuan kerja	83
18. Responden berusaha menunjukkan komitmen terhadap organisasi untuk berkinerja tinggi	84
19. Kesejahteraan semua pegawai sangat penting	84
20. Tingkat iklim komunikasi di kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar	87
21. Kualitas pekerjaan memenuhi standar	89
22. Kuantitas pekerjaan memenuhi standar	89
23. Mengikuti instruksi pimpinan dengan baik	90
24. Kemampuan dan keahlian pegawai dapat dipastikan dapat menyelesaikan masalah dalam tugas dan pekerjaan pegawai	90
25. Pekerjaan yang menjadi tanggung jawab pegawai menuntut ketelitian dan akurasi agar dapat selesai dengan baik	91
26. Pegawai yang berusaha untuk mengembangkan tugas dan menguntungkan akan mendapat penghargaan	92
27. Responden mudah mendapatkan informasi yang berkenaan dengan upaya kelancaran penyelesaian tugas pekerjaan pegawai	92
28. Hasil pekerjaan dapat melebihi target yang ditentukan	93
29. Responden menuntut kerjasama antar individu maupun kelompok untuk mencapai hasil optimal	94
30. Kualitas pekerjaan meliputi kecepatan atau akurasi, ketelitian, ketrampilan, kebersihan memenuhi standar	94

31. Dalam pekerjaan yang menjadi tanggungjawab responden terlalu me- Nuntut kemampuan dan keahlian secara optimal	95
32. Apabila responden di kantor berhasil dalam menyelesaikan tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya kemudian akan membu- atkan laporan untuk atasannya	96
33. Produktivitas kerja yang dicapai oleh responden di kantor responden sangat dipengaruhi oleh kelancaran komunikasi antara pimpinan dan bawahan	96
34. Tingkat produktivitas kerja pegawai di kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar	99



ABSTRAK

Ethis Rahma Afiatri, D0206114, Iklim Komunikasi dan Produktivitas Kerja (Studi Hubungan antara Iklim Komunikasi dan Produktivitas Kerja Pegawai di Kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Karanganyar), 109 halaman.

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Iklim komunikasi yang positif sangat dibutuhkan untuk mengarahkan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Demi meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan publik perlu ditingkatkan fasilitas dan sumber daya manusia yang mencakup semua bagian tingkatan pegawai, salah satunya ialah iklim komunikasi. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti berusaha mengetahui adakah hubungan iklim komunikasi dalam organisasi terhadap produktivitas kerja pegawai UP3AD Kabupaten Karanganyar.

Rumusan masalah penelitian ini adalah: Adakah hubungan antara iklim komunikasi dan produktivitas kerja pegawai di Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar. Sedangkan tujuan penelitian untuk mengetahui apakah ada hubungan antara iklim komunikasi dan produktivitas kerja pegawai di kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Kultural Organisasi oleh Karl Weick sebagai dasar teori. Komunikasi tidak mencerminkan proses-proses penting; komunikasilah yang merupakan proses penting. Sedangkan penelitian ini mengacu pada pendapat Frantz sebagai teori peneliti dalam menentukan pernyataan dalam hipotesis yang menyatakan iklim komunikasi dapat menjadi salah satu pengaruh yang paling penting dalam produktivitas organisasi, karena iklim mempengaruhi usaha organisasi. Usaha dalam hal ini merujuk kepada penggunaan tubuh secara fisik dalam bentuk mengangkat, berbicara atau berjalan dan menggunakan pikiran mental dalam bentuk berpikir, menganalisis, dan memecahkan masalah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis eksplanatif, metode survei, dengan teknik kuesioner, wawancara, dan kepustakaan. Data dianalisis dengan Korelasi Tata Jenjang Spearman. Dilaksanakan di Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar dengan populasi 25 orang. Hasil penelitian ini adalah 1) data pada variable independent (X) yaitu Iklim Komunikasi, secara keseluruhan tinggi. sebanyak 11 responden atau sebesar 44% menjawab sangat tinggi dan 6 responden atau sebesar 24% menjawab tinggi. 2) data pada variabel dependent (Y) yaitu Produktivitas Kerja, secara keseluruhan tinggi. Sebanyak 8 responden atau sebesar 32% menjawab sangat tinggi dan 13 responden atau sebesar 52% menjawab tinggi. 3) Hasil penelitian menunjukkan ada tingkat signifikan hubungan antara iklim komunikasi dan produktivitas kerja pegawai pada r_s sebesar 0,579 berarti nilai positif karena berada pada nilai 0 sampai 1, dengan nilai $t = 3,408$ didapatkan hasil t hitung $3,408 > t$ tabel 1.714. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara iklim komunikasi dengan produktivitas kerja pegawai.

ABSTRACT

Ethis Rahma Afiatri, D0206114, Climate of communication and work productivity (A Study between climate of communication and work productivity of the workers at the office Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Karanganyar), 109 page.

Communication is a fundamental activity of human being. A positive climate of communication is necessarily needed to direct the workers to conduct their duties and responsibilities. In order to increase service quality and public trust, facilities and human resources need to be enhanced to cover all levels of workers, One of them is climate of communication. Related to that condition, the researcher tries to acknowledge if there is a relation between climate of communication in an organization towards work productivity of the workers at UP3AD Karanganyar regency.

The problem of this research is whether there is a relation between climate of communication and work productivity of the workers at UP3AD office of Karanganyar regency. Meanwhile the purpose of this research is to acknowledge if there is any relation between climate of communication and work productivity of the workers at UP3AD office of Karanganyar regency.

In this study used a Cultural Organizational approach as a basic theory by Karl Weick. Communication doesn't reflect the important processes; communication is an essential process. While the research refers to the idea of Frantz as, the researcher's theory to define statement in a hypothesis which states that climate of communication can be the most important influence in an organization productivity, because it affects the organization efforts. Effort in this case refers to the use of body physically such as lifting something up, talking, or walking and the use of mental thoughts in the form of thinking, analyzing, and solving problem.

This research applies quantitative approach, explanative type, survey method with questioner, interview, and literary studies technics. Data is analyzed by using Rho correlation. It is conducted at UP3AD office of Karanganyar regency in a population of 25 people. The results of this research are 1) the data of independent variable (X) that is the climate of communication is entirely high for there are 11 respondents (44%) claiming very high and 6 respondents (24%) claiming high. 2) the data of dependent variable (Y) that is the work productivity is also entirely high for there are 8 respondents (32%) claiming very high and 13 respondents (52%) claiming high. 3) the result of this research shows that there is a level of significance relation between climate of communication and work productivity of the workers'rs' 0, 579. It means that it is positive for it is between 0 and 1. From $t = 3,408$ it is obtained that $t_{3,408} > t_{0,579}$ on Table 1. 714. Therefore, it can be concluded that there is a relation between significance climate of communication with work productivity of the workers.



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dikatakan mendasar karena komunikasi merupakan alat yang dipakai manusia untuk melangsungkan interaksi sosial. Setiap individu memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan individu lainnya, sehingga meningkatkan kesempatan individu tersebut untuk tetap hidup dalam masyarakat yang selalu dinamis dan berkembang. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga halnya dengan suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, maka organisasi akan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil, demikian jugs sebaliknya. Kurangnya komunikasi dalam organisasi akan mengakibatkan macetnya kinerja organisasi (Arni Muhammad, 2001: 82).

Komunikasi dalam organisasi menjadi sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan produktivitas antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi, dengan demikian komunikasi dalam organisasi selain ikut andil dalam membangun iklim organisasi juga ikut membangun budaya organisasi. Komunikasi yang sering terjadi di lingkungan perusahaan selain memberikan kejelasan atas peran yang harus dijalankan, juga akan memudahkan pertukaran informasi yang relevan yang diperlukan untuk terlaksananya kegiatan organisasi perusahaan.

Frase iklim komunikasi organisasi menggambarkan suatu kiasan bagi iklim fisik, cara orang bereaksi terhadap aspek organisasi menciptakan suatu iklim komunikasi. Iklim komunikasi berbeda dengan iklim organisasi dalam arti iklim komunikasi meliputi persepsi-persepsi mengenai pesan dan peristiwa yang berhubungan dengan pesan yang terjadi dalam organisasi. Iklim komunikasi adalah gabungan dari persepsi-persepsi mengenai peristiwa komunikasi, perilaku manusia, respon pegawai terhadap pegawai lainnya, harapan-harapan, konflik antar-persona, dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi tersebut (R Wayne Pace dan Don F. Faules, 2006: 147). Kehidupan organisasi tidak terlepas dari komunikasi karena setiap individu pada dasarnya melakukan fungsi humas melalui komunikasi dan interaksi. Hal tersebut tentunya membuat iklim komunikasi dalam organisasi sangat penting untuk selalu dijaga dan ditingkatkan. Karena menurut Kopelman, Brief dan Guzzo yang menyatakan bahwa iklim organisasi dan iklim komunikasi, penting karena menjebatani praktik-praktik pengelolaan sumber daya manusia dengan produktivitasnya (Pace dan Faules, 2006:148). Seperti halnya suatu instansi pemerintah yaitu Kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Karanganyar secara garis besar mengerjakan segala bentuk pekerjaan mereka bersama-sama dan berkesinambungan sehingga memerlukan adanya koordinasi dan komunikasi yang baik.

Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar adalah salah satu cabang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah yang mempunyai wilayah kerja/tugas di satu atau beberapa daerah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar adalah organisasi yang bergerak di bidang pelayanan pajak, tujuan utama yang akan diraih adalah melayani masyarakat dalam membayar pajak, seperti pelayanan membayar pajak wajib kendaraan bermotor roda dua, roda empat yang merupakan kendaraan pribadi hingga angkutan umum. Dalam penyelenggaraan tugas-tugasnya, salah satu tugas pokok Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) adalah melaksanakan tugas pungutan pelayanan daerah, antara lain pajak daerah yang meliputi: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Tunggakan Pajak, Denda Pajak dan juga Pajak Propinsi yang telah dikelola kantor UP3AD, seperti Pajak Penggunaan dan Pemanfaatan Air Permukaan, dll.

Dalam Peraturan Daerah Propinsi Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2002 tentang Pajak Kendaraan Bermotor. Diberlakukan Peraturan Daerah ini agar pemerintah dapat melakukan pemungutan pajak atas kendaraan bermotor dan wajib pajak yang lain lebih efektif dan efisien serta memenuhi azas keadilan. Pelaksanaan Perda (Peraturan Daerah) tersebut diberlakukan juga bagi setiap orang atau badan hukum yang memiliki kendaraan bermotor dan wajib pajak berdomisili di Kabupaten Karanganyar dan sekitarnya. Pajak daerah merupakan faktor penunjang APBD Jawa Tengah, yang diharapkan

commit to user

penerimaan pendapatan pajak akan selalu meningkat dan harapan tersebut tentunya akan dapat terwujud apabila ada partisipasi dari masyarakat melalui pembayaran tepat waktu bagi wajib pajak. Guna pelaksanaan otonomi daerah antara lain pelayanan publik, formasi jabatan, pengawasan keuangan daerah dan pengawasan independen untuk mengatur keuangan daerah dengan membiayai sendiri atas beban Anggaran Pendapatan Belanja Daerah berjalan dengan baik. Dengan tingkat pengetahuan masyarakat sudah semakin berkembang dan semakin cerdas, menjadikan tuntutan masyarakat terhadap kualitas produk dan jasa juga semakin tinggi. Diperlukan peningkatan kualitas pelayanan dengan tujuan untuk menarik kepercayaan masyarakat, baik itu peningkatan sarana dan prasarana, dan sumber daya manusia. Serta kerjasama dalam organisasi serta komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan juga antara sesama rekan kerja demi menciptakan pelayanan yang optimal bagi masyarakat (wajib pajak). Untuk itu demi mewujudkan cita-cita organisasi tersebut diperlukan pemberdayaan sumber daya manusia. Sekalipun faktor sarana dan prasarana penting, pada akhirnya manusia jugalah yang akan bertindak sebagai pengelola dan pelaksananya, dengan demikian pegawai merupakan kunci keberhasilan. Karena faktor manusia dalam organisasi tidak dapat diabaikan karena manusia sebagai anggota organisasi yang merupakan inti organisasi sosial. Manusia terlibat dalam tingkah laku organisasi, tanpa manusia organisasi tidak akan ada.

Diperlukan pegawai yang mampu, cakap, terampil, dan yang terpenting mau bekerja dengan giat dan berkeinginan mencapai hasil kerja yang optimal demi tujuan bersama. Namun permasalahan yang muncul adalah bagaimana cara kita dapat mendorong gairah kerja pegawai agar mereka mau bekerja dengan keras dan memberikan semua kemampuan dan ketrampilannya dengan tujuan peningkatan produktivitas kerja. Permasalahan ini mungkin dapat diatasi dengan mengadakan program-program khusus atau dengan memberikan pengarahan, bimbingan dan dorongan dari pimpinan kepada bawahan ataupun dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, damai dan santai sehingga akan tercipta sistem kerja yang kondusif. Oleh karena itu diperlukan iklim komunikasi yaitu fungsi kegiatan (kerja) yang terdapat dalam organisasi untuk menunjukkan kepada anggota organisasi bahwa organisasi tersebut mempercayai mereka (pegawai) dan memberi mereka kebebasan dalam mengambil resiko; mendorong mereka dan memberi mereka tanggung jawab dalam mengerjakan tugas-tugas mereka; menyediakan informasi yang terbuka dan cukup tentang organisasi; mendengarkan penuh perhatian serta memperoleh informasi yang dapat dipercayai dan terus terang dari anggota organisasi; secara aktif memberi penyuluhan kepada para anggota organisasi sehingga mereka dapat melihat bahwa keterlibatan mereka penting bagi keputusan-keputusan dalam organisasi; dan menaruh perhatian pada pekerjaan yang bermutu tinggi dan memberi tantangan kepada pegawai agar

setiap individu mau bekerja keras dan antusias untuk dapat mencapai produktivitas yang tinggi (R. Wayne Pace dan Don F. Faules, 2006:154).

Dari hasil yang diketahui, prosentase pendapatan yang masuk pada kas daerah dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor tahun 2009 dengan 2010 mengalami kenaikan. Berdasarkan target dan realisasi juga mengalami kenaikan. Hal ini dapat dilihat dari data realisasi penerimaan pajak yang dikelola Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar.

Tabel 1
Realisasi Penerimaan Pajak Yang Dikelola UP3AD
Kabupaten Karanganyar Periode: 2009 dan 2010

No.	Jenis Pungutan Pajak	2009			2010		
		Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%
1	PKB	37.779.950.000	39.259.660.775	103.92	38.079.882.000	42.675.931.575	112.07
2	BBNKB	29.826.687.000	32.061.995.200	107.49	30.059.140.000	40.022.124.675	133.14
3	P2 ABT	795.000.000	753.043.836	94.72	675.000.000	679.776.325	100.71
4	P3 AP	70.000.000	73.145.250	104.49	50.000.000	63.484.880	126.97
	JUMLAH	68.471.637.000	72.147.845.061	105	1.152.920.000	83.441.317.455	121

Sumber: Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa perolehan pendapatan daerah mengalami peningkatan sehingga dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja pegawai pada Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar khususnya pemasukan dari pajak kendaraan bermotor sangat baik dan produktif. Dibutuhkannya peningkatan produktivitas kerja bagi Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar karena dengan produktivitas kerja optimal berarti

pelayanan pun juga akan optimal sebagai instansi yang bergerak di bidang pelayanan jasa.

Suatu organisasi, khususnya Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar pasti akan berupaya menumbuhkan produktivitas kerja pegawai yang dibentuk sesuai dengan sistem pelayanan pajak kepada masyarakat. Namun mengenai hal iklim komunikasi di lingkungan tersebut dan produktivitas kerja pegawai memang tidak tumbuh dengan sendirinya, melainkan harus ditumbuh kembangkan dari pegawai itu sendiri maupun antara pimpinan dan bawahan. Unsur manusia yang akan memegang peranan penting dalam menyelesaikan tanggung jawabnya dan terjalin dalam sistem kerja yang menunjang produktivitas kerja pelayanan dan pencapaian sasaran organisasi. Diperlukan adanya hubungan atau interaksi antar pegawai dalam bentuk iklim komunikasi. Melalui iklim komunikasi yang baik dan sesuai itulah akan tercipta produktivitas kerja sehingga pelayanan dan penyelesaian pekerjaan dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya.

Dengan adanya hal tersebut maka Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar perlu membentuk iklim komunikasi yang kondusif agar seluruh pegawai dapat meningkatkan produktivitas kerja sehingga tercapai tujuan organisasi. Melalui iklim komunikasi yang kondusif akan mampu berperan dalam membentuk kepuasan pegawai atas keadaan internal organisasi yaitu iklim komunikasi yang penuh persaudaraan. Hal itu selanjutnya akan mendorong para pegawai berkomunikasi secara terbuka,

commit to user

dan rileks dengan pegawai yang lain atau antara atasan dan pegawai. Sedangkan iklim yang negatif menjadikan pegawai tidak berani berkomunikasi secara terbuka dan penuh rasa persaudaraan karena seorang pegawai/karyawan akan dituntut dapat mengerjakan tugasnya sesuai bidangnya masing-masing sesuai yang diharapkan organisasi (Arni Muhammad, 2001: 85). Di kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar peneliti menduga bahwa iklim komunikasi dalam organisasi berjalan dengan baik dengan indikasi adanya komunikasi yang terbuka antar anggota, pimpinan yang tegas, kepercayaan antar anggota dan kejujuran antar anggota organisasi. Hal ini dapat terlihat dalam rapat anggota terutama dalam pengambilan keputusan organisasi. Sebagai contoh, adanya kesempatan bagi anggota dalam berpendapat secara terbuka, ketegasan pimpinan dalam mengatur anggota dan memutuskan kebijakan, serta adanya kerjasama yang baik antar pegawai saat bekerja. Dengan iklim yang baik diharapkan akan membentuk kuatnya hubungan antar pegawai maupun dengan organisasi itu sendiri.

Berdasarkan yang terjadi di Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar, maka peneliti ingin mengetahui apakah ada hubungan iklim komunikasi produktivitas kerja pegawai kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar.

B. Perumusan Masalah

Dengan melihat uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

Adakah hubungan antara iklim komunikasi dan produktivitas kerja pegawai di Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah :

Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara iklim komunikasi dan produktivitas kerja pegawai di Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data acuan atau pengembangan dari teori-teori dan hasil-hasil penelitian terdahulu tentang hubungan iklim komunikasi dan produktivitas kerja pegawai.

2. Praktis

Memberikan wawasan informasi kepada kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja di kalangan pegawai, dengan harapan adanya peningkatan kerja pada organisasi yang bersangkutan dengan menjadikan sebagai bahan evaluasi bagi organisasi.

E. Kerangka Pemikiran dan Teori

1. Iklim Komunikasi

Komunikasi mempunyai peranan penting dalam setiap kehidupan manusia tanpa terkecuali dalam lingkup organisasi. Berbagai definisi komunikasi banyak dikemukakan oleh ahli-ahli komunikasi yang menjelaskan tentang kegiatan manusia dalam menyampaikan pikiran kepada orang lain secara langsung maupun tidak langsung. Para ahli telah mendefinisikan komunikasi berdasarkan pandangannya untuk memberikan batasan terhadap apa yang dimaksud dengan komunikasi.

Secara terminologis, komunikasi berarti proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Dari pengertian itu jelas bahwa komunikasi melibatkan sejumlah orang, dimana seseorang menyatakan sesuatu kepada orang lain. Karena itu, komunikasi yang dimaksudkan disini adalah komunikasi manusia atau dalam bahasa asing human communication, yang sering disebut komunikasi sosial (Onong Uchajana Effendi, 1990: 4).

Menurut Joseph A. Devito (2011: 24)

“Komunikasi mengacu pada tindakan, oleh satu orang atau lebih, yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (noise), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik”.

Gangguan ini mungkin terjadi pada waktu penyampaian pesan atau penerimaan pesan. Faktor kedua adalah lingkungan yaitu lingkungan fisik atau situasi dimana komunikasi itu terjadi. Faktor ketiga adalah

commit to user

field of experience frame of reference yaitu tingkat pendidikan, pengetahuan, kepentingan, latar belakang budaya, ketrampilan berkomunikasi, keadaan sosial, dan sikap komunikator maupun komunikan. Adanya persamaan *field experience frame or reference* antara pelaku komunikasi, akan semakin besar tingkat *interest* dalam proses komunikasi.

Menurut A. W. Widjaya (1986: 6) menjelaskan komunikasi itu dapat diartikan sebagai proses antara pribadi dan menerima simbol-simbol yang berarti baik kepentingan mereka. Sedangkan Edward Depari mendefinisikan “komunikasi adalah proses penyampaian gagasan, harapan dan pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu, mengandung arti, dilakukan oleh penyampaian pesan yang ditujukan kepada penerima pesan”. Hal ini berarti komunikasi terjadi antara dua orang atau lebih di mana terdapat pemaknaan yang sama atas lambang-lambang yang digunakan untuk menyampaikan gagasan, harapan dan pesan agar dapat dimengerti oleh penerima pesan. Karena proses ini melibatkan dua orang atau lebih maka terjadi interaksi diantara mereka, maka interaksi ini akan memberi penekanan yang besar pada individu. Namun pada dasarnya komunikasi merupakan suatu proses pertukaran informasi, ide, gagasan dan atau pendapat dari seseorang kepada orang lain untuk menciptakan saling pengertian demi terciptanya suatu tujuan yang dikehendaki (M. Prionko Irsyak, 2004: 8-9).

Sementara itu Churden dan Sherman beranggapan bahwa komunikasi sering disebut sebagai jaringan yang mengikat bersama semua anggota dan kegiatan dalam suatu organisasi. Proses komunikasi juga merupakan proses yang timbal balik karena antara si pengirim dan penerima saling mempengaruhi satu sama lain (Dr. Arni Muhammad, 2001:3). Maka komunikasi adalah segala sesuatu yang disampaikan antara satu individu ke individu lain atau lebih yang terjadi dalam suatu kelompok, dalam organisasi atau dalam masyarakat untuk menciptakan dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungan dan orang lain, berlangsung secara terus-menerus dan tidak ada henti-hentinya.

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris “*communication*” berasal dari kata Latin “*communicatio*” bersumber dari kata “*communis*” yang berarti sama. Untuk memahami proses komunikasi lebih jelas lagi, demikian paradigma yang dikemukakan Harold Lasswell dalam karyanya, *The Structure and Function of Communication Society*, tentang komunikasi adalah, “*Who says what in which channel to whom and with what effect ?*” Paradigma Laswell tersebut menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan itu, yakni komunikator, pesan, media, komunikan, efek. Jadi berdasarkan paradigma Laswell diatas, komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu (Onong Effendi, 2005: 10).

commit to user

Komunikasi juga diartikan menurut Hovland sebagai suatu proses mengubah perilaku orang lain (*communication is the process to modify the behaviour of other individuals*). Dengan demikian kegiatan komunikasi tidak hanya sekedar informatif, yakni agar orang lain mengerti dan tahu, tetapi juga persuasif, yaitu agar orang lain bersedia menerima suatu paham atau keyakinan, melakukan suatu perbuatan atau kegiatan, dan lain-lain. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai paduan pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, imbauan, dan sebagainya yang dilakukan seseorang kepada orang lain, baik secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap, pandangan atau perilaku (Onong U. Effendi, 1989: 60).

Melalui komunikasi kita mencoba berbagi informasi, gagasan atau sikap kita dengan partisipan lainnya. Namun terkadang dalam berkomunikasi juga terdapat kendala utama adalah seringkali kita mempunyai makna yang berbeda terhadap lambang yang sama. Tapi manusia di dalam kehidupannya harus tetap berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk dapat saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial sesama kelompok dan masyarakat. Di dalam kelompok/organisasi itu selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting

commit to user

untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari pemimpin dan bawahan/karyawan. Di antara kedua belah pihak harus ada *two-way-communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Kerjasama tersebut terdiri dari berbagai maksud yang meliputi hubungan sosial/kebudayaan. Hubungan yang terjadi merupakan suatu proses adanya suatu keinginan masing-masing individu, untuk memperoleh suatu hasil yang nyata dan dapat memberikan manfaat untuk kehidupan yang berkelanjutan. Dengan demikian, untuk mencapai peningkatan kualitas komunikasi dalam suatu organisasi, diperlukan upaya nyata untuk menyinergikan individu-individu penggerak organisasi tersebut agar senantiasa menjaga keterpahaman dan kelangsungan komunikasi secara efektif.

Bila sasaran komunikasi dapat diterapkan dalam suatu organisasi baik organisasi pemerintah, organisasi kemasyarakatan, maupun organisasi perusahaan, walaupun sasaran yang dituju akan beraneka ragam, tapi tujuan utamanya untuk mempersatukan individu-individu yang tergabung dalam organisasi tersebut. Berdasarkan sifat komunikasi dan jumlah komunikasi menurut Onong Uchyana Effendi, dalam bukunya “Dimensi Komunikasi”, komunikasi dapat digolongkan ke dalam tiga kategori:

commit to user

a) Komunikasi antar pribadi

Komunikasi ini penerapannya antara pribadi/individu dalam usaha menyampaikan informasi yang dimaksudkan untuk mencapai kesamaan pengertian, sehingga dengan demikian dapat tercapai keinginan bersama.

b) Komunikasi kelompok

Pada prinsipnya dalam melakukan suatu komunikasi yang ditekankan adalah faktor kelompok, sehingga komunikasi menjadi lebih luas. Dalam usaha menyampaikan informasi, komunikasi dalam kelompok tidak seperti komunikasi antar pribadi.

c) Komunikasi massa

Komunikasi massa dilakukan dengan melalui alat, yaitu media massa yang meliputi cetak dan elektronik.

Dalam melakukan komunikasi dalam organisasi, Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam *Human Communication* menguraikan adanya 3 (tiga) model dalam komunikasi:

1. Model komunikasi linier (*one-way communication*), dalam model ini komunikator memberikan suatu stimuli dan komunikan melakukan respon yang diharapkan tanpa mengadakan seleksi dan interpretasi. Komunikasinya bersifat monolog.
2. Model komunikasi interaksional. Sebagai kelanjutan dari model yang pertama, pada tahap ini sudah terjadi *feedback* atau umpan balik. Komunikasi yang berlangsung bersifat dua arah dan ada *commit to user*

dialog, di mana setiap partisipan memiliki peran ganda, dalam arti pada satu saat bertindak sebagai komunikator, pada saat yang lain bertindak sebagai komunikan.

3. Model komunikasi transaksional. Dalam model ini komunikasi hanya dapat dipahami dalam konteks hubungan (*relationship*) antara dua orang atau lebih. Pandangan ini menekankan bahwa semua perilaku adalah komunikatif. Tidak ada satupun yang tidak dapat dikomunikasikan.

Hubungan yang terjadi merupakan suatu proses dari suatu keinginan masing-masing individu untuk memperoleh suatu hasil yang nyata dan dapat memberikan manfaat untuk kehidupan yang berkelanjutan. Kehidupan organisasi tidak mungkin dipisahkan dari komunikasi. Komunikasi efektif tergantung pada kemampuannya menjawab dan mengantisipasi perubahan lingkungan luar organisasi sesuai dengan perkembangan internal organisasi itu sendiri. Disamping itu dalam komunikasi didasari oleh beberapa pespektif dalam pengembangannya sehingga berperan penting dalam organisasi.

Mengenai organisasi, para ahli telah mengemukakan bermacam-macam pendapat tentang definisi organisasi. John Price Jones mendefinisikan organisasi adalah sekelompok orang yang bersatu padu bekerja untuk suatu tujuan bersama dibawah kepemimpinan bersama dan dengan alat-alat tepat (Sutarto, 1989: 26). Menurut Louis A. Allen organisasi formal adalah suatu sistem dari pekerjaan-pekerjaan yang

commit to user

dirumuskan dengan baik, masing-masing pekerjaan itu mengandung sejumlah wewenang, tugas dan tanggung jawab tertentu keseluruhannya disusun secara sadar untuk memungkinkan orang-orang dari badan usaha itu bekerja sama secara paling efektif dalam mencapai tujuan mereka (Sutarto, 1989: 31).

Selanjutnya Schein mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab. Schein mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian yang lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut. Sifat tergantung antara satu bagian dengan bagian yang lain menandakan bahwa organisasi yang dimaksudkan adalah merupakan suatu sistem (Arni Muhammad, 1995:23).

Kochler mengatakann bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang tersrtuktur yang mengkoordinasikan usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Lain lagi dengan pendapat Wright, dia mengatakan bahwa organisasi adalah suatu bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dikoordinasikan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama (Arni Muhammad, 1995:24).

Salah satu defenisi menyebutkan bahwa "organisasi merupakan suatu kumpulan atau sistem individual yang melalui suatu

commit to user

hirarki/jenjang dan pembagian kerja, berupaya mencapai tujuan yang ditetapkan”. Dari batasan tersebut dapat digambarkan bahwa dalam suatu organisasi mensyaratkan:

1. Adanya suatu jenjang jabatan ataupun kedudukan yang memungkinkan semua individu dalam organisasi tersebut memiliki perbedaan posisi yang jelas, seperti pimpinan, staff pimpinan dan karyawan.
2. Adanya pembagian kerja, dalam arti setiap orang dalam sebuah institusi baik yang komersial maupun sosial, memiliki satu bidang pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya.

Dengan landasan konsep-konsep komunikasi dan organisasi sebagaimana yang telah diuraikan, maka kita dapat memberi batasan tentang komunikasi dalam organisasi secara sederhana, yaitu komunikasi antarmanusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi (M. Priongko Irsyak, 2004: 10).

Ilmu komunikasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang berlangsung dalam organisasi, metode dan teknik apa yang digunakan, media apa yang dipakai, bagaimana prosesnya faktor-faktor yang menjadi penghambat dan sebagainya (Onong Uchjana Effendi, 1995 : 115). Komunikasi dan organisasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang berfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu. Komunikasi tidak

commit to user

mencerminkan proses-proses penting; komunikasilah yang merupakan proses penting.

Keadaan seperti tersebut di atas semakin dipertegas oleh pernyataan Werther dan Devis tentang hubungan antara komunikasi dan organisasi.

Organisasi tidak dapat berdiri tanpa komunikasi. Apabila dalam suatu organisasi tidak ada komunikasi, maka anggota organisasi tidak dapat mengetahui apa yang sedang dikerjakan rekan-rekan mereka, manajemen tidak dapat menerima informasi dan manajemen tidak dapat melakukan intruksi. Dengan demikian dalam organisasi tidak ada koordinasi dan kerjasama (Moekijat, 1993:17)

Karena itu dalam organisasi, komunikasi digunakan sebagai sarana memudahkan, melaksanakan dan melancarkan jalannya organisasi dengan cara menyampaikan informasi dan pengetahuan serta membantu memperkenalkan fisik tempat mereka bekerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa di dalam organisasi, komunikasi merupakan sumber kehidupan dan kedinamisan organisasi dengan kata lain organisasi adalah kumpulan orang-orang yang selalu membutuhkan komunikasi dengan sesamanya. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil, sebaliknya komunikasi yang tidak baik menyebabkan organisasi macet dan tujuan yang ingin dicapai tidak optimal. Dalam kehidupan organisasi, komunikasi memiliki beberapa fungsi. Menurut Conrad komunikasi dalam organisasi memiliki tiga fungsi, yaitu:

- a) Fungsi perintah, komunikasi memperbolehkan anggota membicarakan, menerima, menafsirkan dan bertindak atas suatu perintah. Dua jenis komunikasi yang mendukung pelaksanaan fungsi ini adalah pengarahannya umpan balik, dan tujuannya adalah berhasil mempengaruhi anggota lain dalam organisasi. Hasil dari fungsi ini adalah koordinasi diantara sejumlah anggota yang saling bergantung dalam organisasi tersebut.
- b) Fungsi relasional, komunikasi memperbolehkan anggota organisasi menciptakan dan mempertahankan bisnis produktif dan hubungan personal dengan anggota lain. Hubungan dalam pekerjaan mempengaruhi kinerja perusahaan dalam berbagai cara, misalnya: kepuasan kerja, aliran komunikasi ke bawah maupun ke atas hierarki organisasional dan pelaksanaan perintah. Pentingnya ketrampilan dalam hubungan antar persona yang baik lebih terasa dalam pekerjaan ketika anda merasa bahwa banyak hubungan yang perlu dilakukan tidak anda pilih, tetapi diharuskan oleh lingkungan organisasi, sehingga hubungan menjadi kurang stabil, lebih memacu konflik dan kurang ditaati.
- c) Fungsi manajemen ambigu, pilihan dalam situasi organisasi sering dibuat dalam keadaan yang sangat ambigu. Misalnya, motivasi berganda muncul karena pilihan yang diambil akan mempengaruhi rekan kerja dan organisasi, demikian juga diri sendiri, tujuan organisasi tidak jelas, dan konteks yang mengharuskan adanya

commit to user

pilihan tersebut mungkin tidak jelas. Komunikasi adalah alat untuk mengatasi dan mengurangi ketidakjelasan (ambiguitas) yang melekat dalam organisasi: anggota berbicara satu dengan yang lainnya untuk membangun lingkungan dan memahami situasi baru yang membutuhkan perolehan situasi bersama (M. Priongo Irsyak, 2004: 9-11)

Penjabaran fungsi komunikasi dalam organisasi diatas menunjukkan bahwa keberadaan komunikasi mendukung dan menjadi sarana setiap kegiatan organisasi. Komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi akan membentuk suatu iklim komunikasi dalam organisasi. Komunikasi yang efektif tergantung pada semua orang dalam suatu organisasi, khususnya manajer-manajer dan pengawas-pengawas yang tanggung jawabnya adalah mengembangkan suatu iklim didalam mana komunikasi dapat mengalir dengan bebas. Kemampuan mereka untuk mendapatkan umpan balik untuk mengetahui kebutuhan-kebutuhan manusia, sebagian besar menentukan suksesnya komunikasi-komunikasi mereka dengan bawahan. Dalam organisasi-organisasi modern komunikasi dipandang sebagai suatu proses dua arah yang menuntut penyusunan prosedur-prosedur yang akan mempermudah komunikasi dengan manajemen yang lebih tinggi secara tertulis. Jenis komunikasi yang paling penting adalah komunikasi yang terjadi secara tatap muka antara atasan dan bawahan (Moekijat, 1990: 143)

Menurut Arni Muhammad untuk menciptakan iklim komunikasi yang baik, seorang pemimpin harus memperhatikan iklim komunikasi dan iklim organisasi karena ada hubungan sistem antara kedua iklim tersebut. Terdapat hubungan yang sirkuler antara iklim organisasi dengan iklim komunikasi. Tingkah laku komunikasi mengarahkan pada perkembangan iklim, di antaranya iklim organisasi. Iklim organisasi dipengaruhi oleh bermacam-macam cara anggota organisasi bertingkah laku dan berkomunikasi. Iklim komunikasi yang penuh persaudaraan mendorong para anggota organisasi berkomunikasi secara terbuka, rileks, ramah tamah dengan anggota yang lain. Sedangkan iklim yang negatif menjadikan anggota tidak berani berkomunikasi secara terbuka dan penuh rasa persaudaraan. Kedua faktor tersebut banyak sedikitnya akan mempengaruhi tingkah laku pegawai. Iklim komunikasi merupakan suatu iklim fisik dalam organisasi, hal ini diterangkan sebagai berikut:

Iklim fisik mempengaruhi cara hidup kita: pakaian yang kita kenakan, makan yang kita perlukan, rumah yang kita bangun, jenis tumbuhan dan jenis hewan di kawasan tersebut (R. Wayne Pace & Don F. Faules, 1998:147).

Hal ini berarti iklim komunikasi dalam organisasi mempengaruhi cara hidup anggota organisasi tersebut. Seperti cara kepada siapa mereka berbicara, siapa yang mereka sukai, bagaimana perasaan mereka, bagaimana kegiatan kerja mereka, bagaimana cara

menyesuaikan diri dengan organisasi. Sehingga Redding menyatakan bahwa:

Iklm komunikasi organisasi jauh lebih penting daripada ketrampilan atau teknik-teknik komunikasi semata-mata dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif (R. Wayne Pace & Don F. Faules, 1998 :147)

Iklm komunikasi organisasi menjadi penting karena mengaitkan konteks organisasi dengan konsep-konsep, perasaan-perasaan dan harapan-harapan anggota organisasi dan membantu menjelaskan perilaku anggota organisasi. Redding menjelaskan bahwa :

Iklm komunikasi merupakan fungsi kegiatan yang terdapat dalam organisasi untuk menunjukan kepada anggota organisasi bahwa organisasi tersebut mempercayai mereka dan memberikan mereka kebebasan dalam mengambil resiko, mendorong mereka dan memberi mereka tanggungjawab dalam mengerjakan tugas-tugas mereka, menyertakan informasi yang terbuka dan cukup tentang organisasi, mendengarkan dengan perhatian serta memperoleh informasi yang dapat dipercayai dan terus terang dari anggota organisasi, secara aktif memberi penyuluhan kepada anggota organisasi sehingga mereka dapat melihat bahwa keterlibatan mereka penting bagi keputusan-keputusan dalam organisasi dan menaruh perhatian pada pekerja yang bermutu tinggi dan memberi tantangan (R. Wayne Pace & Don F. Faules, 1998:148)

Penelitian yang dilakukan Redding menunjukkan bahwa iklim komunikasi lebih luas dari persepsi karyawan terhadap kualitas hubungan dan komunikasi dalam organisasi serta tingkat pengaruh dan keterlibatan.

Lebih lanjut lagi Redding mengemukakan lima dimensi penting iklim komunikasi sebagai berikut :

a) *Supportiveness* (dukungan)

commit to user

Bawahan mendukung hubungan komunikasi dengan atasan dapat membangun dan meningkatkan kesadaran diri tentang makna dan kepentingan peranannya.

b) Partisipasi dalam pembuatan keputusan

Kesadaran bahwa komunikasi dengan atasan mempunyai manfaat dan pengaruh didengarkan dan digunakan.

a) Kepercayaan, dapat dipercaya dan menyimpan rahasia

Sumber-sumber pesan dan atau peristiwa-peristiwa komunikasi dianggap dapat dipercaya.

b) Keterbukaan dan keterusterangan

Dalam komunikasi formal maupun informal terdapat keterbukaan dan keterusterangan dalam berkata dan mendengarkan.

c) Tujuan kinerja tinggi

Tingkat kejelasan uraian dan penjelasan tentang tujuan-tujuan kinerja sebagaimana dirasakan oleh anggota organisasi.

Hal ini menunjukkan penentuan dan peneguhan eksistensi pengaruh komunikasi dalam organisasi tergantung pada anggota organisasi. Melalui proses interaksi para anggota organisasi dapat mengetahui adanya kepercayaan, dukungan, keterbukaan, perhatian dan keterusterangan. Sehingga iklim komunikasi dapat berubah menurut cara-cara pengaruh komunikasi melalui interaksi antar anggota organisasi.

Gibb menegaskan bahwa tingkah laku komunikasi tertentu dari anggota organisasi mengarahkan kepada iklim *supportiveness*. Di antara tingkah laku tersebut adalah sebagai berikut :

1. Deskripsi, anggota organisasi memfokuskan pesan mereka kepada kejadian yang dapat diamati daripada evaluasi secara subjektif atau emosional.
2. Orientasi masalah, anggota organisasi memfokuskan komunikasi mereka kepada pemecahan kesulitan mereka secara bersama.
3. Spontanitas, anggota organisasi berkomunikasi dengan sopan dalam berespon terhadap situasi yang terjadi.
4. *Empathi*, anggota organisasi memperlihatkan perhatian dan pengertian terhadap anggota lainnya.
5. Kesamaan, anggota organisasi memperlakukan anggota yang lain sebagai teman dan tidak menekankan kepada kedudukan dan kekuasaan.
6. *Provisionalism*, anggota organisasi bersifat fleksibel dan menyesuaikan diri pada situasi komunikasi yang berbeda

(Arni Muhammad, 2001: 85-86).

Iklm komunikasi organisasi mengandung pengertian secara gramatikal, yaitu iklim organisasi dan iklim komunikasi. Mengenai konsep dari iklim organisasi para ahli belum memiliki kesepakatan yang sama. Namun demikian sudah ada hal-hal yang umum disepakati dan juga belum disepakati, antara lain:

commit to user

- a) Jame dan Jones membedakan iklim psikologis yang dipersepsi individu mengenai organisasi dengan iklim organisasi yang menunjuk kepada ciri global dari lingkungan organisasi yang mencolok mata anggota.
- b) Juga ada persetujuan bahwa iklim lebih bersifat deskriptif daripada afektif atau evaluatif
- c) Diterima secara umum bahwa iklim timbul dari dan diperkuat oleh praktik organisasi yang mungkin terbatas pada aktivitas yang sistematis dan yang telah menjadi kebiasaan yang mendalam serta penting oleh organisasi atau anggotanya.
- d) Ada ketidaksepakatan mengenai bagaimana iklim itu secara umum. Beberapa peneliti menduga bahwa suatu set dimensi atau pernyataan yang deskriptif dapat digunakan untuk mencirikan iklim dan sistem
- e) Juga diperdebatkan apakah iklim itu konsep yang objektif atau subjektif
- f) Diperkirakan bahwa iklim organisasi mempengaruhi tingkah laku anggota organisasi
- g) Iklim juga mempunyai pertalian dengan kultur organisasi. Secara umum iklim kelihatannya adalah satu bentuk bukan suatu pengganti kultur.

Dennis mendefinisikan iklim komunikasi sebagai kualitas pengalaman yang bersifat objektif mengenai lingkungan internal

commit to user

organisasi, yang mencakup persepsi anggota organisasi terhadap pesan dan hubungan pesan dengan kejadian yang terjadi dalam organisasi.

Uraian di atas menunjukkan bahwa iklim komunikasi dalam organisasi dipengaruhi oleh persepsi tentang bagaimana baiknya aktivitas komunikasi dari suatu organisasi. Dennis juga menyebutkan dimensi iklim komunikasi terdiri dari :

1. *supportiveness* partisipasi pembuat keputusan
2. keterbukaan dan keterusterangan
3. tujuan penampilan yang tinggi

Dennis tidak menemukan bukti bahwa dapat dipercaya, menjadi dimensi pertama dalam iklim komunikasi (Dennis, dalam Arni Muhammad, 2001; 86).

Iklim komunikasi berkembang dari tingkah laku dan kebijakan para pimpinan atau atasan. Komunikasi pimpinan mempunyai pengaruh yang kuat pada perkembangan iklim komunikasi dalam organisasi. Bila komunikasi dan kebijakan pimpinan memperlihatkan adanya perhatian dan penghargaan kepada anggota organisasi, maka iklim akan merefleksikan perhatian tersebut. Demikian halnya bila komunikasi dan kebijakan pimpinan memperlihatkan kurang perhatian dan tidak tanggap pada anggota, maka iklim juga akan merefleksikan kekurangan perhatian itu.

Ukuran iklim komunikasi dalam suatu organisasi dapat diperoleh melalui persepsi anggota organisasi mengenai pengaruh komunikasi itu

sendiri. Peterson dan Pace (1976) menyebutkan 6 pengaruh komunikasi yang dapat digunakan untuk mengukur iklim komunikasi yaitu :

1. Kepercayaan

Personel di semua tingkat harus bekerja keras untuk mengembangkan dan memperhatikan hubungan yang di dalamnya kepercayaan, keyakinan dan kualitas didukung oleh pernyataan dan tindakan.

2. Pembuatan keputusan bersama

Para pegawai di semua tingkat dalam organisasi harus diajak berkomunikasi dan berkonsultasi mengenai semua masalah dalam semua wilayah organisasi yang relevan dengan kedudukan mereka. Para pegawai di semua tingkat harus diberi kesempatan untuk berkomunikasi dan berkonsultasi dengan manajemen di atas mereka agar berperan serta dalam proses pembuatan keputusan dan penentuan tujuan.

3. Kejujuran

Suasana umum yang diliputi kejujuran dan keterusterangan harus mewarnai hubungan-hubungan dalam organisasi, para pegawai mampu mengatakan “apa yang ada dalam pikiran mereka” tanpa mengindahkan apakah mereka berbicara kepada teman sejawat, bawahan dan atasan.

4. Keterbukaan dalam komunikasi ke bawah

Kecuali untuk keperluan rahasia, anggota organisasi harus relatif mudah memperoleh informasi yang berhubungan langsung dengan tugas mereka saat itu, yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk mengkoordinasikan pekerjaan mereka dengan orang-orang dan bagian lainnya yang berhubungan luas dengan perusahaan, organisasi para pemimpin dan rencana-rencana.

5. Mendengarkan dalam komunikasi ke atas

Personel di setiap tingkat dalam organisasi harus mendengarkan saran-saran atau laporan-laporan masalah yang ditemukan personel di setiap tingkat bawahan dalam organisasi, secara berkesinambungan dan dengan pikiran terbuka. Informasi dari bawahan harus dipandang cukup penting untuk dilaksanakan kecuali ada petunjuk yang berlawanan.

6. Perhatian pada tujuan-tujuan kinerja yang tinggi

Personel di semua tingkat dalam organisasi harus menunjukkan suatu komitmen terhadap tujuan-tujuan diantaranya berkinerja tinggi, produktivitas tinggi, kualitas tinggi, biaya rendah, demikian pula menunjukkan perhatian yang besar pada anggota organisasi lainnya.

Dapat disederhanakan bahwa iklim komunikasi adalah persepsi mengenai seberapa jauh anggota organisasi merasa bahwa organisasi dapat dipercaya, mendukung, terbuka terhadap, menaruh perhatian kepada, dan secara aktif meminta pendapat mereka, serta memberi

commit to user

penghargaan atas standar kinerja yang baik. Goldhaber mengungkapkan bahwa terkadang tangan kanan memerlukan bantuan tangan kiri agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan efektif, begitu juga dengan organisasi, memerlukan suatu iklim komunikasi dalam organisasi yang baik dan efektif untuk dapat mencapai tujuannya.

Gerald M. Goldhaber dalam buku (*Organizational Communication*) menyatakan iklim komunikasi terdiri dari lima faktor :

1. Dukungan, karyawan memandang hubungan komunikasi dengan atasan dapat membangun dan meningkatkan kesadaran diri tentang “makna dan kepentingan perannya”.
2. Kesertaan dalam proses keputusan, kesadaran bahwa komunikasi dengan atasan mempunyai manfaat dan pengaruh didengarkan dan digunakan.
3. Kejujuran, percaya diri dan keandalan, sumber pesan dan/atau peristiwa-peristiwa komunikasi dianggap dapat dipercaya.
4. Terbuka dan tulus, dalam komunikasi formal maupun informal terdapat keterbukaan dan ketulusan dalam berkata dan mendengar.
5. Tujuan kinerja yang tinggi, tingkat kejelasan uraian dan penjelasan tentang tujuan-tujuan kinerja sebagaimana dirasakan oleh karyawan (Goldhaber, 1986, dikutip dalam Arni Muhammad, 2001: 85).

Berdasarkan tinjauan teori diatas, maka indikator iklim komunikasi adalah:

commit to user

- Dukungan
- Pembuatan keputusan bersama
- Kepercayaan
- Keterbukaan
- Perhatian atas tujuan kinerja yang tinggi

Dalam penelitian ini mengenai konsep iklim komunikasi yang akan digunakan adalah menurut Goldhaber. Karena hampir semua pakar komunikasi menyatakan indikator iklim komunikasi organisasi sama. Goldhaber telah mewakili semua indikator yang ada.

Wayne Pace dan Don F. Faules dalam bukunya yang berjudul “Komunikasi Organisasi Strategi dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan” menyatakan bahwa :

“Iklim komunikasi merupakan suatu citra makro, abstrak dan gabungan dari suatu fenomena global yang disebut komunikasi organisasi. Kita mengasumsikan bahwa iklim berkembang dari interaksi antara sifat-sifat suatu organisasi dan persepsi individu atas sifat-sifat itu. Iklim dipandang sebagai suatu kualitas pengalaman relatif langgeng pada organisasi”.

Iklim yang mementingkan pekerjaan dengan komunikasi terbuka dukungan bersama dan desentralisasi pengambilan keputusan biasanya menjurus pada peningkatan prestasi, berkurangnya perpindahan pekerjaan, berkurangnya biaya produksi dan waktu latihan /pendidikan yang makin singkat. ini merupakan satu cara bagi para manajer untuk memperlancar efektifitas adalah menciptakan iklim yang menekankan pentingnya pencapaian tujuan dan disamping itu juga memberi angin pada dukungan bersama, kerja sama dan partisipasi pada kegiatan yang membantu pencapaian tujuan (Ricard M. Steers, 1984:129).

commit to user

2. Produktivitas Kerja

Apabila membicarakan masalah produktivitas muncul situasi yang bertentangan karena belum adanya kesepakatan umum dari para ahli tentang maksud pengertian produktivitas serta kriterianya dalam mengikuti petunjuk-petunjuk produktivitas. Secara umum produktivitas diartikan atau dirumuskan sebagai perbandingan antara keluaran (*output*) dengan masukan (*input*) (Hasibuan, 2003:126, dikutip dalam Edhi Prasetyo dan M. Wahyuddin).

Setiap organisasi baik berbentuk perusahaan maupun lainnya akan selalu berupaya agar para anggota atau pekerja yang terlibat dalam kegiatan organisasi dapat memberikan prestasi dalam bentuk produktivitas kerja yang tinggi untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Produktivitas merupakan suatu aspek yang penting bagi perusahaan karena apabila tenaga kerja dalam perusahaan mempunyai kerja yang tinggi, maka perusahaan akan memperoleh keuntungan dan hidup perusahaan akan terjamin. Untuk meningkatkan produktivitas kerja perlu adanya tenaga kerja yang memiliki keterampilan dan keahlian bekerja, karena apabila tenaga kerja tidak memiliki keahlian dan keterampilan akan berakibat menurunnya produktivitas dan merugikan perusahaan. Produktivitas dipengaruhi berbagai faktor, baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun faktor-faktor lainnya, seperti pendidikan, keterampilan, disiplin kerja, sikap, etika, manajemen, motivasi kerja, teknologi, sarana, produksi, kesempatan

commit to user

kerja dan kesempatan berprestasi serta lingkungan kerja yang mendukung (J. Ravianto, 1986: 20).

Produktivitas adalah kemampuan seperangkat sumber-sumber ekonomi yang menghasilkan sesuatu atau diartikan juga sebagai perbandingan antara input (pengorbanan) dengan output (penghasilan). Menurut John Suprihanto, produktivitas kerja adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan aktivitas kerja untuk memperoleh hasil semaksimal mungkin dengan pengorbanan waktu tertentu. Setiap organisasi baik berbentuk perusahaan maupun lainnya akan selalu berupaya agar para anggota atau pekerja yang terlibat dalam kegiatan organisasi dapat memberikan prestasi dalam bentuk produktivitas kerja yang tinggi untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Tidak dapat diingkari bahwa pada akhirnya apapun yang dihasilkan melalui kegiatan organisasi dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat termasuk didalamnya tenaga kerja itu sendiri (karyawan).

Dikutip oleh Rusli Syarif (1991:1) mengatakan bahwa “definisi produktivitas secara sederhana adalah hubungan antara kualitas yang dihasilkan dengan jumlah kerja yang dilakukan untuk mencapai hasil itu. Sedangkan secara umum adalah bahwa produktivitas merupakan ratio antara kepuasan atas kebutuhan dan pengorbanan yang dilakukan”. Sedangkan menurut Sondang P Siagian produktivitas kerja adalah kemampuan memperoleh manfaat sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan output yang optimal,

commit to user

kalau mungkin yang maksimal (Sondang P Siagian, 1982:15). Menurut Handari Nawawi dan Kartini Handari, 1990:97-98). Menjelaskan secara konkrit konsep produktivitas kerja sebagai berikut:

- a) Produktivitas kerja merupakan perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh dengan jumlah kerja yang dikeluarkan. Produktivitas kerja dikatakan tinggi jika hasil yang diperoleh lebih besar dari pada sumber tenaga kerja yang dipergunakan dan sebaliknya.
- b) Produktivitas yang diukur dari daya guna (efisiensi penggunaan personal sebagai tenaga kerja). Produktivitas ini digambarkan dari ketepatan penggunaan metode atau cara kerja dan alat yang tersedia, sehingga volume dan beban kerja dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang tersedia. Hasil yang diperoleh bersifat non material yang tidak dapat dinilai dengan uang, sehingga produktivitas hanya digambarkan melalui efisiensi personal dalam pelaksanaan tugas-tugas pokoknya.

Peningkatan produktivitas merupakan dambaan setiap perusahaan, produktivitas mengandung pengertian berkenaan dengan konsep ekonomis, filosofis, produktivitas berkenaan dengan usaha atau kegiatan manusia untuk menghasilkan barang atau jasa yang berguna untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia dan masyarakat pada umumnya. Sebagai konsep filosofis, produktivitas mengandung pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk

commit to user

meningkatkan mutu kehidupan dimana keadaan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan mutu kehidupan hari esok harus lebih baik dari hari ini. Hal ini yang memberi dorongan untuk berusaha dan mengembangkan diri. Sedangkan konsep sistem, memberikan pedoman pemikiran bahwa pencapaian suatu tujuan harus ada kerja sama atau keterpaduan dari unsur-unsur yang relevan sebagai sistem. Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa kehidupan hari kemarin harus lebih baik dari hari ini. Cara kerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hasil kerja yang dicapai esok hari harus lebih baik dari yang diperoleh hari ini (Payman J. Simanjuntak, 1987: 34-35).

Pengertian tersebut menjelaskan bahwa di dalam meningkatkan produktivitas kerja memerlukan sikap mental yang baik dari pegawai, disamping itu peningkatan produktivitas kerja dapat dilihat melalui cara kerja yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan dan hasil kerja yang diperoleh. Sehingga dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa di dalam produktivitas kerja terdapat unsur pokok yang merupakan kriteria untuk menilainya. Ketiga unsur tersebut adalah unsur-unsur semangat kerja, cara kerja, dan hasil kerja. Unsur semangat kerja dapat diartikan sebagai sikap mental para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya, dimana sikap mental ini ditunjukkan oleh adanya kegairahan dalam melaksanakan tugas dan mendorong dirinya untuk bekerja secara lebih baik dan lebih produktif. Sehingga apabila

commit to user

kondisi yang demikian dapat dijaga dan dikembangkan terus menerus, tidak mustahil upaya untuk meningkatkan produktivitas kerja akan dapat tercapai. Untuk menilai semangat kerja karyawan dapat dilihat dari tanggung jawabnya dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Hal ini sebagai mana dikemukakan oleh Alfred R. Lateiner dan LE. Lavine bahwa “faktor-faktor yang mempunyai pengaruh terhadap semangat kerja yaitu kesadaran akan tanggung jawab terhadap pekerjaannya” (Retno Damayanti, 2005: 26-27).

Unsur kedua dari produktivitas kerja adalah cara kerja atau metode kerja. Cara atau metode kerja pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dapat dilihat melalui kesediaan para pegawai untuk bekerja secara efektif dan efisien. Ukuran ketiga dari produktivitas kerja adalah hasil kerja. Hasil kerja merupakan hasil yang diperoleh dari pekerjaan yang dilaksanakan oleh karyawan. Hasil kerja yang diperoleh oleh pegawai merupakan prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hasil kerja ini dapat dilihat dari jumlah atau frekuensi di atas standar yang ditetapkan. Hal ini menandakan bahwa karyawan tersebut produktif di dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya. Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa produktivitas kerja pegawai dapat diukur dengan adanya semangat kerja dari pegawai dalam menyelesaikan setiap tugas yang dibebarkannya, dengan selalu berdasarkan pada cara kerja atau metode kerja yang telah ditetapkan

sehingga akan diperoleh hasil kerja yang memuaskan (Retno Damayanti, 2005: 27).

Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja adalah suatu kemampuan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan suatu produk atau hasil kerja sesuai dengan mutu yang ditetapkan dalam waktu yang lebih singkat dari seorang tenaga kerja. Berdasarkan pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa produktivitas adalah sikap mental dari pekerja untuk senantiasa berkarya lebih dari apa yang telah dan sedang diusahakan dalam rangka mempercepat pencapaian tujuan dari suatu usaha.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja Menurut Sukarna (1993:41), produktivitas kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :
 - a. Kemampuan dan ketangkasan karyawan
 - b. *Managerial skill* atau kemampuan pimpinan perusahaan.
 - c. Lingkungan kerja yang baik.
 - d. Lingkungan masyarakat yang baik.
 - e. Upah kerja.
 - f. Motivasi pekerja untuk meraih prestasi kerja.
 - g. Disiplin kerja karyawan.
 - h. Kondisi politik atau keamanan, dan ketertiban negara.
 - i. Kesatuan dan persatuan antara kelompok pekerja.
 - j. Kebudayaan suatu negara.

- k. Pendidikan dan pengalaman kerja.
- l. Kesehatan dan keselamatan pekerja karyawan.
- m. Fasilitas kerja.
- n. Kebijakan dan sistem administrasi perusahaan

2. Pengukuran produktivitas kerja

Pengukuran produktivitas kerja pada dasarnya digunakan untuk mengetahui sejauhmana tingkat efektivitas dan efisiensi kerja pegawai dalam menghasilkan suatu hasil. Dalam usaha untuk dapat mengukur tingkat kemampuan karyawan dalam mencapai sesuatu hasil yang lebih baik dan ketentuan yang berlaku (kesuksesan kerja).

Tingkat produktivitas kerja karyawan yang dapat diukur adalah:

a. Penggunaan waktu

Penggunaan waktu kerja sebagai alat ukur produktivitas kerja karyawan meliputi:

- 1) Kecepatan waktu kerja
- 2) Penghematan waktu kerja
- 3) Kedisiplinan waktu kerja
- 4) Tingkat absensi

b. *Output* yaitu hasil produksi karyawan yang diperoleh sesuai produk yang diinginkan perusahaan. Pengukuran produktivitas digunakan sebagai sarana untuk menganalisa dan mendorong dan efisiensi produksi. Manfaat lain adalah untuk menentukan

commit to user

target dan kegunaan praktisnya sebagai patokan dalam pembayaran upah karyawan. Tujuan pengukuran produktivitas adalah membandingkan hasil hal-hal berikut:

- a) Pertambahan produksi dari waktu ke waktu.
- b) Pertambahan pendapatan dari waktu ke waktu.
- c) Pertambahan kesempatan kerja dari waktu ke waktu.
- d) Jumlah hasil sendiri dengan orang lain.
- e) Komponen prestasi utama sendiri dengan komponen prestasi utama orang lain (Rusli Syarif, 1991:7).

Pengukuran produktivitas ini mempunyai peranan yang sangat penting untuk mengetahui produktivitas kerja sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian produktivitas memiliki dua dimensi yang berbeda, yaitu efektifitas dan efisien. Dimensi efektifitas berkaitan dengan pencapaian hasil kerja yang maksimal, dalam arti pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Dimensi efisien berkaitan dengan upaya membandingkan masukan dengan realisasi penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan.

Produktivitas kerja merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Produktivitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini dapat diimplementasikan interaksi antara karyawan (pekerja) dan pelanggan yang mencakup

commit to user

(a) ketepatan waktu, berkaitan dengan kecepatan memberikan tanggapan terhadap keperluan-keperluan pelanggan; (b) penampilan karyawan, berkaitan dengan kebersihan dan kecocokan dalam berpakaian; (c) kesopanan dan tanggapan terhadap keluhan, berkaitan dengan bantuan yang diberikan dalam menyelesaikan masalah-masalah yang diajukan pelanggan (Gaspersz, 2003). Berarti produktivitas yang baik dilihat dari persepsi pelanggan bukan dari persepsi perusahaan. Persepsi pelanggan terhadap produktivitas jasa merupakan penilaian total atas kebutuhan suatu produk yang dapat berupa barang ataupun jasa.

Peningkatan sumber daya manusia dapat dijadikan tolak ukur prestasi organisasi dalam menciptakan kebutuhan organisasi, yakni tenaga kerja yang terjamin kredibilitasnya karena tercukupi kesejahteraannya dengan upah yang baik, dan tingkat kinerja yang optimal. Tingginya hasil kerja pegawai adalah produktivitas yang dicapai oleh pegawai itu pada tingkat tertentu. Produktivitas kerja pegawai bukanlah suatu kebetulan saja, tetapi banyak faktor yang mempengaruhi diantaranya disiplin kerja dan upah insentif yang diberikan kepada tenaga kerja. Disiplin kerja dibutuhkan untuk menjaga aktivitas dan prestasi kerja pegawai sehingga keinginan mendapatkan kesejahteraan yang layak dapat diperoleh. Juga dapat berupa kompensasi yang diberikan organisasi kepada pegawainya berupa upah insentif agar mampu bekerja secara optimal.

commit to user

Produktivitas yang dimiliki oleh seorang pegawai, apabila baru merupakan potensi maka belum menunjukkan adanya perilaku kerja sehingga belum tercapainya tingkat prestasi kerja yang tinggi. Setiap pegawai belum tentu bersedia mengerahkan kemampuan kerja yang optimal, sehingga masih diperlukan adanya pendorong agar pegawai mau menggunakan seluruh kemampuannya untuk bekerja.

Secara umum produktivitas diartikan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik dengan masukan yang sebenarnya. Produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif, yakni suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan atau output dibanding input. Masukan sering dibatasi dengan masukan tenaga kerja, sedang keluaran diukur dalam kesatuan fisik dan ukuran nihil.

Produktivitas kerja adalah jumlah yang dicapai seseorang atau unit faktor lain dalam jangka waktu tertentu. Banyak aspek internal dan eksternal yang mendukung terciptanya produktivitas kerja yang efektif dan efisien dalam suatu perusahaan (Tri Cahyono, 1996:289).

Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini, harus lebih berkualitas ketimbang pelaksanaan pekerjaan masa lalu dan pekerjaan untuk saat yang akan datang lebih berkualitas ketimbang saat ini. Pola dan sistem kerja yang dianut saat ini harus lebih efisien dan efektif ketimbang pola dan sistem kerja masa lalu, dan out put yang bakal dicapai waktu yang akan datang harus lebih berkualitas dan berkuantitas ketimbang out put saat ini.

Pola perilaku yang demikian mengakibatkan tenaga kerja selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja mereka, ini barangkali merupakan salah satu motivasi bagi tenaga yang bersangkutan. Tenaga kerja yang mempunyai perilaku demikian terdorong untuk menjadi dinamis, kreatif, inovatif serta terbuka, akan tetapi mempunyai sikap cepat tanggap terhadap gagasan-gagasan baru, tidak perlu diartikan sebagai konservatif atau tertutup kepada perbaikan (Dessler, 1996; 203).

F. Hipotesis

Hipotesis menurut Koentjaraningrat berarti "pernyataan tentang adanya hubungan tertentu antara variable-variabel yang digunakan, sifatnya adalah sementara. Artinya suatu hipotesis dapat diubah atau diganti dengan hipotesis lain yang lebih tepat". Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah pernyataan mengenai dugaan hubungan tertentu antara variabel-variabel yang digunakan, bersifat sementara, dan dapat diganti dengan yang lebih tepat melalui proses penelitian yang dihubungkan oleh pernyataan yang dihubungkan oleh dua variabel atau lebih. Adapun hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini yaitu; Ada hubungan yang signifikan antara iklim komunikasi dan produktivitas kerja di Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar.

G. Definisi Konseptual dan Operasional

1. Definisi Konseptual

Menghindari adanya kekaburan pengertian dari masing-masing variabel dalam penelitian ini, maka disini akan dikemukakan definisi dari masing-masing variabel tersebut.

- a. Variabel Independen Iklim Komunikasi
 - a) Iklim adalah suasana atau keadaan (JS Bedudu & Prof. Sutan Muhammad Zain, 1994: 527)
 - b) Komunikasi dalam hal ini adalah komunikasi internal, hubungan Marusia, hubungan persatuan pengelolaan, komunikasi downward atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi upward atau komunikasi dari orang-orang yang sama level /tingkatannya dalam organisasi (Moekijat, 1993:65).
 - c) Organisasi menurut asumsi klasik merupakan organisasi dipahami sebagai tempat (wadah) berkumpulnya orang-orang yang diikat dalam sebuah aturan-aturan yang tegas dan melaksanakan kegiatan-kegiatan yang telah terkoordinir secara sistematis dalam sebuah struktur guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
 - d) Komunikasi organisasi adalah proses penciptaan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling

tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan dan ketidakpastian (Arni Muhammad, 1995: 67)

- e) Iklim komunikasi yaitu persepsi mengenai pesan dan peristiwa yang berhubungan dengan pesan yang terjadi dalam organisasi dan seberapa jauh anggota organisasi merasa bahwa organisasi dapat dipercaya, mendukung, terbuka, menaruh perhatian dan secara aktif meminta pendapat mereka, serta memberi penghargaan atas standar kinerja yang baik.
- f) Karyawan/ Pegawai adalah orang-orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan dan lain-lain) dengan mendapat gaji (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989: 392).

b. Variabel Dependen Produktivitas Kerja

- a) Produktivitas kerja adalah jumlah yang dicapai seseorang atau unit faktor lain dalam jangka waktu tertentu. Banyak aspek internal dan eksternal yang mendukung terciptanya produktivitas kerja yang efektif dan efisien dalam suatu perusahaan (Tri Cahyono, 1996: 289).

2. Definisi Operasional

- a. Variabel Independen Iklim Komunikasi meliputi beberapa faktor. Dalam penelitian ini, iklim komunikasi adalah variabel independen. Sedangkan indikator untuk mengukur iklim komunikasi menurut (Goldhaber, 1986, dikutip dalam Arni Muhammad, 2001: 85).

commit to user

- 1) Kepercayaan, meliputi: persepsi anggota organisasi tentang seberapa jauh atasan, bawahan, dan sesama rekan kerja dapat dipercaya
- 2) Pembuatan keputusan bersama, meliputi: persepsi anggota organisasi tentang keterlibatannya dalam proses pembuatan keputusan bersama
- 3) Dukungan, meliputi: persepsi anggota organisasi tentang perhatian atau dukungan organisasi pada karyawannya dan dukungan karyawan pada organisasinya
- 4) Keterbukaan, meliputi: persepsi anggota organisasi tentang keterbukaan organisasi terhadap informasi yang dianggap penting bagi anggota, kebebasan dan kemudahan anggota dalam memperoleh informasi.
- 5) Perhatian pada tujuan berkinerja yang tinggi, meliputi: persepsi anggota organisasi tentang keinginan anggota dan organisasi untuk selalu memiliki tujuan kinerja tinggi

c. Variabel Dependen Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja adalah tingkah laku kerja pegawai yang dipengaruhi oleh motivasinya terhadap produktivitas kerja pada perusahaan dimana ia bekerja, sehingga menghasilkan kualitas produk dari hasil kegiatan kerja yaitu, baik berupa barang atau jasa yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Pada penjelasan operasional mengenai produktivitas, indikator yang

commit to user

digunakan dalam variabel produktivitas menurut Dessler, (1996: 203) adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatnya moral kerja (semangat dan kegairahan kerja)
- 2) Terpeliharanya disiplin kerja
- 3) Tercapainya tingkat perolehan hasil kerja optimal.

H. Metodologi Penelitian

1. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metodologi ini mempunyai prinsip objectivist. Prinsip ini menganggap bahwa terdapat keteraturan atau hukum-hukum yang dapat digeneralisasikan dalam fenomena sosial.

2. Jenis Atau Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini dikategorikan dalam jenis eksplanatif karena merupakan penelitian yang berusaha menggambarkan hubungan antara variabel satu (variabel x) dengan (variabel y), sekaligus menjawab mengapa itu terjadi. Apabila untuk data yang sama peneliti menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa, maka penelitian tersebut tidak lagi dinamakan penelitian deskriptis melainkan penelitian pengujian hipotesa atau penelitian penjelasan (*explanatory research*)".

3. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar yang terletak di jalan Lawu No. 389 Karanganyar. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan dikarenakan ketertarikan peneliti terhadap perkembangan dan pengelolaan organisasi yang bagus sehingga terdapat kelancaran tugas, tidak terjadi adanya konflik dalam organisasi khususnya di bidang informasi di kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh apakah terciptanya iklim komunikasi tersebut telah mempengaruhi produktivitas kerja yang ditujukan para pegawai.

4. Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto (1996), populasi adalah jumlah dari keseluruhan individu atau obyek yang karakteristiknya hendak diduga. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap pada kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar yang berjumlah 25 orang.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

a) Teknik Kuesioner

Pengumpulan data melalui kumpulan daftar pertanyaan tertulis, yang disusun dan disebarluaskan untuk mendapatkan informasi atau keterangan dari sumber data yang berupa orang dan diisi oleh responden.

b) Teknik Wawancara

Wawancara ini ditujukan kepada pihak-pihak yang berkompeten.

Dalam hal ini para wajib pajak untuk mendapatkan data sekunder.

c) Teknik Kepustakaan

Dalam penelitian ini untuk pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku, majalah dan berbagai sumber tertulis lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

6. Jenis Data

a) Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden yang berupa jawaban-jawaban dari hasil kuesioner dan wawancara.

b) Data Sekunder

Yaitu data pendukung yang diperoleh dari catatan-catatan dan dokumentasi.

7. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Untuk menganalisa hubungan antar variabel dalam penelitian ini, digunakan analisa kuantitatif yaitu dengan pengolahan data. Setelah data terkumpul dengan lengkap, langkah selanjutnya adalah menganalisa data yang ada, sehingga diharapkan setelah dianalisa akan lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

Berdasarkan pada jenis data yaitu data ordinal serta sifat dari penelitian yang berupa kolerasi ini, maka untuk mengukur hubungan antar variabel dipergunakan rumus statistik Koefisien Korelasi Tata

commit to user

Jenjang Sperman. Dari data yang dipilih kemungkinan besar ada nilai yang sama atau kembar, maka rumus kolerasi spermanya adalah Kolerasi Tata Jenjang Sperman untuk nilai kembar.

Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$rs = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d^2}{2\sqrt{\sum X^2 \cdot \sum Y^2}}$$

Dimana :

$$\sum X^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum Tx$$

$$\sum Y^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum Ty$$

Jika terdapat nilai kembar, maka digunakan :

$$Tx = \frac{tx^3 - tx}{12}$$

$$Ty = \frac{ty^3 - ty}{12}$$

Keterangan:

rs = koefisien korelasi rank sperman

d^2 = kuadrat jumlah selisih ranking

N = banyaknya responden

T_x = jenjang kembar variabel independen (x)

T_y = jenjang kembar variabel dependen (y)

T = jumlah observasi kerangka sama

2,3,12 = bilangan konstan

Sebelum kemudian hasil penghitungan t dapat dikonsultasikan dengan harga kritis. Pertimbangan lain ialah menyangkut jumlah data yang digunakan dalam riset. Semakin kecil angka signifikansi, maka ukuran populasi akan semakin besar. Sebaliknya semakin besar angka signifikansi, maka ukuran populasi akan semakin kecil. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini 25 maka derajat kebebasan dan batas kepercayaan yang digunakan sebesar 95% atau taraf signifikan sebesar 0,05. Apabila harga t hitung yang diperoleh lebih besar atau sama dengan harga t kritis maka hipotesis dapat diterima. Artinya ada hubungan signifikan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Sebaliknya bila t hitung lebih kecil dari harga t kritis maka hipotesis ditolak. Dengan kata lain tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel satu dengan yang lain.

BAB II

DESKRIPSI LOKASI

A. Gambaran Umum Tentang Kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Karanganyar

1. Tugas Pokok Dipenda

Kantor Dipenda Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu cabang Dipenda Provinsi Jawa Tengah yang mempunyai wilayah kerja di satu atau beberapa daerah dan tugas daerah yang ada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dipenda Provinsi Jawa Tengah.

Dalam penyelenggaraan tugas-tugasnya, salah satu tugas pokok Dipenda Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Karanganyar melaksanakan tugas pungutan pelayanan daerah, antara lain pajak daerah yang meliputi:

- 1) Pajak Kendaraan Bermotor
- 2) Bea balik nama kendaraan bermotor
- 3) Tunggakan pajak
- 4) Denda Pajak

Pajak daerah yang merupakan faktor penunjang APBD Jawa Tengah, diharapkan penerimaan akan selalu meningkat, harapan tersebut tentunya akan dapat terwujud apabila ada partisipasi dari masyarakat. Pemilik kendaraan bermotor selaku wajib pajak untuk membayar pajak

tepat waktu. Sebagai salah satu pungutan pajak adalah pungutan yang dilaksanakan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat memaksa, tanpa ada kontra prestasi secara langsung, sehingga diharapkan semua warga negara dapat memenuhi dan membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

2. Fungsi Dipenda

Dipenda berfungsi sebagai Sentra Pelayanan Kepolisian (SPK) yang berada di Kepolisian Resort (Polres) dan Sektor (Polsek), anggota SPK dituntut untuk selalu meningkatkan kinerja dan profesionalitasnya, agar masyarakat dapat merasakan keberadaan polisi adalah sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat. Untuk menelaah anggota SPK beserta Kesatuan Fungsi (Satfung) terkaitnya, mengetahui dan memahami peran dan fungsi kepolisian.

Dipenda Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Karanganyar sebagai pelaksana sebagian tugas Dipenda Jawa Tengah dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya dan pelaksana tugas lain yang diberikan kepada Dipenda Provinsi Jawa Tengah. Dimana fungsi dari Dipenda Provinsi Jawa Tengah sebagai perencana, pelaksana, koordinator dan pengawas meliputi segala usaha dan kegiatan untuk melaksanakan pengawasan teknis atas pelaksanaan tugas pokoknya sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Kepala Dipenda serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Struktur Organisasi

Suatu organisasi pasti terdapat suatu penyusunan struktur organisasi dalam satu rangkaian hierarki, artinya adalah suatu dalam organisasi terdapat atasan yang mempunyai bawahan. Suatu perusahaan dalam menjalankan tugas dan aktivitasnya pasti memerlukan struktur organisasi yang baik dan teratur untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh perusahaan itu sendiri, didalamnya terdapat susunan dan hubungan pertanggungjawaban dan wewenang pimpinan sampai pada masing-masing bagian. Dengan demikian akan mempermudah dalam pelaksanaan tugas. Dalam penyusunan struktur organisasi harus memperhatikan beberapa prinsip seperti perumusan tujuan dengan jelas, pembagian tugas, delegasi wewenang dan tanggung jawab, tingkat kekuasaan, kesatuan perintah dan koordinasi (Manulang, 1998: 18).

Struktur organisasi merupakan kerangka dasar dari setiap bentuk usaha. Adapun corak organisasi tergantung dari luas dan sempitnya kegiatan usaha dan kebijaksanaan yang dianut perusahaan. Struktur organisasi dapat di definisikan sebagai gambaran secara sistematis tentang hubungan kerjasama dari orang-orang yang terdapat dalam wadah kerangka usahanya untuk mencapai tujuan. Untuk itu, manajemen komunikasi dalam pekerjaan, harus terjalin dengan baik dan sistematis, jelas dalam segi fungsi dan peran masing-masing.

Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Adapun mengenai struktur organisasi dari Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Tengah dan Kantor Dinas Pendapatan Daerah unit Pelayanan Pendapatan Daerah Kabupaten Karanganyar dapat dilihat pada gambar bagan di halaman berikut :

Organisasi DIPENDA

a. Dasar Hukum

Peraturan Daerah Propinsi Jawa Tengah Nomor 29 Tahun 2002, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah.

b. Struktur Kantor Pusat

- 1) Kepala Dinas (Eselon II. a)
- 2) Wakil Kepala Dinas (Eselon II. a)
- 3) Bagian Tata Usaha (Eselon III. a)
- 4) Sub Dinas Pajak (Eselon III. a)
- 5) Sub Dinas Ritribusi (Eselon III. a)
- 6) Sub Dinas Pendapatan Lain-lain (Eselon III. a)
- 7) Sub Dinas Perencanaan dan Pengembangan (Eselon III. a)
- 8) Sub Dinas Pengawasan dan Pembinaan (Eselon III. a)
- 9) Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian (Eselon IV. a)

commit to user

c. Lokasi Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD)

Kantor UPPD Dipenda Propinsi Jateng terdapat di setiap Kabupaten/Kabupaten.

d. Struktur Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD)

- 1) Kepala UPPD (Eselon III. a)
- 2) Kasubagian Tata Usaha (Eselon IV. b)
- 3) Kasi Pajak Kendaraan Bermotor (Eselon IV. b)
- 4) Kasi Pajak Bukan Kendaraan Bermotor (Eselon IV. b)
- 5) Kasi Retribusi Penerimaan Lain-lain (Eselon IV. b)
- 6) Kasi Penagihan Pelaporan (Eselon IV. B)

e. Jumlah Personal Dipenda

Jumlah personal Dipenda Propinsi Jateng sebanyak 1.446 orang, terdiri dari:

- Kantor Pusat : sebanyak 166 orang
- Kantor UPPD Kabupaten/Kabupaten : sebanyak 1.280 orang

4. Visi dan Misi Dipenda

1) Visi Dipenda

Tiada arti kerja keras kecuali berusaha menjadikan masyarakat puas, berkat mutu pelayanan teratas.

2) Misi Dipenda

Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat wajib pajak/retribusi:

- a) Mengupayakan tercapainya target pendapatan daerah.
- b) Meningkatkan kelancaran mekanisme kerja pemungutan pendapatan daerah.
- c) Melakukan pengawasan dan pembinaan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak/retribusi sekaligus pengamanan pendapatan daerah.

5. Strategi Pungutan PAD

Sistem pemerintahan Indonesia pasca proklamasi kemerdekaan selalu mengalami perkembangan. Saat sekarang ini sistem pemerintahan didasarkan pada Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah. Sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan berdasar pada UUD 1945 yang menganut asas desentralisasi memberikan kesempatan dan keleluasan kepada daerah untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah. Kewenangan otonomi yang luas adalah keleluasan daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang mencakup kewenangan dalam segala bidang. Dalam otonomi yang bertanggung jawab dan sebagai perwujudan pertanggungjawaban sebagai konsekuensi pemberian hak dan kewenangan daerah dalam wujud tugas dan kewajiban yang harus dipikul oleh daerah.

Sistem pemerintahan menekankan pada otonomi daerah maka kewajiban dan tanggung jawab pemerintah daerahlah untuk menggali sumber-sumber pendapatan daerah dan mengelolanya untuk kepentingan daerah pula. Sumber pendapatan daerah menurut Pasal 81 UU Nomor 32

commit to user

Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah menerangkan bahwa Sumber pendapatan daerah terdiri atas:

- a. Pendapatan Asli Daerah, yaitu:
 - 1) hasil pajak daerah;
 - 2) hasil retribusi daerah;
 - 3) hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan
 - 4) lain-lain pendapatan daerah yang sah
- b. dana perimbangan;
- c. pinjaman daerah; dan
- d. lain-lain pendapatan daerah yang sah.

Pasal 81 huruf a UU Nomor 32 Tahun 2004 mengenai sumber pendapatan asli daerah yang diperoleh dari hasil ajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, perusahaan milik daerah. Komponen dari pendapatan asli daerah terdiri dari beberapa bagian atau unsur sumber pendapatan asli daerah, seperti pajak daerah, retribusi daerah, perusahaan daerah. Komponen dari berbagai unsur sumber pendapatan daerah tersebut berfungsi sebagai sumber pendapatan untuk pembangunan daerah. Adapun strategi Pungutan PAD, antara lain:

1. Peningkatan pelayanan dengan mendekatkan tempat pelayanan kepada masyarakat (di setiap UP3AD Kabupaten).
2. Perbaikan dan penyederhanaan sistem administrasi intern dan ekstern secara terus menerus.

3. Evaluasi berbagai peraturan daerah dan penyempurnaannya.
4. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) secara kontinyu.
5. Peningkatan kerja sama dengan instansi terkait dan pihak ke III.

6. Menentukan Obyek dan Subyek Pajak

Pasal 81 ayat (1) huruf a dan b UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, bahwa PAD diperoleh dari pajak dan retribusi daerah. Pajak daerah, yang selanjutnya disebut pajak, adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah. Pajak adalah sebagai uang atau daya beli yang diserahkan oleh masyarakat kepada pemerintah, di mana terhadap penyerahan uang atau daya beli tersebut pemerintah tidak memberikan balas jasa langsung (Prawirodiharjo, 1990: 17). Penyerahan uang dari masyarakat kepada pemerintah yang berupa pajak pada akhirnya akan dirasakan pula oleh masyarakat atau si wajib bayar pajak. Balas jasa yang diterima masyarakat tidak secara langsung.

Kesimpulan dari ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak menurut Brotodihardjo (1998: 7), adalah:

- 1) Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan hukum yang berupa undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

- 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kotraprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun daerah.
- 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, untuk pembangunan.
- 5) Pajak mempunyai dua tujuan yaitu budgeter dan mengatur.

Pajak di Indonesia mempunyai fungsi ganda, yaitu:

- 1) Fungsi budgeter atau memasukkan uang dalam kas negara yang merupakan sumber anggaran pendapatan negara yang penting.
- 2) Fungsi mengatur, yaitu mengatur demi kebaikan seperti mengurangi jurang pemisah antara si kaya dan si miskin.

7. Tinjauan Umum Tentang Pajak Kendaraan Bermotor

a. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Pasal 1 nomor 12 Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menjelaskan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Dilanjutkan dengan bunyi Pasal 1 nomor 13 Nomor 18 Tahun 2009 menjelaskan arti kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengan yang digunakan jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan,

commit to user

termasuk alat-alat besar dalam operasinya menggunakan roda dan motor, dan tidak melekat secara permanent serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu dari beberapa jenis pajak yang ada di Indonesia. Selain pajak sebagai salah satu unsur dalam APBD, pajak juga merupakan suatu tuntutan dari pada sikap pengabdian pada negara untuk menunjukkan pembangunan bangsa dan negara.

b. Tarif Pajak

Salah satu syarat pemungutan pajak adalah keadilan, dengan adanya keadilan pemerintah dapat menciptakan keseimbangan sosial dan penentuan tarif merupakan salah satu untuk mencapai keadilan. Pajak ditentukan oleh kebijakan pemerintah. Kebijakan tarif pajak mempunyai hubungan yang erat dengan fungsi pajak dalam masyarakat, yaitu fungsi budgeter dan fungsi regulerend (mengatur). Peranan pemerintah dalam menentukan kebijakan pajak ini sangat penting, sebab pajak merupakan salah satu pemasukkan uang kas Negara (Suandi, 2000: 46).

Tarif pajak yang dikenalkan dan diterapkan selama ini dibedakan menjadi:

- a. Tarif tetap
- b. Tarif proporsional atau sebanding
- c. Tarif progresif
- d. Tarif regresif.

Keterangan dari perbedaan tarif tersebut sebagai berikut:

- a. Tarif tetap adalah tarif pajak yang jumlah nominal tetap walaupun dasar pengenaan pajaknya berbeda atau berubah sehingga jumlah pajak yang terutang selalu tetap.
- b. Tarif proporsional atau sebanding adalah tarif pajak yang merupakan persentase yang tetap, tetapi jumlah yang terutang akan berubah secara sebanding dengan dasar pengenaan pajaknya, contohnya PPN 10%.
- c. Tarif progresif adalah tarif pajak yang persentasenya semakin besar jika dasar pengenaan pajaknya meningkat. Jumlah pajak yang terutang akan berubah sesuai dengan perubahan tarif dan perubahan dasar pengenaan pajaknya.
- d. Tarif regresif adalah tarif pajak yang persentasenya semakin kecil jika dasar pengenaan pajaknya meningkat. Jumlah pajak yang terutang akan berubah sesuai dengan perubahan tarif dan perubahan dasar pengenaan pajaknya.

Dasar tarif pengenaan pajak kendaraan bermotor termuat pada Pasal 5 ayat (1) Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah tentang Dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah hasil perkalian dari dua unsur pokok, yaitu (a) Nilai Jual Kendaraan Bermotor dan (b) Bobot yang mencerminkan secara relative tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor. Selanjutnya, untuk tarif pajak masing-masing kendaraan dijelaskan pada

commit to user

Pasal 6 ayat (1), ayat (3), dan ayat (4) Undang-undang Nomor 18 Tahun 2009 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Pasal 6 ayat (1)

(1) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut:

(a) Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen).

(b) Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).

Pasal 6 ayat (3)

(3) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, social keagamaan, lembaga social dan keagamaan, Pemerinta/TNI POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan Peraturan daerah ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen).

Pasal 6 ayat (4)

(4) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% (nol koma satu persen) dan paling tinggi sebesar 0,2% (nol koma dua persen).

commit to user

c. Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

- 1) Pemilik kendaraan bermotor setelah menyiapkan syarat-syarat, kemudian mengajukan permohonan pajak di kantor UP3AD, dengan mengambil formulir yang sudah disediakan.
- 2) Menandatangani surat permohonan.
- 3) Mendaftarkan surat permohonan.
- 4) Membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan.

Syarat-syarat pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor:

- 1) Foto kopi identitas diri (KTP) atau Surat Ijin Mengemudi (SIM) pemilik kendaraan bermotor.
- 2) Foto kopi Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor (BKKB).
- 3) Foto kopi Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)

B. Diskripsi Lokasi Penelitian Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Karanganyar

Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Karanganyar adalah cabang dari Dinas Pendapatan Daerah (DIPENDA) yang sejak 20 Mei 2000 berubah menjadi UPPD dan tindak lanjut atas adanya reformasi birokrasi yang telah diputuskan dalam UU Nomor 41 tanggal 23 Juli 2007, berubah lagi menjadi Unit Pelayanan Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah. Dimulai sejak tahun 1957, dengan nama Seksi Penghasilan Daerah. Seksi ini dibentuk berdasarkan Surat Keputusan DPD Peralihan Provinsi Jateng No. U/7/I/12 tanggal 11

Oktober 1957. Berdasarkan Perda Nomor 6 Th 2008 Jo Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 40 Th 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah, merupakan unit operasional Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah yang berada di setiap Kabupaten/Kota, dalam pelaksanaan tugas pokoknya selain melayani pemungutan Pajak Daerah juga melayani pemungutan Retribusi Daerah dan Pendapatan lain-lain yang sah, serta Pemberdayaan Aset Daerah Provinsi. UP3AD dipimpin Kepala Unit dan dibantu Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor, Kepala Seksi Pendapatan 26 lain-lain, Kepala Seksi Pembukuan dan Pelaporan serta Kepala Seksi Penagihan dan Pemberdayaan Aset.

1. Status dan Kedudukan

Status dan kedudukan Seksi Penghasilan pada waktu itu berada dibawah Bagian Keuangan Otonom dengan susunan organisasi sebagai berikut :

- (a) Urusan Umum
- (b) Urusan Retribusi dan Pendapatan Lain-lain
- (c) Urusan Teknis
- (d) Urusan Operasional
- (e) Urusan Pengawasan

2. Keadaan Orgaisasi

Keadaan organisasi sudah mulai berkembang dengan adanya Perwakilan di Daerah Tingkat II yaitu Semarang, Surakarta, Magelang, Kudus, Tegal dan Purwokerto. Perkembangan ini diikuti pula dengan bertambahnya personil serta target pendapatan yang terus meningkat. Pada waktu terjadi G30 S tahun 1966 banyak personil Dipenda yang terlibat dan dikenakan tindakan oleh Pemerintah. Dalam tahapan perjuangan menegakkan kembali arah personil menjadi satu asas, adanya KOKAR MENDAGRI serta untuk merintis kepentingan organisasi dinas, maka tahun 1967, dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Provinsi Jawa Tengah tanggal 5 Juli 1967 No. KU.G/A.36/1/15 status Seksi Penghasilan Daerah ditingkatkan menjadi Direktorat Pendapatan Daerah (Iuran Daerah). Dengan dasar hukum ini mulailah sedikit demi sedikit Direktorat Pendapatan Daerah berdiri sendiri (otonom) dan lepas dari Bagian Keuangan Sekretariat Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah.

3. Visi dan Misi

(1) Visi

Terwujudnya pelayanan prima berbasis teknologi informasi menuju pemerintahan bersih.

(2) Misi

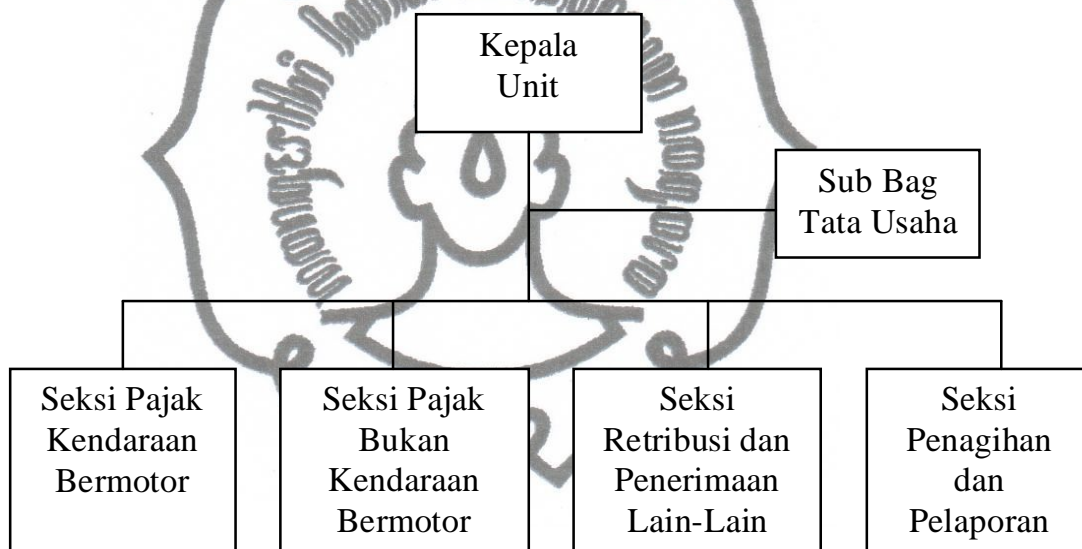
- a) Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
- b) Meningkatkan sumber daya manusia

commit to user

- c) Meningkatkan identifikasi dan keamanan kepemilikan kendaraan bermotor
- d) Meningkatkan penerimaan daerah dan pusat

4. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Unit Pelayanan Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah (UP3AD) sebagai berikut :



Tugas pokok dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1. Kepala Unit

Kepala Unit mempunyai tugas yaitu memimpin pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 3 dan Pasal 4 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 16 Tahun 2003.

2. Sub Bagian Tata Usaha

Sub Bagian Tata Usaha ini mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menyiapkan bahan
 - b. Menyimpan rencana kerja dan pengolahan administrasi kepegawaian
 - c. Perpustakaan
 - d. Perlengkapan dan rumah tangga
 - e. Surat menyurat
 - f. Pelaporan
3. Seksi Pajak Kendaraan Bermotor
- Seksi ini mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. Menyiapkan bahan
 - b. Membuat rencana kegiatan teknis operasional
 - c. Pelaksanaan administrasi dan kebijakan teknis operasional
 - d. Pelaksanaan pemungutan
 - e. Pengelolaan doleansi
 - f. Monitoring
 - g. Evaluasi dan pelaporan kegiatan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
4. Seksi Pajak Bukan Kendaraan Bermotor
- Seksi ini mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. Menyiapkan bahan
 - b. Membuat rencana kegiatan teknis operasional
 - c. Pelaksanaan administrasi dan kebijakan teknis operasional
 - d. Pelaksanaan pemungutan

- e. Pengelolaan doleansi
 - f. Monitoring
 - g. Evaluasi dan pelaporan kegiatan pemungutan pajak kendaraan diatas air, bea balik nama kendaraan diatas air, pajak bahan bakar kendaraan bermototr, pajak air bawah tanah dan pajak air permukaan
5. Seksi Retribusi dan Penerimaan Lain-Lain
- Seksi ini mempunyai tugas:
- a. Menyiapkan bahan
 - b. Membuat rencana kegiatan teknis operasional
 - c. Pelaksanaan administrasi dan kebijakan teknis operasional
 - d. Pelaksanaan penagihan pajak retribusi dan penerimaan lain-lain
 - e. Monitoring dan pelaporan kegiatan penagihan dan pelaporan unit

5. Tata Kerja Unit Pelayanan Pendapatan Daerah(UPPD/UP3AD)

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 16 Tahun 2003, pada Bab III Pasal 12, Pasal 13, Pasal 14, dan Pasal 15, tata kerja UPPD/UP3AD adalah:

1. Kepala unit dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Dinas. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Unit, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi dan Pejabat Fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi secara vertical dan horizontal, baik dalam lingkup

commit to user

masing-masing maupun antar unit organisasi lain sesuai dengan tugasnya.

2. Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengawasi bawahan masing-masing dan apabila terjadi penyimpangan agar mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Setiap pimpinan suatu organisasi dalam lingkungan unit bertanggung jawab dalam memimpin, mengkoordinasi bawahnya masing-masing serta memberikan bimbingan dan petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya.
4. Setiap pimpinan dan suatu organisasi wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan masing-masing serta menyampaikan laporan berkala pada waktunya.
5. Dalam menyampaikan laporan masing-masing kepada atasan tembusan laporan disampaikan kepada satuan organisasi lain yang secara fungsional mempunyai hubungan kerja.

Setiap laporan yang diterima oleh pimpinan suatu organisasi dari bawahan wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan penyusunan laporan lebih lanjut dan dijadikan bahan untuk memberikan petunjuk-petunjuk kepada bawahan (Novita D Ermasari, 2010: 18)

6. Sejarah Berdirinya Kantor Bersama SAMSAT Propinsi Jawa Tengah

a. Gagasan

Berdirinya Samsat urusan PKB, BBN-KB, SWDKLLJ, dan STNK di Propinsi Jawa Tengah diawali dengan suatu gagasan atau usulan yang disampaikan oleh Dipenda propinsi Dati I Jawa Tengah dalam forum “Penataran Para Pemimpin Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I se-Indonesia”, yang diselenggarakan di Jakarta dari tanggal 9 sampai dengan 17 April 1976 oleh Badan Pendidikan dan Latihan Departemen Dalam Negeri berdasarkan SK Menteri Dalam Negeri Nomor. 46 Tahun 1976 tanggal 24 Maret 1976. Dalam forum tersebut tercetus usulan yang menghendaki agar SAMSAT urusan PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan STNK yang telah diujicoba selama 4 tahun (1972-1976) di DKI Jakarta dan telah terbukti berhasil meningkatkan PAD, dapat diterapkan diseluruh Indonesia.

b. Surat Keputusan Bersama 3 Menteri

Sebagai Realisasi keputusan penataran kepala Dipenda Dati I se-Indonesia yang disampaikan kepada pimpinan pemerintah dalam hal ini Menteri Dalam Negeri (MENDAGRI), Menteri Keuangan (MENKEU) dan Menteri Pertahanan dan Keamanan (MENKANKAM), maka dikeluarkan “Surat Keputusan Bersama” yang dikeluarkan oleh Menkankam, Menkeu dan Mendagri pada

commit to user

tanggal 28 Desember 1976 Nomor. Pol. Kep. 13/XII/1976, Kep. 1693/MK/IV/12/1976/, No. 311 Tahun 1976. Kemudian untuk melaksanakan surat keputusan bersama tersebut disusunlah “Pedoman/Petunjuk Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap dalam pengeluaran STNK, Pembayaran PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ” yang dituangkan dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor. 16 Tahun 1977 tanggal 28 Juni 1977. Surat Edaran tersebut disusun oleh pejabat dari 3 Departemen yang terkait yaitu dari Departemen Hankam/POLRI, Departemen Keuangan/Jasa Raharja dan Departemen dalam Negeri.

- c. Pelaksanaan *Survey* SAMSAT urusan PKB, BBN-KB, SWDKLLJ dan STNK di DKI Jakarta.

Untuk merealisasikan pelaksanaan Samsat di Propinsi daerah Tingkat I Jawa Tengah diawali dengan kegiatan *survey* ke Dipenda DKI Jakarta dan khususnya di Kantor Bersama SAMSAT DKI Jakarta, pada tanggal 12-13 Januari 1977. Tim *survey* Dipenda Tingkat I Jawa Tengah terdiri dari 10 anggota yang terdiri dari Kepala Bagian Pajak, Staf dari Bagian Pajak dan Kepala-kepala Perwakilan Dinas Pendapatan Daerah.

d. Perencanaan dan Peresmian Pelaksanaan SAMSAT di Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah.

Hasil *survey* di Jakarta itu diolah dalam forum rapat koordinasi ketiga unsur (POLRI, Jasa Raharja dan Dipenda) yang akhirnya menghasilkan rencana terpadu yang ditandatangani oleh ketiga pimpinan instansi yang terkait. Perencanaan meliputi penentuan kebijaksanaan, kebutuhan sarana formil, materiil, personil pelaksana dan biaya/dana Pelaksanaan Samsat di Propinsi Dati I Jawa Tengah direncanakan secara bertahap, untuk tahapan pertama diadakan ditingkat KOMTARES (Sekarang POLWIL), untuk 5 lokasi yaitu Semarang, Surakarta, Pati, Magelang dan Pekalongan yang dibangun dilokasi POLTAS dengan merehabilitasi gedung milik POLTAS, sedangkan di Purwokerto dibangun gedung baru di tanah milik PPJKA. Setelah semua sarana yang diperlukan dapat dipersiapkan, maka pada tanggal 2 Desember 1977 dimulai pelaksanaan Samsat secara serentak di Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah (Siti Fatimah, 2010: 22-25).

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Variabel Independen Iklim Komunikasi

Dalam bab ini disajikan nilai data variable independent iklim komunikasi yang diperoleh dari jawaban angket yang disebarakan kepada responden. Untuk jelasnya maka di bawah ini penulis sajikan data dari hasil jawaban responden tiap-tiap indikator, yaitu:

- a. Kepercayaan, yang diperoleh melalui jawaban pertanyaan nomor 1,2,3 sampai 9.
- b. Pembuatan keputusan bersama, yang diperoleh melalui jawaban pertanyaan nomor 10 dan 11.
- c. Dukungan, yang diperoleh melalui jawaban pertanyaan nomor 12 dan 13.
- d. Keterbukaan, yang diperoleh melalui jawaban pertanyaan nomor 14,15 dan 16.
- e. Perhatian atas tujuan kinerja yang tinggi, yang diperoleh melalui jawaban pertanyaan nomor 17 dan 18.

Setiap pertanyaan diberi empat alternatif jawaban dengan ketentuan berikut :

- a. Apabila responden menjawab SS (Sangat Setuju) memperoleh nilai 4.
- b. Apabila responden menjawab S (Setuju) memperoleh nilai 3.
- c. Apabila responden menjawab TS (Tidak Setuju) memperoleh nilai 2.

- d. Apabila responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju) memperoleh nilai 1.

Di dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur Iklim Komunikasi dalam Organisasi antara lain: Kepercayaan, Pembuatan keputusan bersama, Dukungan, Keterbukaan, Perhatian atas tujuan kinerja yang tinggi. Penulis sajikan tabulasi yang berhubungan dengan indikator-indikator seperti di atas sesuai jawaban yang ada berdasarkan pertanyaan nomor 1 sampai nomor 18. Sedangkan untuk mengetahui lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2
Atasan memiliki kepercayaan pada
N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	22	88
2	Setuju	3	12
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 1

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai atasan memiliki kepercayaan terhadap responden sebanyak 22 orang (88%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 3 orang (12%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap atasan memiliki kepercayaan terhadap pegawainya.

Tabel 3

Atasan percaya dengan kemampuan dan hasil kerja responden

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	17	68
2	Setuju	8	32
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 2

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai atasan yang percaya dengan kemampuan dan hasil kerja terhadap responden sebanyak 17 orang (68%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 8 orang (32%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap atasan mempercayai kemampuan dan hasil kerja terhadap pegawainya.

Tabel 4

Responden memiliki kepercayaan pada atasan

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	23	92
2	Setuju	2	8
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 3

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai pegawai yang memiliki kepercayaan terhadap atasan sebanyak 23 orang (92%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak

2 orang (8%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa pegawai memiliki kepercayaan kepada atasannya.

Tabel 5

Responden percaya dengan kemampuan dan hasil kerja atasan

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	20	80
2	Setuju	5	20
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 4

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai pegawai yang percaya dengan kemampuan dan hasil kerja terhadap atasan sebanyak 20 orang (80%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 5 orang (20%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap pegawai mempercayai kemampuan dan hasil kerja terhadap atasannya.

Tabel 6

Responden dan rekan kerja satu tingkat saling

memiliki kepercayaan

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	16	64
2	Setuju	9	36
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 5

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai pegawai dan rekan kerja saling memiliki kepercayaan sebanyak 16 orang (64%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 9 orang (36%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap pegawai memiliki saling kepercayaan terhadap rekan kerja satu tingkatnya.

Tabel 7
Responden memiliki kepercayaan pada rekan kerja
N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	15	60
2	Setuju	10	40
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 6

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai pegawai memiliki kepercayaan terhadap rekan kerja sebanyak 15 orang (60%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 10 orang (40%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa pegawai memiliki kepercayaan terhadap rekan kerjanya.

Tabel 8

Responden percaya dengan kemampuan dan hasil kerja rekan kerja
N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	12	48
2	Setuju	13	52
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 7

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai pegawai memiliki kepercayaan terhadap kemampuan dan hasil kerja rekan kerja sebanyak 12 orang (48%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 13 orang (52%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa pegawai memiliki kepercayaan terhadap kemampuan dan hasil kerja rekan kerjanya.

Tabel 9

Rekan kerja memiliki kepercayaan pada responden
N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	13	52
2	Setuju	12	48
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 8

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai rekan kerja yang memiliki kepercayaan pada responden sebanyak 13 orang (52%). Dan responden yang menyatakan

setuju sebanyak 12 orang (48%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa rekan kerja memiliki kepercayaan terhadap responden atau pegawai lainnya.

Tabel 10

Rekan kerja Anda percaya dengan kemampuan
Dan hasil kerja responden

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	16	64
2	Setuju	9	36
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 9

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai rekan kerja yang memiliki kepercayaan terhadap kemampuan dan hasil kerja responden sebanyak 16 orang (64%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 9 orang (36%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa rekan kerja memiliki kepercayaan terhadap kemampuan dan hasil kerja responden atau pegawai lainnya.

Tabel 11

Responden diajak berdiskusi tentang kebijakan organisasi

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	19	76
2	Setuju	6	24
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 10

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju mengenai pegawai diajak berdiskusi tentang kebijakan organisasi sebanyak 19 orang (76%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 6 orang (24%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa telah diajak berdiskusi tentang kebijakan organisasi.

Tabel 12

Laporan responden didengarkan oleh atasan

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	17	68
2	Setuju	8	32
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 11

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju mengenai laporan pegawai didengarkan oleh atasan sebanyak 17 orang (68%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 8 orang (32%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa laporan pegawai didengarkan oleh atasannya.

Tabel 13

Responden memberikan dukungan setiap kebijakan organisasi

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	20	80
2	Setuju	5	20
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

commit to user

Sumber: Item pertanyaan nomor 12

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai dukungan setiap kebijakan organisasi sebanyak 20 orang (80%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 5 orang (20%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap memberikan dukungan pada setiap kebijakan organisasi.

Tabel 14

Organisasi mendukung atas perbedaan pendapat

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	12	48
2	Setuju	13	52
3	Tidak Setuju	0	4
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 13

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai dukungan organisasi atas perbedaan pendapat sebanyak 12 orang (48%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 13 orang (52%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap organisasi mendukung perbedaan pendapat dikalangan pegawai.

Tabel 15

Responden diberi kesempatan menyampaikan pendapat tentang kebijakan organisasi yang mungkin akan diambil oleh atasan
N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	19	76
2	Setuju	6	24
3	Tidak Setuju	0	4
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 14

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju mengenai kesempatan menyampaikan pendapat tentang kebijakan organisasi yang mungkin akan diambil oleh atasan sebanyak 19 orang (76%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 6 orang (24%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap diberikan kesempatan menyampaikan pendapat tentang kebijakan organisasi yang mungkin akan diambil oleh atasannya.

Tabel 16

Responden memiliki akses yang mudah terhadap informasi yang berkaitan langsung dengan pekerjaan
N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	12	48
2	Setuju	13	52
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 15

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju mengenai akses yang mudah terhadap informasi yang berkaitan langsung dengan pekerjaan pegawai sebanyak 12 orang (48%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 13 orang (52%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap memiliki akses yang mudah terhadap informasi yang berkaitan langsung dengan pekerjaan pegawai.

Tabel 17
Responden menerima informasi tentang peningkatan kemampuan kerja
N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	18	72
2	Setuju	7	28
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 16

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju mengenai penerimaan informasi tentang peningkatan kemampuan kerja sebanyak 18 orang (72%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 7 orang (28%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap menerima informasi tentang peningkatan kemampuan kerja.

Tabel 18

Responden berusaha menunjukkan komitmen terhadap organisasi untuk berkinerja tinggi

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	18	72
2	Setuju	7	28
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 17

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju berusaha menunjukkan komitmen terhadap organisasi untuk berkinerja tinggi sebanyak 18 orang (72%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 7 orang (28%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap pegawai telah berusaha menunjukkan komitmen terhadap organisasi untuk berkinerja tinggi.

Tabel 19

Kesejahteraan semua pegawai sangat penting

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	19	76
2	Setuju	6	24
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 18

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai kesejahteraan semua pegawai sangat penting sebanyak 19 orang (76%). Dan responden yang menyatakan setuju *commit to user*

sebanyak 6 orang (24%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa kesejahteraan semua pegawai sangat penting.

Selanjutnya untuk mengetahui secara keseluruhan variabel independent yaitu iklim komunikasi, maka jawaban jawaban-jawaban responden diklasifikasikan ke dalam kategori sangat tinggi, tinggi, rendah dan sangat rendah. Setelah skor jawaban dari masing-masing responden diketahui, langkah selanjutnya menentukan jarak interval kelas dari skor jawaban untuk variable independent Iklim Komunikasi. Caranya adalah dengan mengetahui dahulu skor tertinggi dan skor terendah.

Berdasarkan 18 item pertanyaan yang diberikan, skor atau nilai tertinggi yang diperoleh adalah 72 dan skor terendah adalah 55. kemudian dihitung range dan interval kelas dengan rumus :

Range = data terbesar – data terkecil

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Range}}{\text{Jumlah kelas}}$$

Oleh karena skor tertinggi adalah 72 dan skor terendah adalah 55, maka :

$$\text{Range} = 72 - 55 = 17$$

Setelah diperoleh besarnya nilai R, yaitu sebesar 17, maka selanjutnya adalah mencari lebar interval (I) yang akan digunakan untuk menentukan pengelompokan tiap-tiap kategori adapun cara untuk mencari lebar interval (I), yaitu seperti tersebut di muka :

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Range}}{\text{Jumlah kelas}}$$

Dimana:

Range = Selisih data terbesar dengan data terkecil

Jumlah kelas = Jumlah kategori yang dikehendaki. Dalam penelitian ini jumlah kelas adalah 4, yaitu kategori sangat tinggi, tinggi, sedang dan rendah.

Jadi lebar intervalnya adalah :

$$I = \frac{17}{4} = 4,25 = 4$$

Dengan demikian nilai tiap-tiap kategori adalah sebagai berikut :

- Skor 55 – 59, termasuk kategori sangat rendah
- Skor 60 – 64, termasuk kategori rendah
- Skor 65 – 69, termasuk kategori tinggi
- Skor 70 – 74, termasuk kategori sangat tinggi

Selanjutnya memasukan skor yang terdapat dalam tabulasi (dari keempat indicator) ke dalam kategori yang sudah ditetapkan, sehingga diperoleh komposisi angka-angka/ skor sebagai berikut :

- Kategori sangat rendah muncul (berfrekuensi) = 4
- Kategori rendah muncul (berfrekuensi) = 4
- Kategori tinggi muncul (berfrekuensi) = 6
- Kategori sangat tinggi muncul (berfrekuensi) = 11

Untuk lebih jelasnya bagaimana hasil pengolahan data tentang variable iklim komunikasi, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 20

Tingkat Iklim Komunikasi
Di Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Tinggi	11	44
2	Tinggi	6	24
3	Rendah	4	16
4	Sangat Rendah	4	16
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 1 – 19

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan iklim komunikasi di dalam kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar, yang termasuk kategori sangat tinggi sejumlah 11 atau 44% responden. Sedangkan responden yang menyatakan tinggi sebanyak 6 atau 24%. Dan yang menyatakan rendah sebanyak 4 atau 16%, sama halnya dengan responden yang menyatakan sangat rendah. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa iklim komunikasi di kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar adalah tinggi.

B. Variabel Dependen Produktivitas Kerja

Disajikan nilai data variable dependent produktivitas kerja yang diperoleh dari jawaban angket yang disebarakan kepada responden. Untuk jelasnya maka di bawah ini penulis sajikan data dari hasil jawaban responden tiap-tiap indikator, yaitu:

- a. Meningkatkan Moral Kerja, yang diperoleh melalui jawaban pertanyaan nomor 1 sampai 7.
- b. Terpeliharanya Disiplin Kerja, yang diperoleh melalui jawaban pertanyaan nomor 8 dan 9.
- c. Tercapainya tingkat perolehan hasil kerja optimal, yang diperoleh melalui jawaban pertanyaan nomor 10, 11,12 dan 13.

Setiap pertanyaan diberi empat alternatif jawaban dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Apabila responden menjawab SS (Sangat Setuju) memperoleh nilai 4.
- b. Apabila responden menjawab S (Setuju) memperoleh nilai 3.
- c. Apabila responden menjawab TS (Tidak Setuju) memperoleh nilai 2.
- d. Apabila responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju) memperoleh nilai 1.

Selanjutnya dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur variable dependent produktivitas kerja antara lain: Meningkatkan Moral Kerja, Terpeliharanya Disiplin Kerja, Tercapainya tingkat perolehan hasil kerja optimal. Penulis sajikan tabulasi yang berhubungan dengan indikator-indikator seperti di atas sesuai jawaban yang ada berdasarkan

commit to user

pertanyaan nomor 1 sampai nomor 13. Sedangkan untuk mengetahui lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 21

Kualitas pekerjaan memenuhi standar

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	19	76
2	Setuju	6	24
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 1

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai kualitas pekerjaan memenuhi standar sebanyak 19 orang (76%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 6 orang (24%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa kualitas pekerjaan telah memenuhi standar organisasi.

Tabel 22

Kuantitas pekerjaan memenuhi standar

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	19	76
2	Setuju	6	24
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 2

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai kuantitas pekerjaan memenuhi standar

sebanyak 19 orang 76%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 6 orang (24%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa kuantitas pekerjaan telah memenuhi standar organisasi.

Tabel 23

Mengikuti instruksi pimpinan dengan baik

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	19	76
2	Setuju	6	24
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 3

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden mengikuti instruksi pimpinan dengan baik menyatakan sangat setuju sebanyak 19 orang (76%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 6 orang (24%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa mereka telah mengikuti instruksi pimpinan dengan baik.

Tabel 24

Kemampuan dan keahlian pegawai dapat dipastikan dapat menyelesaikan masalah dalam tugas dan pekerjaan pegawai

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	20	80
2	Setuju	5	20
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 4

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai bahwa kemampuan dan keahlian pegawai dapat dipastikan dapat menyelesaikan masalah dalam tugas dan pekerjaan pegawai sebanyak 20 orang (80%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 5 orang (20%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap dengan kemampuan dan keahlian mereka dapat dipastikan dapat menyelesaikan masalah dalam tugas dan pekerjaannya.

Tabel 25

Pekerjaan yang menjadi tanggungjawab pegawai menuntut ketelitian dan akurasi agar dapat selesai dengan baik

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	21	84
2	Setuju	4	16
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 5

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai pekerjaan yang menjadi tanggungjawab pegawai, menuntut ketelitian dan akurasi agar dapat selesai dengan baik sebanyak 21 orang (84%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 4 orang (16%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa pekerjaan yang menjadi tanggungjawab pegawai, menuntut ketelitian dan akurasi agar dapat diselesaikan dengan baik.

Tabel 26

Pegawai yang berusaha untuk mengembangkan tugas dan mengutungkan akan mendapat penghargaan

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	9	36
2	Setuju	15	60
3	Tidak Setuju	1	4
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 6

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai pegawai yang berusaha untuk mengembangkan tugas dan mengutungkan organisasi akan mendapat penghargaan sebanyak 9 orang (36%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 15 orang (60%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa pegawai yang berusaha untuk mengembangkan tugas dan mengutungkan organisasi akan mendapat penghargaan.

Tabel 27

Responden mudah mendapatkan informasi yang berkenaan dengan upaya kelancaran penyelesaian tugas pekerjaan pegawai

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	10	40
2	Setuju	15	60
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 7

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai kemudahan mendapatkan informasi yang berkenaan dengan upaya kelancaran penyelesaian tugas pekerjaan pegawai sebanyak 10 orang (40%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 15 orang (60%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa terdapat kemudahan dalam mendapatkan informasi yang berkenaan dengan upaya kelancaran penyelesaian tugas pekerjaan dalam organisasi.

Tabel 28
Hasil pekerjaan dapat melebihi target yang ditentukan
N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	11	44
2	Setuju	14	56
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 8

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai hasil pekerjaan dapat melebihi target yang ditentukan sebanyak 11 orang (44%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 14 orang (56%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa dari hasil pekerjaan mereka dapat melebihi target yang telah ditentukan.

Tabel 29

Responden menuntut kerjasama antar individu maupun kelompok
untuk mencapai hasil optimal

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	19	76
2	Setuju	6	24
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 9

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai pegawai yang menuntut kerjasama antar individu maupun kelompok ditentukan sebanyak 19 orang (76%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 6 orang (24%). Jadi responden atau pegawai menganggap bahwa sebagian besar menuntut kerjasama antar individu maupun kelompok demi mencapai hasil optimal.

Tabel 30

Kualitas pekerjaan meliputi kecepatan atau akurasi, ketelitian,
ketrampilan memenuhi standar

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	9	36
2	Setuju	16	64
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 10

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai kualitas pekerjaan meliputi kecepatan

commit to user

atau akurasi, ketelitian, ketrampilan memenuhi standar ditentukan sebanyak 9 orang (36%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 16 orang (64%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa kualitas pekerjaan meliputi kecepatan atau akurasi, ketelitian, ketrampilan sudah memenuhi standar.

Tabel 31

Dalam pekerjaan yang menjadi tanggungjawab pegawai menuntut kemampuan dan keahlian secara optimal

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	9	36
2	Setuju	14	56
3	Tidak Setuju	1	4
4	Sangat Tidak Setuju	1	4
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 11

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai pekerjaan yang menjadi tanggungjawab pegawai menuntut kemampuan dan keahlian secara optimal ditentukan sebanyak 9 orang (36%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 14 orang (56%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa dalam pekerjaan yang menjadi tanggungjawab pegawai menuntut kemampuan dan keahlian secara optimal.

Tabel 32

Apabila responden berhasil dalam menyelesaikan tugas pekerjaan kemudian akan membuat laporan untuk atasannya

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	20	80
2	Setuju	5	20
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 12

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai keberhasilan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan kemudian akan dilanjutkan dengan membuat laporan untuk atasan sebanyak 20 orang (80%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 5 orang (20%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa apabila pegawai berhasil dalam menyelesaikan tugas pekerjaan kemudian akan membuat laporan untuk atasannya.

Tabel 33

Produktivitas kerja yang dicapai sangat dipengaruhi oleh kelancaran komunikasi antar sesama pegawai

N = 25

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	18	72
2	Setuju	7	28
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 13

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju mengenai produktivitas kerja yang dicapai sangat dipengaruhi oleh kelancaran komunikasi antar sesama pegawai sebanyak 18 orang (72%). Dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 7 orang (28%). Jadi sebagian besar responden atau pegawai menganggap bahwa produktivitas kerja yang dicapai sangat dipengaruhi oleh kelancaran komunikasi atau interaksi antar sesama pegawai baik antara atasan dengan bawahan maupun bawahan dengan atasan.

Selanjutnya untuk mengetahui secara keseluruhan variabel dependent yaitu produktivitas kerja, maka jawaban jawaban-jawaban responden diklasifikasikan ke dalam kategori sangat tinggi, tinggi, rendah dan sangat rendah. Setelah skor jawaban dari masing-masing responden diketahui, langkah selanjutnya menentukan jarak interval kelas dari skor jawaban untuk variable dependent produktivitas kerja. Caranya adalah dengan mengetahui dahulu skor tertinggi dan skor terendah.

Berdasarkan 13 item pertanyaan yang diberikan, skor atau nilai tertinggi yang diperoleh adalah 52 dan skor terendah adalah 37. kemudian dihitung range dan interval kelas dengan rumus :

Range = data terbesar – data terkecil

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Range}}{\text{Jumlah kelas}}$$

Oleh karena skor tertinggi adalah 52 dan skor terendah adalah 37, maka :

commit to user

$$\text{Range} = 52 - 37 = 15$$

Setelah diperoleh besarnya nilai R, yaitu sebesar 15, maka selanjutnya adalah mencari lebar interval (I) yang akan digunakan untuk menentukan pengelompokan tiap-tiap kategori adapun cara untuk mencari lebar interval (I), yaitu seperti tersebut di muka :

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Range}}{\text{Jumlah kelas}}$$

Dimana:

Range = Selisih data terbesar dengan data terkecil

Jumlah kelas = Jumlah kategori yang dikehendaki. Dalam penelitian ini jumlah kelas adalah 4, yaitu kategori sangat tinggi, tinggi, sedang dan rendah.

Jadi lebar intervalnya adalah :

$$\begin{aligned} I &= \frac{15}{4} \\ &= 3,75 = 4 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai tiap-tiap kategori adalah sebagai berikut :

- Skor 33 – 37, termasuk kategori sangat rendah
- Skor 38 – 42, termasuk kategori rendah
- Skor 43 – 47, termasuk kategori tinggi
- Skor 48 – 52, termasuk kategori sangat tinggi

Selanjutnya memasukan skor yang terdapat dalam tabulasi (dari keempat indicator) ke dalam kategori yang sudah ditetapkan, sehingga diperoleh komposisi angka-angka/ skor sebagai berikut :

commit to user

- Kategori sangat rendah muncul (berfrekuensi) = 1
- Kategori rendah muncul (berfrekuensi) = 3
- Kategori tinggi muncul (berfrekuensi) = 13
- Kategori sangat tinggi muncul (berfrekuensi) = 8

Untuk lebih jelasnya bagaimana hasil pengolahan data tentang variable iklim komunikasi, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 34

Tingkat Produktivitas Kerja Pegawai
Di Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar

No.	Kategori Jawaban	F	Prosentase (%)
1	Sangat Tinggi	8	32
2	Tinggi	13	52
3	Rendah	3	12
4	Sangat Rendah	1	4
	Jumlah	25	100

Sumber: Item pertanyaan nomor 1 – 13

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan bahwa produktivitas kerja di dalam kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar, yang termasuk kategori sangat tinggi sejumlah 8 atau 32% responden. Sedangkan responden yang menyatakan tinggi sebanyak 13 atau 52%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa produktivitas kerja pegawai di kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar adalah tinggi.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Salah satu proses dari langkah-langkah dalam penelitian adalah melakukan analisis data yang merupakan penyerderhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis pada hubungan antar variabel dan faktor yang menjadi pendorong dan kendala dalam menunjang hubungan antara iklim komunikasi dan produktivitas kerja. Proses analisis data dalam Bab IV ini dilakukan dengan tujuan untuk mengungkapkan atau menerangkan suatu fenomena.

Adapun yang akan coba buktikan dalam penelitian ini adalah sejauhmana hubungan iklim komunikasi dengan produktivitas kerja pegawai kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar. Untuk menguji hubungan antar variabel diatas dilakukan dengan cara interpretasikan tabel serta analisis statistika dengan menggunakan analisis data kuantitatif, metode Korelasi Tata Jenjang Spearman (r_s). Statistik ini dipakai untuk mengukur asosiasi antara dua variabel yang keduanya setidaknya-tidaknya mempunyai ukuran skala ordinal yang memungkinkan agar individu obyek yang diteliti dapat diberi jenjang (ranking) dan analisa data kualitatif dengan mendeskripsikan kuesioner terbuka dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

**Analisa Hubungan Iklim Komunikasi Dengan Produktivitas Kerja
Pegawai di Kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan Pembudayaan
Aset Daerah (PAD) Kabupaten Karanganyar**

Dalam penelitian ini ditemukan adanya dua subyek atau lebih yang memperoleh nilai-nilai yang sama untuk variabel yang sama, maka korelasinya adalah Korelasi Tata Jenjang Spearman untuk nilai kembar.

Adapun rumusnya:

$$r_s = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d^2}{2\sqrt{\sum X^2 \cdot \sum Y^2}}$$

Dimana :

$$\sum X^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum Tx$$

$$\sum Y^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum Ty$$

Jika terdapat nilai kembar, maka digunakan :

$$Tx = \frac{tx^3 - tx}{12}$$

$$Ty = \frac{ty^3 - ty}{12}$$

Untuk menguji taraf signifikansi, yaitu ada tidaknya hubungan dua variabel digunakan t_{test} yang persamaannya sebagai berikut :

$$t = r_s \sqrt{\frac{N - 2}{1 - r_s^2}}$$

dimana t = harga kritis yang picaril

Keterangan :

r_s = koefisien korelasi rank sperman

d^2 = kuadrat jumlah selisih ranking

N = banyaknya responden

T_x = jenjang kembar variabel independen (x)

T_y = jenjang kembar variabel dependen (y)

T = jumlah observasi kerangka sama

2,3,12 = bilangan konstan

Ketentuan yang berlaku dalam pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

- Bila harga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesa alternatif (H_a) yang menyatakan adanya hubungan antara variabel tersebut dapat diterima.
- Bila harga $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesa nol (H_o) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang berarti ditolak.

Dari data penelitian yang diperoleh, subyek yang mempunyai nilai sama pada variabel iklim komunikasi (X) dan variabel produktivitas kerja (Y), selanjutnya disesuaikan menurut rankingnya (perhitungannya dapat dilihat di lampiran). Setelah diperoleh data dan perangkingan seperti tersebut, selanjutnya diteruskan dengan perhitungan d^2 (kuadrat jumlah selisih ranking). Perhitungan d adalah dengan mencari selisih rank disesuaikan antara variabel X dan variabel Y, kemudian dikuadratkan (lihat tabel perhitungan $\sum d^2$ pada lampiran). Setelah dilakukan perhitunag pada semua

ranking dan dijumlahkan, maka akan diperoleh $\sum d$ untuk kemudian dikuadratkan dan dapat diperoleh $\sum d^2$ sebesar 1666.5

Penentuan harga T_x dan T_y merupakan langkah selanjutnya untuk mengetahui besarnya koefisien korelasi Tata Jenjang Spearman untuk nilai masing-masing subyek yang mempunyai ranking kembar dengan menggunakan rumus :

$$T = \frac{t^3 - t}{12} \text{ (Penghitungan terlampir)}$$

Setelah $\sum T_x$ diketahui yaitu sebesar 128.5 langkah selanjutnya adalah mencari $\sum T_y$ yang penghitungannya juga terlampir, diketahui $\sum T_y$ sebesar 125.5

Langkah berikutnya adalah menghitung $\sum x^2$ dan $\sum y^2$

$$\sum X^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum T_x$$

$$\sum Y^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum T_y$$

Penghitungan dengan rumus tersebut adalah :

$$\sum x^2 = \frac{25^3 - 25}{12} - 128.5$$

$$= \frac{15600}{12} - 128.5$$

$$= 1300 - 128.5$$

$$= 1171.5$$

$$\sum y^2 = \frac{25^3 - 25}{12} - 125.5$$

$$= \frac{15600}{12} - 125.5$$

$$= 1300 - 125.5$$

$$= 1174.5$$

Setelah diketahui $\sum d^2$, $\sum x^2$ dan $\sum y^2$ barulah kita dapat mencari besarnya koefisien korelasi tata jenjang spearman (r_s) untuk melihat hubungan antar variabel tersebut. Penghitungannya yang dimaksud adalah :

$$\begin{aligned} r_s &= \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d^2}{2\sqrt{\sum X^2 \sum Y^2}} \\ &= \frac{1171.5 + 1174.5 - 1666.5}{2\sqrt{1171.5 \cdot 1174.5}} \\ &= \frac{679.5}{2\sqrt{137592675}} \\ &= \frac{679.5}{1173} \\ &= 0.579284 \\ &= 0.579 \end{aligned}$$

Selanjutnya untuk dapat dikonsultasikan dengan tabel harga kritik dari spearman harus diuji terlebih dahulu dengan menggunakan rumus t_{test} yang persamaannya adalah :

$$\begin{aligned} t &= r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}} \\ &= 0.579 \sqrt{\frac{25-2}{1-(0.579)^2}} \\ &= 0.579 \sqrt{\frac{23}{1-0.335241}} \\ &= 0.579 \sqrt{\frac{23}{0.664759}} \end{aligned}$$

$$= 0.579 \times 5.8820919$$

$$= 3.4057312$$

$$= 3.408$$

Didapatkan hasil t hitung yaitu 3,408 yang kemudian dikonsultasikan dengan tabel harga kritik t pada taraf signifikansi 0,05 dan batas kepercayaan 95%, karena $N= 25$ maka derajat kebebasannya ($df = 25-2$). Diketahui bahwa df 23 adalah 1.714, terlihat bahwa nilai t hasil hitung lebih besar dari t tabel untuk df 23 dan lebih jelasnya hasil penghitungan tersebut adalah karena t hitung $>$ t tabel ($3.408 > 1,714$) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara iklim komunikasi dan produktivitas kerja pegawai di kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar. Dapat dikatakan juga bahwa hipotesa alterntif (H_a) yang menyatakan adanya hubungan antara kedua variable independent dan variabel dependen dapat diterima dan hipotesa nol (H_o) ditolak.

Perlu ditegaskan karena harga korelasi (r_s) = 3,408 merupakan bilangan positif, maka korelasi antara iklim komunikasi dengan produktivitas kerja pegawai juga bersifat positif. Dengan demikian hubungan tersebut menunjukkan bahwa iklim komunikasi mempengaruhi produktivitas kerja pegawai di Kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Karanganyar.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada bab V ini penulis berusaha menarik kesimpulan berdasarkan dari keseluruhan data yang diperoleh serta memberikan saran yang berkenaan dengan uraian tentang hubungan iklim komunikasi dan produktivitas kerja pegawai yang diperoleh dari hasil penghitungan dan analisis data dengan menggunakan analisis data kuantitatif, metode korelasi tata jenjang spearman (r_s), maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis data pada variable independent (X) yaitu Iklim Komunikasi, secara keseluruhan iklim komunikasi UP3AD Kabupaten Karanganyar adalah tinggi. Hal ini dapat dilihat pada tabel 20 dimana kebanyakan responden menyatakan sangat tinggi, sebanyak 11 responden atau sebesar 44% menjawab sangat tinggi dan 6 responden atau sebesar 24% menjawab tinggi maka dapat disimpulkan responden menjawab rata-rata tinggi pada iklim komunikasi UP3AD Kabupaten Karanganyar hal tersebut dikarenakan adanya pengaruh atmosfer komunikasi yang baik diantara pegawai sehingga menciptakan lingkungan kerja dan hubungan yang terjalin baik pula diantara atasan dan bawahan maupun antar rekan kerja atau sesama pegawai.

2. Berdasarkan analisis data pada variabel dependent (Y) yaitu Produktivitas Kerja, secara keseluruhan produktivitas kerja pegawai UP3AD Kabupaten Karanganyar adalah tinggi. Hal ini dapat dilihat pada tabel 34 dimana kebanyakan responden menyatakan tinggi, sebanyak 8 responden atau sebesar 32% menjawab sangat tinggi dan 13 responden atau sebesar 52% menjawab tinggi maka dapat disimpulkan bahwa responden memberikan penilaian pada kategori tinggi.
3. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini bahwa diduga terdapat hubungan antara iklim komunikasi dan produktivitas kerja pegawai kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar. Hasil dari penelitian menunjukkan ada tingkat signifikan hubungan antara iklim komunikasi dan produktivitas kerja pegawai pada r_s sebesar 0,579 berarti nilai positif karena berada pada nilai 0 sampai 1, dengan nilai $t = 3,408$ didapatkan hasil t hitung 3,408 > tabel 1,319. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang besar antara iklim komunikasi dengan produktivitas kerja pegawai. Dengan menjaga iklim komunikasi yang baik maka akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman hal tersebut secara langsung akan berdampak positif dalam produktivitas kerja pegawai. Diluar itu maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pun juga akan meningkat dan dapat memenuhi semua kebutuhan yang diinginkan masyarakat sebagai wajib pajak.

B. SARAN

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan penelitian ini, diajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar maupun bagi penelitian selanjutnya:

1. Bagi Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar

- a. Dapat meningkatkan secara optimal dan mempertahankan adanya iklim komunikasi yang baik di kalangan pegawai. Dengan demikian tingkat produktivitas kerja pegawai akan lebih baik.
- b. Meskipun iklim komunikasi dalam organisasi memperoleh nilai tinggi yang artinya tingkat iklim komunikasi dalam organisasi sudah baik dan berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai, sebaiknya tetap menjaga hubungan yang lebih harmonis antara pimpinan dan pegawai maupun antar sesama pegawai, agar tercipta suasana kerja yang nyaman sehingga para pegawai betah di kantor.
- c. Melalui terciptanya kondisi iklim komunikasi yang baik yang mempengaruhi produktivitas kerja pegawai, seharusnya Kantor UP3AD Kabupaten Karanganyar dapat meningkatkan kerjasama dan lebih bisa berkoordinasi antara pimpinan dengan pegawai maupun antar sesama pegawai untuk dapat meningkatkan pelayanan bagi masyarakat atau wajib pajak. Dengan lebih intensif menyampaikan informasi-informasi tentang perpajakan dan dapat mengatasi segala permasalahan yang terjadi seperti menunggu antrian terlalu lama untuk dilayani dan menindaklanjuti adanya oknum yang tidak

bertanggung jawab seperti calo yang mengambil keuntungan dari wajib pajak. Selalu memberikan pengetahuan tentang pelayanan pajak dan jenis-jenis produk pajak kepada pegawai saja namun dapat memberikannya kepada masyarakat luas lainnya.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari terdapat kekurangan dalam berbagai hal. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan penelitian yang lebih berkembang dalam mencari hubungan antara iklim komunikasi dan produktivitas kerja pegawai dan lebih banyak mencari data atau informasi yang lebih mendalam tentang institusi terkait sehingga diharapkan hasil yang dicapai dapat lebih optimal dan lebih spesifik mengungkap realita sesuai kondisi di lapangan.