

**Pengaruh komunikasi kantor dan semangat kerja terhadap efektivitas kerja
pegawai di kantor pelayanan pajak Klaten tahun 2006**

Retnosih Pambudi Ujijani

K 7402131

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi didirikan agar keberadaannya dapat tumbuh dan berkembang. Organisasi yang baik adalah organisasi yang dalam melaksanakan kegiatannya mencerminkan keadaan yang tertib dan teratur. Hal ini sangat berpengaruh pada peningkatan pekerjaan kantor. Mengingat pekerjaan kantor semakin kompleks, maka dibutuhkan penanganan yang serius dari pegawainya. Setiap organisasi memiliki pekerjaan pokok dimana untuk mencapai tujuan tertentu, setiap tugas pekerjaan pokok dalam organisasi harus didukung oleh pelayanan perkantoran.

Agar organisasi dapat sukses dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan tersebut, maka unsur manusia memegang peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan, meskipun sarana kerja dan fasilitas kerja yang terbaik telah ditetapkan dalam organisasi, namun tanpa adanya manusia yang mampu memanfaatkan dengan sebaik-baiknya sarana dan prasarana ataupun fasilitas kerja yang ada tidak ada artinya. Sehingga harus diusahakan agar perilaku mereka diatur sedemikian rupa dan diarahkan pada pencapaian tujuan organisasi.

Usaha yang dilakukan oleh pegawai dalam menangani pekerjaannya sesuai dengan ketrampilan dan keahlian masing-masing berpengaruh secara langsung dalam mewujudkan hasil-hasil kerja organisasi. Dengan demikian, peranan

individu di dalam organisasi secara keseluruhan sangat penting. Oleh karena itu komunikasi kantor dan semangat kerja sangat penting artinya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Namun demikian masih ada permasalahan yang kita perhatikan yaitu bagaimana cara mengatur, mengendalikan, dan berkomunikasi agar pegawai mau bekerja menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan tujuan organisasi, sehingga tujuan tersebut dapat terwujud. Hal ini merupakan kewajiban dan tanggung jawab dari seorang pimpinan untuk menciptakan dan memelihara suasana kerja yang menyenangkan, sehingga antara pegawai satu dengan yang lain dapat bekerja sama dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Hal lain yang juga harus diperhatikan pimpinan adalah perlunya komunikasi kepada para pegawai agar mereka lebih giat dalam bekerja, sebab dengan berkomunikasi yang tepat, pegawai akan terdorong untuk lebih tertarik dan bersemangat dalam bekerja, sehingga tugas yang diberikan pimpinan dapat dilaksanakan dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Komunikasi merupakan salah satu bidang yang sangat penting dalam kegiatan kantor mengingat kantor sebagai kumpulan orang yang bersama-sama menyelenggarakan kegiatan kantor atau kegiatan ketatausahaan. Kantor merupakan pusat pengolahan keterangan, tempat para pejabat berkumpul untuk merundingkan segala sesuatu guna kepentingan kantor, tempat para pegawai menyelesaikan pekerjaan administrasi atau tata usaha. Sebagai keseluruhan gedung dengan ruang kerjanya, kantor menjadi tempat pelaksanaan tata usaha dan kegiatan-kegiatan manajemen dari pimpinan suatu organisasi.

Seorang manajer kantor harus dapat berkomunikasi secara efektif dengan semua pegawai kantor baik secara horisontal maupun secara vertikal. Menurut Wursanto (1987: 29) "Pengurusan informasi yakni penyampaian dan penerimaan berita akan dapat berjalan dengan baik bila dalam kantor itu terdapat komunikasi yang efektif". Komunikasi yang efektif akan menciptakan iklim kerja kantor yang sehat dan terbuka. Hal ini sangat penting guna meningkatkan kreativitas dan dedikasi yang tinggi.

Berdasarkan observasi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dan setelah melakukan wawancara dengan salah satu pegawai Kantor Pelayanan Pajak Klaten ditemukan masalah komunikasi perkantoran yang kurang lancar antar pegawai maupun antara pegawai dengan pimpinan. Hal ini terlihat dalam pengelolaan surat antara bagian satu dengan bagian yang lain tidak adanya komunikasi lisan maupun tertulis sehingga proses pengelolaan surat tertunda atau tertahan, pimpinan kurang berkomunikasi secara langsung dengan para pegawai sehingga para pegawai kurang bertanggungjawab terhadap pekerjaannya. Belum optimalnya komunikasi perkantoran juga terlihat dari kurangnya kegairahan bekerja, sehingga semangat kerja tidak dapat tercapai sesuai dengan tujuan dan kualitas hasil pekerjaan yang kurang baik. Selain itu pekerjaannya menumpuk karena sering menunda-nunda pekerjaan dan dalam bekerja para pegawai terlihat lesu pada jam-jam siang.

Komunikasi kantor sangat penting bagi organisasi, karena dengan adanya komunikasi kantor yang efektif akan menimbulkan kerja sama atau koordinasi antar pegawai. Selain itu kemungkinan adanya kesalahan, keterlambatan dalam tugas dapat dikurangi sehingga pekerjaan dapat selesai dengan cepat, benar, tepat, dan efektif. Menurut Wursanto (1987: 229) :

“Pentingnya komunikasi kantor antara lain menimbulkan rasa kesetiakawanan dan loyalitas, meningkatkan kegairahan bekerja para pegawai, meningkatkan moral dan disiplin yang tinggi para pegawai, dengan mengadakan komunikasi semua jajaran pimpinan dapat mengetahui keadaan bidang yang menjadi tugasnya sehingga akan berlangsung pengendalian operasional yang efisien, dengan komunikasi semua pegawai dapat mengetahui kebijaksanaan peraturan-peraturan, ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh pimpinan, dengan komunikasi semua informasi, keterangan-keterangan yang dibutuhkan para pegawai dapat dengan cepat diperoleh, meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap semua pegawai... “.

Semangat kerja pegawai merupakan salah satu unsur penting bagi tercapainya tujuan organisasi. Berhasil tidaknya suatu organisasi atau perusahaan akan tergantung pada kemampuan kerja dan kesungguhan kerja dari pegawai perusahaan yang bersangkutan. Dengan semangat kerja yang tinggi berarti seseorang mau melaksanakan dan melakukan tugasnya dengan giat serta sungguh-

sungguh, sehingga pekerjaan dapat selesai dengan cepat dan kualitas pekerjaan yang baik sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Seperti yang dikemukakan oleh Nitisemito (1992: 160) sebagai berikut : “Semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik”.

Di Kantor Pelayanan Pajak Klaten masih sering tampak jam kerja yang tidak digunakan dengan baik oleh pegawai, hal ini dapat dilihat dari masih adanya pegawai yang datang terlambat, masih ada pegawai yang menyalahgunakan waktu kerja mereka untuk bercanda sesama rekan kerja, pegawai yang tidak mempunyai gairah dalam bekerja yang terlihat sering mengantuk dan lesu dalam bekerja. Untuk itu semangat kerja perlu dibina dan ditingkatkan dengan meniadakan kebiasaan yang tidak baik dalam bekerja dan dengan cara menciptakan komunikasi kantor yang efektif.

Dengan adanya komunikasi kantor dan semangat kerja diharapkan efektivitas kerja akan tercapai. Efektivitas kerja harus diperhatikan bila organisasi menghendaki tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas kerja lebih menitikberatkan pada hasil kerja yang dicapai baik secara individu maupun secara kelompok, telah memberikan hasil guna baik menyangkut kepuasan kerja pegawai, prestasi kerja, hubungan kerjasama, serta pengembangan diri pegawai.

Menurut Moekijat (1982: 108) mengatakan “Efektivitas Kerja adalah sebagai suatu kemampuan atau keadaan berhasilnya suatu kerja yang dilakukan oleh manusia untuk memberikan guna yang diharapkan”. Oleh karena itu efektivitas kerja yang tinggi sangat diperlukan oleh organisasi dalam rangka mencapai tujuannya. Adapun efektivitas kerja yang tinggi sangat bermanfaat dan menyebabkan hal-hal yang positif antara lain pegawai yang mempunyai kepuasan kerja, prestasi kerja, disiplin kerja dan kepatuhan terhadap peraturan kerja. Dengan kondisi demikian akan lebih mudah bagi organisasi untuk menggerakkan pegawai dalam mengolah sumber daya secara optimal.

Sebaliknya apabila efektivitas kerja pegawai rendah, maka sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Ini dikarenakan unsur-unsur efektivitas

kerja rendah, meskipun sumber daya dan sarana yang mendukung pelaksanaan kerja telah tersedia namun proses pelaksanaan kerja tidak akan berjalan lancar.

Belum optimalnya komunikasi kantor dan kurangnya semangat kerja pegawai, berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai yang menyebabkan pekerjaan perkantoran dan kegiatan ketatausahaan tidak dapat tertangani dengan baik. Berdasarkan permasalahan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“PENGARUH KOMUNIKASI KANTOR DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK KLATEN”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diutarakan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Komunikasi kantor yang kurang lancar akan mengakibatkan kurangnya kerja sama antar pegawai maupun antara pegawai dengan pimpinan sehingga menurunkan efektivitas kerja.
2. Kurangnya komunikasi kantor dan perhatian pimpinan terhadap keadaan pegawai menyebabkan kurangnya kesetiakawanan dan loyalitas pada organisasi sehingga akan menurunkan efektivitas kerja.
3. Komunikasi kantor yang kurang lancar akan mengakibatkan informasi, keterangan-keterangan yang dibutuhkan oleh para pegawai tidak cepat diperoleh.
4. Komunikasi kantor yang kurang lancar akan menurunkan kegairahan kerja pegawai sehingga efektivitas kerja akan menurun.
5. Rendahnya semangat kerja pada pegawai akan menurunkan prestasi kerja pegawai sehingga efektivitas kerja akan menurun.
6. Rendahnya semangat kerja pada pegawai akan menurunkan disiplin kerja pegawai.

C. Pembatasan Masalah

Dalam pembatasan masalah dimaksudkan untuk menyederhanakan masalah. Dengan pembatasan masalah yang jelas, peneliti bisa mengarahkan pembahasannya dengan lebih seksama dan bisa merumuskan masalah-masalahnya dengan jelas, serta mengetahui faktor-faktor variabel yang diteliti sehingga dapat menentukan cara/metode pemecahannya dan alat yang dipergunakan. Penelitian ini membatasi ruang lingkup masalah yaitu komunikasi kantor, semangat kerja dan efektivitas kerja.

Adapun pengertian dari ketiga variabel di atas adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi kantor adalah Suatu proses penyampaian berita dari suatu pihak kepada pihak yang lain (dari seseorang kepada orang lain, dari suatu unit kepada unit lain) yang berlangsung atau yang terjadi dalam suatu kantor
2. Semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik.
3. Efektivitas kerja adalah sebagai suatu kemampuan atau keadaan berhasilnya suatu kerja yang dilakukan oleh manusia untuk memberikan guna yang diharapkan.

D. Perumusan Masalah

Dalam Penelitian ini, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi kantor terhadap efektivitas kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Klaten ?
2. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara semangat kerja terhadap efektivitas kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Klaten ?
3. Apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi kantor dan semangat kerja terhadap efektivitas kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Klaten ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi kantor terhadap efektivitas kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Klaten.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara semangat kerja terhadap efektivitas kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Klaten.
3. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi kantor dan semangat kerja terhadap efektivitas kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Klaten.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini penting karena akan memberikan manfaat dalam menjawab permasalahan. Penelitian ini memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kegunaan bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan ilmu manajemen pada umumnya dan manajemen sumber-daya manusia pada khususnya.
 - b. Untuk mendukung teori yang sudah ada.
2. Manfaat praktis
 - a. Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Kantor Perpajakan Klaten dalam pelaksanaan komunikasi kantor dan semangat kerja yang menyebabkan meningkatnya efektivitas kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Klaten.
 - b. Meningkatkan kualitas sumber-daya manusia di Kantor Pelayanan Pajak Klaten.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

1. Tinjauan Tentang Komunikasi Kantor

a. Komunikasi

1) Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin *communicare* yang berarti menyebarluaskan atau memberitahukan. Sedangkan dalam bahasa Inggris istilah yang identik dengan itu adalah *communication* yang diartikan sebagai suatu proses pengoperan lambang-lambang yang mengandung arti.

Untuk memperjelas apa sebenarnya komunikasi itu, berikut ini peneliti paparkan beberapa pendapat ahli tentang komunikasi.

a) Menurut Himstreet dan Baty dalam Purwanto (2003: 3)

“Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim) baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal maupun perilaku atau tindakan”.

b) Menurut Kartasapoetra dkk (2000: 24)

“Komunikasi yaitu suatu proses penyampaian idea dan informasi”

c) Menurut Wursanto (2003: 157)

“Komunikasi dalam organisasi adalah suatu proses penyampaian informasi, ide-ide diantara para anggota organisasi secara timbal balik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Dari beberapa pendapat para ahli tersebut diatas dapat dipahami bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan/berita atau informasi dari komunikator yang biasanya berupa lambang-lambang tertentu kepada komunikan melalui media atau tidak dengan tujuan merubah tingkah laku

individu lainnya agar sesuai dengan yang dikehendaki komunikator, dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2) Pentingnya Komunikasi

Tidak ada kehidupan manusia tanpa komunikasi. Manusia pasti membutuhkan komunikasi untuk membangun hubungan dengan manusia lain. Dengan komunikasi manusia dapat berbicara, saling bertukar gagasan, ide, pengalaman, kepandaian, dan dapat saling berbagi kebahagiaan dan kesedihan. Demikian pula di dalam organisasi yang didalamnya melibatkan banyak orang, komunikasi merupakan salah satu unsur vital. Tanpa komunikasi, perkembangan dan pertumbuhan organisasi tidak akan terwujud. Komunikasi dalam organisasi akan berjalan dengan baik apabila arus informasi dalam organisasi tidak menghadapi hambatan.

Menurut Hicks dalam Kartasapoetra dkk. (2000: 24) mengemukakan bahwa "...komunikasi merupakan dasar kehidupan organisasi, seseorang manajer/pengurus menggunakan 95 persen dari waktu berkomunikasi untuk mengkoordinasikan unsur manusia dan unsur fisik dari organisasi agar satuan kerjanya efisien dan efektif...". Sedangkan Keith Davis dalam Sutarto (1991: 3)

"Communication is as necessary to an organization as the bloodstream is to person. Just a person develop arteriosclerosis, a hardening of the arteris, a hardening of the information arteries that produces similar impaired efficiency [Kebutuhan komunikasi bagi organisasi sama dengan kebutuhan aliran darah bagi orang. Sebagaimana orang menghasilkan penyempitan pembuluh nadi, suatu pembekuan nadi yang mengganggu efesiensi mereka, begitu juga organisasi menghasilkan "infosclerosis" suatu pembekuan nadi informasi yang menghasilkan ketidakefisienan yang sama]".

Sedangkan Wursanto (1987: 229) mengemukakan pentingnya komunikasi adalah sebagai berikut :

"Pentingnya komunikasi kantor antara lain menimbulkan rasa kesetiakawanan dan loyalitas, meningkatkan kegairahan bekerja para pegawai, meningkatkan moral dan disiplin yang tinggi para pegawai, dengan mengadakan komunikasi semua jajaran pimpinan dapat mengetahui keadaan bidang yang menjadi tugasnya sehingga

akan berlangsung pengendalian operasional yang efisien, dengan komunikasi semua pegawai dapat mengetahui kebijaksanaan peraturan-peraturan, ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh pimpinan, dengan komunikasi semua informasi, keterangan-keterangan yang dibutuhkan para pegawai dapat dengan cepat diperoleh, meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap semua pegawai...”.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi itu penting bagi manusia maupun dalam suatu organisasi yaitu komunikasi sebagai dasar kehidupan organisasi serta komunikasi penting dalam rangka meningkatkan kelancaran kantor antara lain menimbulkan rasa kesetiakawanan dan loyalitas, meningkatkan kegairahan bekerja, meningkatkan moral dan disiplin yang tinggi para pegawai, dapat memperoleh informasi dan keterangan yang dibutuhkan dengan cepat, meningkatkan rasa tanggung jawab, meningkatkan kerja sama antar pegawai. Sehingga komunikasi dalam organisasi sangat penting guna kelangsungan hidup organisasi dan perkembangan organisasi yang bersangkutan.

3) Bentuk Dasar Komunikasi

Purwanto (2003: 2) berpendapat “Pada dasarnya ada dua komunikasi yang lazim digunakan dalam praktek dunia bisnis dan nonbisnis yaitu komunikasi verbal dan nonverbal”.

Sedangkan menurut Effendi (2003: 7) mengemukakan bentuk dasar komunikasi adalah :

- a. Tatap muka (*face to face*)
- b. Bermedia (*mediated*)
- c. Komunikasi verbal, meliputi :
 - Lisan (*oral*)
 - Tulisan (*written*)
- d. Komunikasi nonverbal, meliputi :
 - Kial / isyarat badaniah (*gestural*)
 - Bergambar (*pictorial*)

Dari kedua pendapat diatas maka peneliti menyimpulkan bentuk dasar komunikasi adalah :

- a. Komunikasi verbal
- b. Komunikasi nonverbal

Adapun penjelasan dari masing-masing bentuk komunikasi tersebut sebagai berikut :

a) Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata baik yang dinyatakan secara oral atau secara tulisan. Bentuk komunikasi ini memiliki struktur yang teratur dan terorganisasi dengan baik. Komunikasi verbal dapat dibedakan atas komunikasi lisan dan komunikasi tulisan.. Melalui komunikasi lisan atau tulisan diharapkan orang dapat memahami apa yang disampaikan oleh pengirim pesan dengan baik. Penyampaian suatu pesan melalui lisan atau tulisan memiliki suatu harapan bahwa seseorang akan dapat membaca atau mendengar apa yang dikatakan pihak lain dengan baik dan benar.

b) Komunikasi Nonverbal

Komunikasi Nonverbal adalah penciptaan atau pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerak tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan. Dengan komunikasi nonverbal orang dapat mengekspresikan perasaannya melalui ekspresi wajah atau kecepatan berbicara.

Bentuk komunikasi nonverbal memiliki sifat yang kurang terstruktur sehingga sulit untuk mempelajari komunikasi nonverbal penting artinya terutama dalam menyampaikan perasaan dan emosi, mendeteksi kecurangan atau kejujuran. Dengan memperhatikan isyarat nonverbal seseorang dapat mendeteksi kecurangan untuk menegaskan kejujuran si pengirim dan penerima pesan karena sifatnya yang efisien.

Tujuan komunikasi nonverbal menurut Purwanto (2003: 10) adalah sebagai berikut :

- Memberi informasi
- Mengatur alur percakapan
- Ekspresi emosi

- Memberi sifat melengkapi pesan-pesan verbal
- Mempengaruhi orang lain
- Mempermudah tugas khusus

4) Proses Komunikasi

Proses adalah tahap-tahap atau langkah-langkah yang dilalui dalam mencapai suatu tujuan. Proses komunikasi ialah tahap-tahap atau langkah-langkah yang dilalui dalam melakukan komunikasi.

Menurut Wursanto (1987: 76) rangkaian model proses komunikasi melalui tahap-tahap sebagai berikut:

- Tahap 1 Dimulai dengan penetapan gagasan atau ide-ide (*idation*) yang dilakukan oleh pihak pengirim berita (*communicator, sender*)
- Tahap 2 Pengirim informasi, gagasan yang merupakan message yang telah disusun (*encoding*) dalam bentuk simbol, sandi, kode-kode kata dengan melalui saluran media komunikasi baik secara lisan maupun tulisan, vertikal maupun horisontal, formal maupun informal.
- Tahap 3 Penerimaan berita pihak penerima berita (komunikant). Pihak komunikant kemudian mengadakan interpretasi (*decoding*) terhadap berita yang diterima yang dilanjutkan dengan suatu tindakan. Tindakan yang dilakukan oleh pihak komunikant merupakan umpan balik dari komunikant kepada komunikator.

Menurut Bovee dan Thill dalam Purwanto (2003: 11) proses komunikasi meliputi :

1. Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan.
2. Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan.
3. Pengirim menyampaikan pesan.
4. Penerima menerima pesan.
5. Penerima menafsirkan pesan.
6. Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim.

Dari kedua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi merupakan tahap-tahap atau langkah dalam penyampaian pikiran / perasaan seseorang kepada orang lain.. Sehingga penulis

menarik kesimpulan bahwa proses komunikasi meliputi tahap-tahap sebagai berikut : Penetapan gagasan atau ide oleh pihak pengirim berita; mengubah ide menjadi suatu pesan yang telah disusun dalam bentuk symbol, sandi atau kode; pengirim menyampaikan pesan; penerimaan berita oleh pihak penerima; penerima menafsirkan pesan serta memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim.

b. Komunikasi Kantor

1) Pengertian Komunikasi Kantor

Dalam suatu organisasi terdapat 2 bagian, yaitu bagian pokok dan bagian penunjang. Bagian pokok adalah bagian yang bertanggung jawab tentang pelaksanaan tujuan organisasi. Sedangkan bagian penunjang adalah bagian yang memberikan bantuan kepada bagian pokok agar bagian tersebut lebih mudah melaksanakan tugas-tugasnya, merealisasikan tujuan perusahaan.

George Terry diterjemahkan oleh The Liang Gie (1981: 22) "Pekerjaan kantor meliputi keterangan secara lisan dan pembuatan warkat-warkat tertulis dan laporan-laporan sebagai cara untuk meningkatkan banyak hal dengan cepat guna menyediakan suatu landasan fakta bagi tindakan kontrol dari pimpinan".

Menurut Eko Putro (1999: 1) Istilah kantor yang biasa dipakai dan dikenal dalam masyarakat Indonesia, berasal dari bahasa Belanda *kantoor*, sedangkan dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *office*. Kantor mempunyai arti yang agak berbeda dengan *office*. Istilah kantor, dalam bahasa Belanda mempunyai empat pengertian, yaitu :

- a) Ruang, kamar kerja atau ruang tulis.
- b) Markas atau ruang seorang pengusaha beserta stafnya menjalankan aktifitas usaha pokoknya.
- c) Biro atau tempat kedudukan seorang pimpinan.
- d) Instansi, badan, jawatan, atau perusahaan.

Sedangkan istilah *office*, dalam bahasa Inggris mempunyai enam pengertian yaitu :

- a) Kewajiban, tugas atau fungsi.
- b) Jabatan

- c) Markas atau ruang seorang pimpinan beserta stafnya menjalankan aktifitas usaha pokoknya.
- d) Jasa pelayanan.
- e) Tugas, pekerjaan atau komposisi unsur-unsur tertentu.
- f) Tempat atau ruang yang dipakai sebagai pusat tempat kerja tatausaha.

Jika dirangkum lagi, terdapat tiga pengertian utama dalam istilah kantor, yaitu :

- a) Tempat kedudukan dan kerja seseorang.
- b) Jabatan seseorang dalam pekerjaan.
- c) Tugas seseorang dalam pekerjaan.

Dari pengertian baik dari bahasa Belanda maupun bahasa Inggris, dapat disimpulkan bahwa kantor merupakan suatu unit organisasi yang terdiri dari tempat, personel, dan operasi atau aktivitas ketatausahaan untuk membantu pimpinan organisasi.

Menurut The Liang Gie (1981: 151) menyatakan bahwa “Kantor merupakan keseluruhan gedung dengan ruang-ruang kerjanya yang menjadi tempat pelaksanaan tatausaha dan kegiatan-kegiatan manajemen maupun berbagai tugas resmi lainnya dari pimpinan suatu organisasi”. Disamping sebagai bangunan fisik, setiap kantor pada hakekatnya juga berkedudukan sebagai suatu organisasi, yaitu pusat pembagian pekerjaan dan penyusunan hubungan-hubungan kerja di antara orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Biasanya disebut juga kantor tata usaha atau sekretariat atau biro tata usaha sesuai dengan jenjang kedudukannya dalam suatu organisasi.

Pengertian komunikasi kantor menurut Wursanto (1987: 25) adalah “Suatu proses penyampaian berita dari suatu pihak kepada pihak yang lain (dari seseorang kepada orang lain, dari suatu unit kepada unit lain) yang berlangsung atau yang terjadi dalam suatu kantor”.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi kantor merupakan suatu proses penyampaian berita dari suatu pihak

sk kepada pihak lain, dari seseorang kepada orang lain, maupun dari suatu unit kepada unit lain yang terjadi dalam suatu gedung atau ruang kerja yang menjadi tempat pelaksanaan tata usaha dan kegiatan manajemen maupun berbagai tugas resmi lainnya dari pimpinan suatu organisasi.

2) Komponen Dasar Komunikasi Kantor

Istilah komponen sering disebut dengan istilah lain. Ada yang menyebut dengan istilah unsur, bagian dan elemen. Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, komponen berarti bagian dari keseluruhan, atau bisa diartikan salah satu unsur dari suatu kesatuan. Sedangkan yang dimaksud unsure berarti bagian penting dalam satu hal. Dengan demikian yang dimaksud dengan komponen atau unsur adalah bagian dari keseluruhan dalam sesuatu hal.

Effendi (2003: 6) mengemukakan bahwa dalam proses komunikasi terdapat sejumlah komponen, yaitu :

- b) Komunikator (*communicator*) : pihak yang menyampaikan berita.
- c) Pesan (*message*) : pernyataan berita yang didukung oleh lambang.
- d) Media (*media*) : sarana atau saluran yang mendukung sampainya pesan kepada pihak penerima.
- e) Komunikan (*communicant*) : pihak yang menerima pesan.
- f) Efek (*effect*) : dampak sebagai pengaruh dari pesan.

Senada dengan pendapat Effendi, Wursanto (1987: 34-35) menyebut komponen komunikasi dengan unsur komunikasi, yaitu:

- a) Pengirim berita atau komunikator.
- b) Bentuk berita atau pesan.
- c) Penerima berita.
- d) Prosedur pengiriman berita.
- e) Reaksi atau tanggapan.

Dari kedua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa komponen dasar komunikasi adalah unsur atau bagian dari komunikasi. Pada dasarnya komponen dasar komunikasi kantor terdiri dari :

1. Pengirim berita atau komunikator.
2. Pesan atau berita / informasi.
3. Penerima berita atau komunikan.
4. Prosedur pengiriman berita atau media.
5. Reaksi atau tanggapan / efek.

Adapun penjelasan dari komponen dasar komunikasi kantor adalah sebagai berikut :

a) Pengirim berita atau komunikator

Komunikator adalah orang yang menyampaikan pesan atau informasi. Komunikator sering disebut juga sebagai sumber atau asal komunikasi. Pihak komunikator harus berusaha untuk mengemukakan hal yang terkandung dalam pikirannya secara jelas kepada pihak yang menerima berita sehingga mudah dan cepat dimengerti. Dalam menyampaikan berita, seorang komunikator harus menyesuaikan dengan tingkat pengetahuan pihak yang menerima berita.

b) Pesan atau berita/informasi.

Pesan atau berita/informasi adalah ide-ide dari komunikator yang menyampaikan dan diubah menjadi lambang. Berita yang disampaikan dalam berbagai bentuk, misalnya perintah, instruksi, saran, usul (baik secara lisan maupun tulisan), bentuk pengumuman, edaran, gambar, kode, dan lain sebagainya. Isi pesan harus jelas sehingga apa yang dimaksud oleh pengirim berita dapat diterima oleh pihak penerima berita.

c) Penerima berita atau komunikan

Komunikan adalah orang yang menerima berita atau dengan kata lain sasaran dari komunikasi. Pihak komunikan harus mengadakan tanggapan terhadap berita yang diterima. Penerima berita harus menafsirkan berita yang diterima seperti yang dimaksud pengirim berita.

d) Prosedur pengiriman berita atau media

Prosedur pengiriman berita atau media menyangkut sarana yang dipakai dalam mengirim berita. Sarana yang diperlukan dalam proses komunikasi tergantung sifat berita yang disampaikan.

e) Reaksi/tanggapan atau efek

Reaksi yang diberikan oleh pihak penerima berita disebut tanggapan atau respon, ada juga yang menamakan umpan balik. Dengan tanggapan yang diberikan oleh penerima berita, maka pihak komunikator dapat mengetahui apakah berita yang dikirim itu sampai dan dimengerti oleh komunikan.

3) Hambatan-hambatan Komunikasi Kantor

Komunikasi tidak selamanya berjalan dengan mulus dan lancar seperti yang diharapkan. Banyak faktor yang menjadi penghalang atau penghambat dalam komunikasi. Menurut Wursanto (1987:70) hambatan dalam komunikasi kantor adalah sebagai berikut :

- a. Hambatan yang bersifat teknis.
- b. Hambatan perilaku.
- c. Hambatan bahasa.
- d. Hambatan struktur.
- e. Hambatan jarak.
- f. Hambatan latar belakang.

Menurut Effendi (1993: 45) beberapa hal yang merupakan hambatan komunikasi adalah :

- a. Gangguan, yang meliputi :
 - Gangguan mekanik (*mechanical, channel noise*)
 - Gangguan semantik (*semantic noise*)
- b. Kepentingan
- c. Motivasi terpendam
- d. Prasangka

Ada banyak hambatan yang bisa merusak komunikasi kantor. Bahkan beberapa ahli komunikasi menyatakan bahwa tidak mungkin seseorang melakukan komunikasi yang benar-benar efektif. Dari

kedua pendapat di atas, penulis menyimpulkan hambatan-hambatan komunikasi kantor adalah :

- a. Hambatan yang bersifat teknis
- b. Hambatan perilaku
- c. Hambatan bahasa
- d. Hambatan struktur
- e. Hambatan jarak
- f. Hambatan latar belakang
- g. Kepentingan
- h. Motivasi terpendam

Adapun penjelasan dari hambatan atau rintangan dalam komunikasi kantor adalah :

a) Hambatan yang bersifat teknis

Yang dimaksud adalah hambatan yang disebabkan karena :

1. Kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan oleh organisasi.
2. Kondisi fisik yang tidak memungkinkan terjadinya komunikasi yang efektif.
3. Penguasaan teknik dan metode berkomunikasi yang tidak memadai.

b) Hambatan perilaku

Yang dimaksud adalah hambatan yang disebabkan karena:

1. Pandangan yang sifatnya apriori
2. Prasangka yang didasarkan kepada emosi
3. Suasana otoriter
4. Ketidakmauan untuk berubah
5. Sifat yang egosentris

c) Hambatan bahasa

Yang dimaksud bahasa ialah semua bentuk yang dipergunakan dalam proses penyampaian berita yaitu bahasa lisan, bahasa tulis, gerak-gerik, dan sebagainya.

d) Hambatan struktur

Hambatan struktur dapat disebut juga rintangan organisasi, yaitu rintangan yang disebabkan oleh adanya perbedaan tingkat, perbedaan job dalam struktur organisasi.

e) Hambatan jarak

Hambatan jarak disebut juga rintangan geografis. Dari segi jarak atau geografis, komunikasi akan lebih mudah berlangsung apabila kedua belah pihak yang saling mengadakan interaksi itu berada di suatu tempat yang tidak berjauhan.

f) Hambatan latar belakang

Yang dimaksud adalah hambatan yang disebabkan karena :

1. Latar belakang sosial
2. Latar belakang pendidikan

g) Kepentingan

Kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati suatu pesan. Orang akan memperhatikan perangsang yang ada hubungannya dengan kepentingannya. Kepentingan bukan hanya mempengaruhi perhatian saja melainkan juga menentukan daya tanggap, perasan, pikiran dan tingkah laku yang merupakan sifat reaktif terhadap segala perangsang yang tidak sesuai atau bertentangan dengan suatu kepentingan.

h) Motivasi terpendam

Keinginan, kebutuhan dan kekurangan seseorang berbeda dengan orang lainnya, dari waktu ke waktu dan dari tempat ke tempat, sehingga karenanya motivasi itu berbeda dalam intensitasnya, demikian pula intensitas tanggapan seseorang terhadap suatu komunikasi. Semakin sesuai komunikasi dengan motivasi seseorang semakin besar kemungkinan komunikasi itu dapat diterima dengan baik oleh pihak yang bersangkutan.

4) Klasifikasi Komunikasi Kantor

Menurut Wursanto (1987: 37-53) komunikasi kantor dibedakan sebagai berikut :

- a. Komunikasi menurut perilaku, meliputi :
 - Komunikasi formal
 - Komunikasi informal
 - Komunikasi nonformal
- b. Komunikasi menurut ruang lingkup, meliputi :
 - Komunikasi internal
 - Komunikasi eksternal
- c. Komunikasi menurut aliran informasi, meliputi :
 - Komunikasi ke atas
 - Komunikasi ke bawah
 - Komunikasi horizontal
 - Komunikasi diagonal

Adapun penjelasan dari klasifikasi komunikasi kantor adalah :

a) Menurut perilaku, komunikasi dapat dibedakan menjadi:

1. Komunikasi formal

Komunikasi formal adalah komunikasi yang terjadi di antara para anggota organisasi, yang secara tegas telah diatur dan telah ditentukan dalam struktur organisasi. Komunikasi formal dapat berbentuk perintah-perintah, saran-saran, laporan, rapat-rapat, konferensi. Ciri-ciri komunikasi formal adalah :

1. Informasi yang disampaikan mempunyai sangsi resmi.
2. Bahwa komunikasi formal bersumber dari perintah-perintah resmi.
3. Bahwa komunikasi formal bertalian erat dengan masalah proses penyelenggaraan kerja.
4. Dalam praktek komunikasi formal lebih ditonjolkan penggunaan sarana yang dipergunakan, pada umumnya menggunakan surat.

2. Komunikasi informal

Komunikasi informal adalah komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi, tetapi tidak direncanakan atau tidak ditentukan dalam struktur organisasi. Yang termasuk dalam komunikasi informal adalah:

1. Komunikasi yang dilakukan para anggota organisasi atas kehendak sendiri atau hasrat pribadi.
2. Komunikasi yang dilakukan oleh pejabat-pejabat dengan menyimpang dari struktur organisasi yang formal
3. Komunikasi yang dilakukan para pegawai (pejabat), dengan mengadakan penyimpangan terhadap peraturan-peraturan tertentu untuk kepentingan kehidupan organisasi.

3. Komunikasi nonformal

Komunikasi nonformal adalah komunikasi antara yang bersifat resmi dengan yang tidak resmi, antara yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas pekerjaan organisasi dengan jalinan pekerjaan yang berkenaan dengan hubungan pribadi.

b) Menurut ruang lingkup, komunikasi dapat di bedakan menjadi :

1. Komunikasi internal

Komunikasi internal adalah komunikasi yang berlangsung dalam organisasi, jadi komunikasi ini hanya terjadi di dalam lingkungan organisasi itu sendiri.

2. Komunikasi eksternal

Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang berlangsung antara organisasi dengan pihak masyarakat yang ada di luar organisasi. Komunikasi eksternal bertujuan untuk menjalin hubungan yang harmonis dengan warga atau kelompok-kelompok masyarakat lainnya di luar organisasi.

c) Menurut aliran informasi, komunikasi dapat dibedakan menjadi:

1. Komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas adalah komunikasi dari bawahan kepada atasan, oleh karena itu komunikasi ke atas mengalir dari hierarki wewenang yang lebih rendah ke hierarki wewenang yang lebih tinggi, dan mengalir melalui saluran rantai komando. Tujuan komunikasi ke atas untuk memperoleh informasi, keterangan tentang kegiatan dan pelaksanaan tugas/pekerjaan para pegawai pada tingkat rendah.

Bentuk-bentuk informasi yang disampaikan oleh para bawahan kepada atasan dapat digolongkan menjadi : laporan, keluhan, pendapat dan saran.

2. Komunikasi ke bawah

Komunikasi ke bawah adalah komunikasi yang mengalir dari pimpinan kepada bawahan, dari tingkatan manajemen puncak ke manajemen menengah, manajemen yang lebih rendah kemudian mengalir kepada para pegawai bawahan. Komunikasi ke bawah di maksudkan agar para bawahan dapat mengetahui yang harus dikerjakan, bagaimana pelaksanaannya dan bagaimana metode kerjanya serta apa tujuannya. Komunikasi ini dapat dilakukan dengan berbagai macam bentuk antara lain petunjuk, perintah, teguran dan pujian.

3. Komunikasi horisontal

Komunikasi horisontal adalah komunikasi antar pegawai yang mempunyai kedudukan setingkat/sama sehingga disebut juga komunikasi ke samping atau komunikasi mendatar. Komunikasi ini bisa terjadi antara bawahan dengan bawahan, antara pimpinan dengan pimpinan yang setingkat. Komunikasi horisontal, pada umumnya bersifat pemberian informasi, keterangan-keterangan antar pemimpin satuan unit organisasi yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan pemimpin, dengan demikian ada unsur perintah. Komunikasi mendatar dapat dilakukan dengan berbagai cara misalnya secara langsung dengan melalui rapat dinas, rapat pimpinan.

Sedangkan secara tidak langsung dengan lisan misalnya melalui telepon, dan tertulis misalnya mempergunakan memo, nota dalam, surat edaran.

4. Komunikasi diagonal

Komunikasi diagonal adalah komunikasi yang berlangsung antara pegawai pada tingkat kedudukan yang berbeda dan tidak mempunyai wewenang langsung terhadap pihak lain.

5) Komunikasi Yang Efektif

Seorang pimpinan kantor harus dapat berkomunikasi secara efektif dengan semua pegawai kantor baik secara horisontal maupun secara vertikal. Komunikasi yang efektif akan menciptakan iklim kerja kantor yang sehat dan terbuka. Hal ini sangat penting guna meningkatkan kreativitas dan dedikasi yang tinggi. Faktor komunikasi yang efektif menurut Schramm (1993: 41-42) adalah :

1. Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa, sehingga dapat menarik perhatian komunikan.
2. Pesan harus menggunakan lambang-lambang tertuju kepada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan, sehingga sama-sama mengerti.
3. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan dan menyarankan beberapa cara untuk memproleh kebutuhan tersebut.
4. Pesan harus menyarankan suatu jalan untuk memperoleh kebutuhan tadi yang layak bagi situasi kelompok dimana komunikan berada pada saat ia digerakkan untuk memberi tanggapan yang dikehendaki.

Menurut Pratiko (1987: 50-51) mengatakan bahwa lima ciri karakteristik untuk komunikasi yang efektif adalah :

1. Keterbukaan (*openess*)
2. Empati (*emphaty*)
3. Dukungan (*supportiveness*)
4. Rasa positif (*positiveness*)
5. Kesamaan (*equality*)

Sesuai dengan pendapat ahli di atas maka peneliti memberi penjelasan dari ciri komunikasi yang efektif tersebut adalah :

1. Keterbukaan (*openess*)

Yang dimaksud dengan keterbukaan ialah adanya kemauan untuk membuka diri, mengatakan tentang keadaan dirinya sendiri yang tadinya tetap disembunyikan. Jadi bisa bereaksi secara jujur pada rangsangan yang datang.

2. Empati (*emphaty*)

Empati berarti suatu perasaan individu yang merasakan sama seperti yang dirasakan oleh orang lain. Perasaan yang ada ialah

bahwa kita dapat menempatkan diri kita pada posisi orang lain tersebut.

3. Dukungan (*supportiveness*)

Situasi keterbukaan dan empati masih belum cukup apabila komunikasi kita berada dalam tekanan dan ketakutan. Apabila kita tahu bahwa kita akan dikritik dan dicaci, maka kita akan segan untuk berbicara. Oleh karena itu, situasi yang mendukung akan lebih efektif.

4. Rasa positif (*positiveness*)

Apabila seseorang yang berkomunikasi mempunyai rasa negatif, kemungkinan dia akan menyampaikan komunikasi secara negatif pula, dan orang lain akan menerima secara negatif. Sebaliknya apabila seseorang merasa positif, maka dia akan berkomunikasi secara positif juga. Bila hal ini terjadi, maka situasi akan mendorong orang berperan serta secara aktif serta membuka diri.

5. Kesamaan (*equality*)

Kesamaan disini dimaksudkan dalam hal berbicara dan mendengar. Apabila seseorang berbicara terus dan orang lain menengar terus, maka tidak mungkin komunikasi menjadi efektif. Kesamaan dalam tingkat pendidikan, tingkat sosial, ekonomi, status, nasib, perjuangan perlu dipertimbangkan dalam topik pembicaraan agar komunikasi dapat mencapai keefektifannya.

Berdasarkan pendapat dari kedua ahli di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa untuk menciptakan komunikasi kantor yang efektif maka dalam penyampaian pesan disajikan secara menarik dan menggunakan bahasa dan lambang-lambang yang sama-sama dimengerti serta dengan situasi yang mendukung, keterbukaan, rasa positif dari kedua belah pihak yaitu antara kedua belah pihak. Sehingga dalam penelitian ini untuk mengukur komunikasi kantor dengan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Keterbukaan dalam penyampaian informasi antar pegawai secara vertikal maupun horizontal
2. Rasa positif dan saling mendukung dalam penyampaian informasi antar pegawai secara vertikal maupun horizontal.
3. Informasi yang disampaikan baik berupa perintah maupun laporan, disajikan secara menarik serta menggunakan lambang dan bahasa yang sama-sama dimengerti (kesamaan).
4. Informasi yang disampaikan kepada bawahan diberikan secara jelas dan sesuai dengan bidang dan kemampuan yang dimiliki.

a) Tinjauan Tentang Semangat Kerja

a. Pengertian Semangat Kerja

Semangat kerja merupakan salah satu unsur penting bagi tercapainya tujuan organisasi. Berhasil tidaknya suatu organisasi akan tergantung pada kemampuan kerja dan kesungguhan kerja dari pegawai yang bersangkutan. Dengan semangat kerja yang tinggi berarti seseorang mau melaksanakan dan melakukan tugasnya dengan giat serta sungguh-sungguh, sehingga apa yang menjadi tujuan dapat tercapai dengan lancar. Seperti yang dikemukakan oleh Nitisemito (1992: 160) sebagai berikut : “Semangat Kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik”.

Semangat kerja biasa disebut pula dengan istilah moril atau morale. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Zainun (1981: 85) yang memberikan batasan tentang semangat kerja sebagai berikut “Moril itu adalah suatu keadaan yang berhubungan erat sekali dengan kondisi mental seseorang jika dikatakan bahwa seseorang itu mempunyai moril yang tinggi, berarti bahwa orang itu dalam keadaan dimana kondisi mentalnya memenuhi syarat yang dikehendaki dari orang itu”. Pendapat tersebut menghubungkan moril dengan kondisi mental seseorang yang

dipersiapkan secara baik, sebelum melakukan pekerjaan. Sedangkan Leighton yang dikutip Moekijat (1989: 185) menyatakan bahwa :

“Semangat atau moral adalah kemauan sekelompok orang-orang untuk bekerja sama dengan giat dan konsekuen dalam mengejar tujuan bersama. Bekerja sama menekankan dengan tegas hakekat saling hubungan dari suatu kelompok dengan suatu keinginan yang nyata, untuk bekerja sama. Dengan giat dan konsekuen menunjukkan caranya untuk sampai pada tujuan melalui disiplin bersama”.

Pendapat yang dikemukakan di atas menunjukkan adanya suatu tindakan yang dilakukan bersama-sama seseorang dengan orang lain secara teratur untuk mencapai tujuan. Menurut Moekijat (1989: 130) menyatakan bahwa :

“Morale (semangat kerja) untuk menggambarkan suasana, keseluruhan yang dirasakan samar-samar atau kabur diantara anggota-anggota suatu kelompok, masyarakat atau perkumpulan. Apabila mereka merasa baik, bahagia, optimis, kebanyakan orang menggambarkan orang-orang tersebut mempunyai moral yang tinggi. Apabila orang-orang membantah, menyakitkan hati, kelihatan aneh, merasa dalam kesulitan dan tidak tenang maka keadaan mereka dapat digambarkan mempunyai moral yang rendah”.

Dengan demikian semangat atau moral yang tinggi bisa dihubungkan dengan motif-motif dan hasil-hasil yang baik dan semangat yang rendah dihubungkan dengan kekecewaan, ketidaktenangan dan kekurangan akan dorongan.

Dari pendapat di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa semangat kerja merupakan suatu suasana kerja yang berupa kondisi atau sikap mental seseorang dan kelompok dalam suatu organisasi yang menunjukkan rasa kegairahan dalam mengerjakan pekerjaan yang mendorongnya bekerja lebih giat, lebih baik dalam mengejar tujuan bersama.

b. Pentingnya Semangat Kerja

Setiap organisasi selalu berusaha agar produktivitas kerja para pegawainya dapat ditingkatkan. Oleh karena itu, sudah selayaknya apabila setiap organisasi akan selalu berusaha agar pegawainya mempunyai moral

kerja yang tinggi, sebab dengan moral yang tinggi diharapkan semangat kerja akan meningkat, sehingga pada akhirnya tujuan organisasi dapat tercapai. Karena itulah semangat kerja pada hakekatnya adalah merupakan pengejawantahan atau perwujudan dari pada moral kerja yang tinggi. Bahkan ada yang mengidentikkan atau menterjemahkan secara bebas bahwa moral kerja yang tinggi adalah semangat dan kegairahan kerja. Menurut Zainudin (1981: 64) menyatakan bahwa :

“Lain halnya jika semangat kerja pegawai rendah pada akhirnya akan mengarah pada tindakan atau perbuatan yang merugikan kelangsungan kegiatan instansi. Banyak akibat-akibat yang tidak menguntungkan organisasi disebabkan oleh moral rendah, akibat-akibat itu misalnya terjelma dalam berbagai bentuk perbuatan dan tindakan atau perbuatan yang merugikan seperti pemogokan, kelalaian kerja, ketidakhadiran dalam jam-jam kerja, tingkat absensi yang tinggi dan sebagainya”.

Pendapat di atas menerangkan bahwa moral yang rendah atau semangat kerja yang rendah menimbulkan banyak kerugian bagi organisasi misalnya terjadinya pemogokan kerja, pekerjaan tidak selesai tepat waktu, pegawai banyak yang tidak hadir karena alasan tertentu sehingga memicu tingkat absensi yang tinggi. Nitisemito (1992: 160) menyatakan bahwa:

“Apabila suatu organisasi mampu meningkatkan semangat kerja maka akan diperoleh banyak keuntungan. Dengan meningkatnya semangat kerja dan kegairahan kerja maka pekerjaan akan lebih cepat diselesaikan, kerusakan akan dapat dikurangi, absensi akan dapat diperkecil, kemungkinan perpindahan pegawai dapat diperkecil seminimal mungkin, dan sebagainya. Hal ini semua berarti diharapkan bukan saja produktivitas kerja dapat ditingkatkan, tetapi juga ongkos per unit dapat diperkecil”.

Pendapat di atas menyatakan bahwa, dengan semangat kerja yang tinggi maka produktivitas dapat meningkat sehingga dapat menekan biaya produksi per unit. Jadi sangat jelas sekali bahwa apabila semangat kerja pegawai tinggi maka pekerjaan cepat terselesaikan, kerusakan akan berkurang, absensi dapat diperkecil, perpindahan pegawai akan dapat diperkecil sehingga pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas dan memperkecil ongkos per unit.

Selanjutnya semangat kerja yang baik menurut Flippo (1993: 369). “Semangat kerja yang baik ditandai dengan perintah dan peraturan serta kemauan bekerja sama dengan karyawan lain dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi”.

Pendapat tersebut menjelaskan bahwa semangat kerja yang baik, ditunjukkan apabila pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan perintah peraturan, mempunyai kemauan dalam bekerja sama dengan pegawai yang lainnya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Pendapat lainnya yang dikemukakan oleh Moekijat (1989: 194) mengatakan bahwa. “Ada hubungan yang erat antara moral / semangat kerja yang tinggi dan disiplin. Apabila pegawai-pegawai merasa bahagia dalam pekerjaannya, maka pada umumnya mempunyai disiplin”. Pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa adanya disiplin yang tinggi dari pada pegawainya.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, maka pegawai yang memiliki semangat kerja yang tinggi mencerminkan adanya kerjasama, disiplin kerja, kegairahan kerja dan kepuasan kerja.

c. Indikasi Turun/rendahnya Semangat Kerja

Indikasi turunnya semangat kerja penting sekali untuk diketahui oleh setiap organisasi. Karena dengan pengetahuan tentang indikasi ini dapat diketahui sebab turunnya semangat kerja. Dengan demikian organisasi akan dapat mengambil tindakan-tindakan pencegahan atau pemecahan seawal mungkin. Meskipun demikian kita harus meneliti kebenarannya terlebih dahulu sebelum mengambil keputusan. Misalnya absensi yang tinggi adalah merupakan salah satu indikasi turunnya semangat kerja. Sebelum mengambil keputusan, sebaiknya diadakan penelitian terlebih dahulu. Sebab dapat saja terjadi absensi yang tinggi tersebut, bukan karena turunnya semangat kerja tapi karena kebetulan di daerah asal pekerjaan tersebut sedang berjangkit suatu wabah penyakit.

Menurut Nitisemito (1992: 161) indikasi-indikasi turunnya semangat kerja antara lain :

- 1) Turunnya produktivitas kerja.

- 2) Tingkat absensi yang tinggi.
- 3) Labour turn over (tingkat perpindahan buruh) yang tinggi.
- 4) Tingkat kerusakan yang tinggi.
- 5) Kegelisahan dimana-mana.
- 6) Tuntutan yang seringkali terjadi.
- 7) Pemogokan kerja

Seorang pegawai yang semangat kerjanya menurun akan cenderung malas dalam melaksanakan tugas, sengaja menunda-nunda pekerjaan, mungkin juga memperlambat setiap pekerjaan. Hal ini semua dapat menurunkan produktivitas. Pada umumnya bila semangat kerja turun maka pegawai akan malas untuk datang bekerja setiap hari, sehingga menyebabkan tingkat absensi yang tinggi. Apabila terjadi tingkat keluar masuknya pegawai naik dari pada sebelumnya maka ini merupakan indikasi turunnya semangat kerja. Hal ini disebabkan ketidaktenangan bekerja pada suatu kantor tersebut. Meningkatnya tingkat kerusakan menunjukkan bahwa perhatian pegawai pada pekerjaan berkurang dan kecerobohan pada pekerjaan. Terjadinya pemogokan dan berbagai macam tuntutan merupakan wujud dari ketidakpuasan yang menandakan semangat kerja rendah. Namun indikasi-indikasi tersebut bukan hal yang mutlak adanya penurunan semangat kerja.

d. Beberapa cara untuk meningkatkan semangat kerja

Setiap organisasi selalu berusaha untuk dapat meningkatkan semangat kerja semaksimal mungkin, dalam batas-batas kemampuan organisasi. Timbul pertanyaan di sini bagaimana cara meningkatkan semangat kerja semaksimal mungkin. Hal ini penting, sebab dengan dana dan kemampuan yang terbatas, organisasi harus memilih suatu cara yang paling tepat untuk dapat meningkatkan semangat kerja semaksimal mungkin. Cara yang tepat, tentunya tergantung pada situasi dan kondisi organisasi serta tujuan yang ingin dicapai. Menurut Nitisemito (1992:169) cara-cara untuk meningkatkan semangat kerja antara lain :

- 1) Gaji yang cukup.
- 2) Memperhatikan kebutuhan rohani.
- 3) Sekali-sekali menciptakan suasana santai.

- 4) Harga diri perlu mendapatkan perhatian.
- 5) Tempatkan para karyawan pada posisi yang tepat.
- 6) Berikan kesempatan kepada mereka untuk maju.
- 7) Usahakan para karyawan mempunyai loyalitas.
- 8) Pemberian insentif yang terarah.
- 9) Fasilitas yang menyenangkan.

Dari hal tersebut di atas jelas sekali bahwa banyak sekali alternatif-alternatif yang ditempuh oleh manajemen perusahaan dalam meningkatkan semangat kerja diantaranya dengan memperhatikan dan menciptakan lingkungan kerja yang baik dan memberikan tunjangan yang layak bagi pegawai.

Dengan demikian untuk mengukur semangat kerja dalam penelitian ini dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kegairahan kerja, meliputi :
 - Tingkat kesenangan pegawai terhadap tugas yang dihadapi.
2. Disiplin kerja, meliputi :
 - Tingkat kepatuhan pegawai terhadap jam dan hari kerja.
 - Tingkat kepatuhan terhadap perintah/instruksi dari pimpinan /atasan.
 - Tingkat kepatuhan terhadap pemakaian seragam.
 - Tingkat kepatuhan terhadap penggunaan perlengkapan kerja.
3. Kerja sama, meliputi :
 - Tingkat kesediaan pegawai untuk saling membantu diantara teman sekerja.
 - Tingkat kekompakan untuk menyelesaikan pekerjaan yang perlu penanganan beberapa bagian.
4. Loyalitas, meliputi :
 - Tingkat tanggung jawab terhadap organisasi / instansi.
 - Tingkat kesediaan untuk tetap bekerja pada organisasi / instansi.
 - Tingkat tanggung jawab terhadap tugas yang dihadapi maupun alat-alat perlengkapan.

b) Tinjauan Tentang Efektivitas Kerja

a. Pengertian Efektivitas Kerja

Dalam setiap usaha kerja sama selalu diarahkan untuk mencapai tujuan, sehingga dalam melaksanakan kegiatan diusahakan untuk mewujudkannya. Sebelum membahas pengertian efektivitas kerja terlebih dahulu harus kita ketahui bahwa kata efektivitas berasal dari kata efektif, yang dapat diartikan sebagaimana dikemukakan oleh Westra (1982: 108) yaitu "...terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan". Menurut Liang Gie (1981: 21) mengatakan "Efektivitas adalah suatu efek atau akibat yang dikehendaki". Menurut Tannenbaum dalam Steers (1985: 50) mengatakan bahwa "...efektivitas atau keberhasilan harus mempertimbangkan dan mengejar sasaran atau dengan kata lain efektivitas harus dikaitkan dengan masalah sarana maupun tujuan organisasi".

Kata efektivitas biasanya lebih dikaitkan atau berhubungan dengan suatu atau lebih dikenal dengan istilah efektivitas organisasi. Efektivitas organisasi merupakan suatu usaha untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan operatif dan operasional. Efektivitas organisasi pada dasarnya dapat dicapai melalui efektivitas kerja pegawai yang tergabung dalam kelompok kerja sama dalam organisasi yang bersangkutan.

Untuk mengetahui tingkat efektivitas kerja pegawai harus diketahui dahulu apa yang menjadi tujuan dalam melaksanakan kerja tersebut. Yang di dalamnya terkandung tujuan individu dan organisasi. Adanya keselarasan tujuan antara pegawai dan tujuan organisasi akan dapat mencapai tujuan bersama sehingga efektivitas kerja akan tercapai.

Dari beberapa definisi tentang efektivitas tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah keberhasilan suatu usaha untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah disepakati bersama dengan tepat. Dari pengertian ini sebenarnya efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisien, yang kadangkala kedua istilah ini sering dipakai bersama seperti yang dikemukakan The Liang Gie (1981: 87) bahwa :

“...efektivitas mengandung arti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Jadi perbuatan seseorang yang efektif adakah perbuatan yang menimbulkan akibat sebagaimana dikehendaki oleh orang itu. Setiap pekerjaan yang efektif belum tentu efisien, karena dilihat dari segi usaha, hasil yang dikehendaki telah tercapai”.

Dengan demikian efisiensi adalah cara kerja yang menyertai efektivitas kerja sehingga suatu hasil kerja yang merupakan hasil kerja yang efektif. Sebenarnya bukan dari efektivitas saja, tetapi juga disertai dengan efisiensi, akan tetapi sebaliknya suatu pekerjaan yang efektif belum tentu efisien. Sedangkan pengertian dari efektivitas menunjuk pada kerja yang memiliki akibat dan hasil sehingga keseluruhan hasil kerja itu dianggap berhasil guna. Dari keterangan di atas jelas bahwa efisien pasti efektif, akan tetapi efektif belum tentu efisien.

Menurut The Liang Gie (1981: 22) mengatakan “Kerja adalah keseluruhan dari aktivitas-aktivitas jasmaniah dan rohaniyah yang dilakukan oleh manusia dalam rangka untuk mencapai tujuan tertentu yang terutama berhubungan dengan kelangsungan hidupnya”.

Menurut Hasibuan (2003: 54) mengatakan “Kerja adalah sejumlah aktivitas mental yang dilakukan seseorang untuk mengerjakan suatu pekerjaan”. Sedangkan menurut As,ad (1995: 46) mengatakan “Bekerja mengandung arti melakukan suatu tugas yang diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati yang bersangkutan”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kerja merupakan suatu usaha yang dikehendaki untuk mencapai tujuan tertentu, dapat juga dikatakan apabila seorang pegawai yang melakukan suatu kegiatan atau aktivitas dengan menggunakan tenaga baik jasmani maupun rohani untuk mencapai sasaran. Sehingga pegawai akan melakukan kerja untuk dapat memenuhi kebutuhannya demi kelangsungan hidupnya yang belum terpenuhi dengan berbagai macam cara. Pegawai akan terdorong untuk melakukan kerja agar tujuannya tercapai.

Dari pengertian efektivitas dan pengertian kerja maka dapat diketahui pengertian efektivitas kerja. Berikut ini peneliti uraikan beberapa pendapat

mengenai efektivitas kerja. Menurut Moekijat (1982: 108) mengatakan “Efektivitas kerja adalah sebagai suatu kemampuan atau keadaan berhasilnya suatu kerja yang dilakukan oleh manusia untuk memberikan guna yang diharapkan”. Dan menurut S.P Siagian (1996: 151) mengatakan “ Efektivitas kerja sebagai penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya yang telah ditentukan, artinya apabila pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak tergantung bilamana tugas itu dilaksanakan, dan tidak menjawab bagaimana melaksanakannya, berapa biayanya”.

Berdasarkan kedua pendapat di atas mengenai efektivitas kerja dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja merupakan keberhasilan pelaksanaan beban tugas atau kerja yang dilimpahkan kepada seseorang atau sekelompok orang sesuai dengan waktu dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja

Dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai diperlukan adanya beberapa faktor yang dapat menunjang pelaksanaan komunikasi. Jadi segala aktivitas yang ada di dalam lingkungan organisasi maupun di luar lingkungan organisasi dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, teratur dan terarah sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, pegawai harus dapat meningkatkan efektivitas kerja yang optimal.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pimpinan seperti yang dikemukakan oleh Herudjito (2001: 202-203) diantaranya sebagai berikut :

1. Kepribadian
2. Harapan dan perilaku atasan
3. Kebutuhan tugas
4. Karakteristik penghargaan dan perilaku bawahan
5. Iklim dan kebijaksanaan organisasi
6. Harapan dan perilaku rekan

Sedangkan Heller (2002: 38-54) mengatakan bahwa faktor-faktor dalam meningkatkan efektivitas diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Membuat keputusan
2. Menetapkan tujuan
3. Membangun kerja tim

4. Memimpin diskusi
5. menggunakan rapat
6. Menganalisa masalah
7. Memberi dukungan

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas, maka peneliti akan menguraikan beberapa faktor dalam meningkatkan efektivitas kerja tersebut.

1. Membuat keputusan

Semua keputusan yang menyangkut rangkaian keputusan yang lain seperti bagaimana cara penyelesaian, siapa yang terlibat dalam mengambil keputusan dan alternatif atas sesuatu yang ditimbang tepatnya keputusan-keputusan ini membantu kita mengambil langkah yang tepat.

2. Menetapkan tujuan

Tujuan adalah inti perencanaan baik untuk jangka panjang, menengah atau pendek. Tujuan ini hendaknya dapat dicapai, tetapkan tujuan jangka pendek yang menantang namun pantas untuk mencapai tujuan utama.

3. Membangun kerja tim

Agar tim bekerja, beberapa tugas dikerjakan secara bersama-sama. Peran pimpinan adalah membangun sebuah tim yang berpikir dan bertindak bersama dengan kepentingan pribadi untuk mencapai tujuan.

4. Memimpin diskusi

Diskusi memungkinkan setiap pihak baik pimpinan maupun pegawai dapat saling berbagi ide atau pandangan. Dengan memimpinya kita bisa membuat pembicaraan mengenai apa yang dipermasalahkan.

5. Menggunakan rapat

Rapat sering kali diadakan tanpa tujuan. Oleh karena itu pastikan rapat mempunyai tujuan yang jelas agar tidak membuang waktu, tidak perlu mengadakan rapat hanya untuk memecahkan keputusan.

6. Menganalisa masalah

Masalah adalah sesuatu yang sering dibatasi teka-teki hal yang rumit. Dengan bersikap baik dan menganalisa masalahnya kita dapat mengatasi semua hambatan dan menemukan solusinya.

7. Memberi dukungan

Kepercayaan sukar dibangun tetapi mudah dihilangkan, hal ini terjadi karena setiap orang pada dasarnya tidak percaya kepada orang lain. Sebagai pemimpin kita harus berusaha dan memelihara kepercayaan dengan menunjukkan kesetiaan dan memberi dukungan atas setiap pelaksanaan tugas untuk mencapai tujuan.

Selain itu, faktor lain yang mendukung tercapainya efektivitas dari organisasi adalah komunikasi. Dalam setiap usaha organisasi, komunikasi mempunyai peranan sentral, Hal ini terutama berlaku dalam masalah efektivitas organisasi. Proses dan pola komunikasi merupakan sarana yang diperlukan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan kegiatan pegawai ke tujuan dan sasaran organisasi. Komunikasi menduduki peranan sentral karena struktur, luasnya dan lingkup organisasi hampir sepenuhnya ditentukan oleh teknik komunikasinya. Proses-proses penting organisasi sangat tergantung pada komunikasi untuk keberhasilan pencapaian tujuan organisasi sangat ditentukan oleh efektivitas yang dipakai.

c. Ukuran Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja lebih menitikberatkan pada hasil kerja yang dicapai baik secara individu maupun secara kelompok, telah memberikan hasil guna baik menyangkut kepuasan kerja pegawai, prestasi kerja, hubungan kerjasama serta pengembangan pegawai.

Oleh karena itu efektivitas kerja yang tinggi sangat diperlukan oleh organisasi dalam rangka mencapai tujuannya. Adapun efektivitas kerja yang tinggi akan sangat bermanfaat dan menyebabkan hal-hal yang positif antara lain : pegawai mempunyai kepuasan kerja, adanya prestasi kerja dari pegawai, adanya disiplin kerja dan kepatuhan terhadap peraturan kerja. Dengan kondisi demikian akan lebih mudah bagi organisasi untuk menggerakkan pegawai dalam mengolah sumber daya secara optimal.

Sebaliknya apabila efektivitas kerja pegawai rendah, maka sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Ini dikarenakan unsur-unsur efektivitas kerja seperti tersebut di atas rendah, meskipun sumber daya dan sarana yang mendukung pelaksanaan kerja tidak akan berjalan lancar.

Dalam usaha memahami pengertian efektivitas kerja yang semula abstrak menjadi konkrit dapat diukur melalui indikator-indikator pengukur yang akan peneliti kemukakan berikut ini. Walaupun ada banyak kriteria untuk mengukur efektivitas kerja, namun semua mengarah pada satu tujuan yaitu memiliki tingkat keakuratan yang tinggi.

Steers (1985: 206) memberikan beberapa ukuran efektivitas kerja yang terdiri dari:

- a. Kemampuan menyesuaikan diri
- b. Produktivitas
- c. Kepuasan kerja
- d. Kemampuan berlaba
- e. Pencarian sumber daya

Sedangkan Kustartini (1997: 2) mengukur efektivitas kerja melalui : “(1) Prestasi kerja, (2) Kerajinan / semangat kerja, (3) Hubungan kerjasama, (4) Inisiatif dan kepatuhan kerja”.

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai ukuran efektivitas kerja di atas, maka dalam penelitian ini peneliti akan mengambil beberapa hal yang dipakai sebagai indikator pengukur yaitu : prestasi kerja, kepuasan kerja, dan kemampuan menyesuaikan diri. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas, maka peneliti akan menguraikan satu persatu dari ukuran efektivitas kerja pegawai tersebut.

1. Prestasi kerja

Merupakan suatu kesanggupan untuk dapat melaksanakan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan dapat mencapai hasil yang diharapkan. Semua itu sangat diharapkan dari semua pegawai agar pencapaian tujuan organisasi dapat terwujud secara efektif. Oleh karena itu, prestasi kerja yang memadai dari pegawai sangat penting, sebab akan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Kepuasan kerja

Merupakan cerminan dari perasaan seseorang pegawai terhadap tugasnya. Ini tampak dari sikap positif yang ditunjukkan oleh seorang pegawai sehubungan dengan pekerjaan maupun terhadap segala sesuatu

yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Dengan demikian kepuasan kerja seseorang dapat diketahui dari sikap terhadap pekerjaan dan hasil kerjanya.

3. Kemampuan menyesuaikan diri

Berkaitan dengan efektivitas kerja pegawai maka tindakan menyesuaikan diri akan banyak berhubungan dengan keharusan adanya kerjasama, merupakan kemampuan untuk memecahkan masalah-masalah dan menanggapi dengan baik terhadap adanya perubahan yang terjadi.

A. Kerangka Pemikiran

Pada hakekatnya organisasi didirikan sebagai alat atau sarana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Bergerak tidaknya organisasi kearah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya antara lain dipengaruhi oleh peran manusia dan manajemen yang baik. Agar efektivitas kerja dapat terwujud antara lain dengan menciptakan komunikasi kantor yang baik serta nnumbuhkan semangat kerja dari para pegawai kantor.

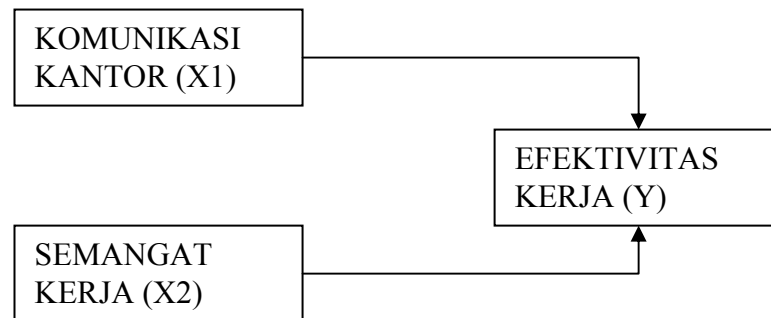
Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Masalah komunikasi kantor sangat erat dengan usaha meningkatkan efektivitas kerja, sebab dengan adanya komunikasi kantor dalam suatu organisasi maka akan dapat terjadi kombinasi dan interaksi yang harmonis antara pimpinan dengan pegawai, antara pegawai dengan pegawai, baik dalam hubungannya secara vertikal (timbang balik) maupun horizontal.

Pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya bagi suatu organisasi merupakan hal yang sangat esensial. Pegawai dengan semangat kerja yang dimilikinya mempunyai peranan yang sangat vital dan menentukan untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan semangat kerja yang tinggi pegawai akan bekerja dengan giat, sungguh-sungguh, bergairah dan disiplin sehingga akan tercapai efektifias kerja bagi para pegawai.

Dengan adanya komunikasi kantor yang baik dan semangat kerja yang tinggi dari para pegawai diharapkan dapat meningkatkan efektivitas kerja karena pekerjaan akan lebih cepat terselesaikan, kerja sama yang baik antar pegawai,

kerusakan dapat dikurangi, absensi dapat diperkecil yang pada akhirnya tujuan organisasi dapat tercapai.

Dibawah ini peneliti menyajikan kerangka pemikiran dalam bentuk bagan sebagai berikut :



Gambar 1. Skema Kerangka Berpikir

B. Hipotesis

Berdasarkan kajian teori dan kerangka pemikiran yang telah peneliti kemukakan di atas, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang signifikan komunikasi kantor terhadap efektivitas kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Klaten tahun 2006.
2. Ada pengaruh yang signifikan semangat kerja terhadap efektivitas kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Klaten tahun 2006.
3. Ada pengaruh yang signifikan komunikasi kantor dan semangat kerja secara bersama-sama terhadap efektivitas kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Klaten tahun 2006.

BAB III

METODOLOGI

Penelitian ilmiah merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh kebenaran ilmiah. Suatu penelitian dapat dilakukan untuk memperoleh kebenaran ilmiah. Suatu penelitian dapat dikatakan bermutu atau mengandung kebenaran ilmiah apabila, penelitian tersebut dilakukan melalui prosedur yang sistematis, obyektif dan berdasarkan data yang benar.

Menurut Usman dan Akbar (2000: 42) yang dimaksud “Metodologi Penelitian ialah suatu pngkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan yang terdapat dalam penelitian”. Sedangkan Narbuko dan Achmadi (1999: 20) mengatakan bahwa “Metodologi Penelitian adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan atau mempersoalkan mengenai cara-cara melaksanakan penelitian (yaitu meliputi kegiatan-kegiatan yang mencari, mencatat, merumuskan, menganalisis sampai menyusun laporannya) berdasarkan fakta-fakta atau gejala-gejala secara ilmiah”.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas maka yang dimaksud dengan metodologi penelitian adalah suatu pengkajian mengenai cara-cara melaksanakan suatu penelitian. Dengan metodologi penelitian yang tepat diharapkan akan memperoleh suatu jawaban dari permasalahan yang dirumuskan.

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian memerlukan tempat penelitian yang akan dijadikan objek untuk memperoleh data-data yang berguna untuk mendukung tercapainya tujuan penelitian.

Adapun yang menjadi tempat penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di Kantor Pelayanan Pajak Klaten dengan alasan sebagai berikut:

1. Kantor Pelayanan Pajak Klaten tersedia data yang cukup sebagai bahan penelitian.
2. Kantor Pelayanan Pajak Klaten belum pernah dilaksanakan penelitian yang serupa.
3. Kantor Pelayanan Pajak Klaten mempunyai masalah belum optimalnya komunikasi perkantoran yang menghambat pekerjaan kantor sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian.

Penelitian ini dilakukan mulai proses pembuatan proposal sampai laporan dalam bentuk skripsi. Dilaksanakan dalam jangka waktu 8 bulan yaitu dimulai pada bulan Mei 2006 sampai bulan Desember 2006 (jadwal terlampir).

B. Metode Penelitian

Sebelum peneliti mengemukakan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, perlu dijelaskan terlebih dahulu pengertian metode dan penelitian. Untuk pengertian metode dikemukakan oleh Surakhmad (1999: 131) mengatakan bahwa “Metode merupakan cara utama yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan, misalnya untuk menguji serangkaian hipotesis dengan mempergunakan teknik dan alat-alat tertentu. Cara utama itu dipergunakan setelah penyelidik memperhitungkan kewajarannya ditinjau dari penyelidik serta situasi penyelidikan”.

Sedangkan Usman dan Akbar (2000: 42) mengatakan bahwa “Metode ialah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis”. Dari kedua pengertian di atas dapat peneliti simpulkan bahwa metode adalah suatu prosedur dengan langkah-langkah sistematis untuk mencapai suatu tujuan. Lebih lanjut tentang pengertian penelitian, Soehartono (1999: 2) mengatakan bahwa :

“Penelitian merupakan upaya untuk menambah dan memperluas pengetahuan yang selain untuk menghasilkan pengetahuan yang baru sama sekali yaitu belum ada atau belum dikenal juga termasuk pengumpulan keterangan baru yang bersifat memperkuat teori-teori yang sudah ada atau bahkan juga menyangkut teori-teori yang sudah ada”.

Pendapat lain mengenai penelitian menurut Narbuko dan Achmadi (1999: 3) mengatakan bahwa “Penelitian adalah suatu kegiatan obyektif dalam usaha menemukan atau mengembangkan serta menguji ilmu pengetahuan berdasarkan prinsip-prinsip, teori-teori yang disusun secara sistematis melalui proses yang intensif dalam pengembangan generalisasi”. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian adalah kegiatan memperluas pengetahuan dengan mengembangkan teori secara sistematis.

Sedangkan Arikunto (1996: 150) mengemukakan bahwa “Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data

penelitiannya”. Sedangkan Surakhmad (1994: 131) menjelaskan bahwa “Metode merupakan cara utama yang dipergunakan untuk mencapai suatu tujuan”.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut metode penelitian dapat diartikan suatu usaha atau cara-cara menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu pengetahuan secara ilmiah. Dengan metode penelitian diharapkan langkah-langkah yang diambil dalam pelaksanaan dapat berjalan dengan lancar dan tepat.

Metode penelitian ada bermacam-macam. Menurut Nawawi (1998: 62-82) di dalam penelitian pada dasarnya terdapat empat macam metode yaitu :

1. Metode Filosofis
2. Metode Deskriptif.
3. Metode Historis.
4. Metode Eksperimen

Sedangkan menurut Hadi (1993: 86) metode penelitian dapat dibedakan menjadi tiga macam yaitu :

1. Metode Penelitian Deskriptif
2. Metode Penelitian Historis
3. Metode Penelitian Eksperimen

Adapun penjelasan metode-metode di atas adalah sebagai berikut :

1. Metode filosofis adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki secara rasional melalui perenungan atau pemikiran yang terarah, mendalam dan mendasar tentang hakikat sesuatu yang ada dan yang mungkin ada, baik dengan mempergunakan pola berpikir induktif, maupun deduktif, fenomenologis dan lain-lain dengan memperlihatkan hukum-hukum berpikir (logika).
2. Metode deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.
3. Metode historis adalah prosedur pemecahan masalah dengan menggunakan data masa lalu atau peninggalan, baik untuk memahami kejadian atau keadaan masa lalu, selanjutnya kerap kali hasilnya dapat dipergunakan untuk meramalkan kejadian atau keadaan masa yang akan datang.

4. Metode eksperimen adalah penelitian yang dilakukan untuk mengungkapkan hubungan sebab akibat dua variabel atau lebih, dengan mengendalikan pengaruh variabel yang lain.

Dari keempat macam metode di atas, berdasarkan permasalahan yang peneliti hadapi, maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu penelitian dengan bertujuan pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang dan data yang telah dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan, dan kemudian dianalisa. Hal ini sesuai dengan ciri-ciri pada metode deskriptif yang dikemukakan oleh Surakhmad (1994: 140) ciri-ciri metode deskriptif adalah sebagai berikut :

1. Memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang ada pada masa sekarang, pada masalah-masalah yang aktual.
2. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisis karena itu metode ini sering pula disebut metode analistik.

Suatu metode penelitian tentunya mempunyai urutan langkah yang ditempuh untuk menyelesaikan masalah. Langkah-langkah umum metode deskriptif menurut Nazir (1999: 73-74) adalah sebagai berikut :

1. Memilih dan merumuskan masalah yang menghendaki konsepsi ada kegunaan masalah tersebut serta dapat diselidiki dengan sumber yang ada.
2. Menentukan tujuan dari penelitian yang akan dikerjakan
3. Memberikan limitasi dari arca atau scope atau sejauh mana penelitian deskriptif tersebut akan dilaksanakan.
4. Pada bidang ilmu yang telah mempunyai teori-teori yang kuat maka perlu dirumuskan kerangka teori atau kerangka konseptual yang kemudian diturunkan dalam bentuk hipotesa-hipotesa untuk diverifikasikan.
5. Menelusuri sumber-sumber kepustakaan yang ada hubungannya dengan masalah yang ingin dipecahkan.
6. Merumuskan hipotesa-hipotesa yang ingin diuji, baik secara eksplisit maupun secara implisit.
7. Melakukan kerja lapangan untuk mengumpulkan data, guna teknik pengumpulan data yang cocok untuk penelitian.
8. Membuat tabulasi serta analisa dilakukan terhadap data yang telah dikumpulkan.
9. Memberikan interpretasi dari hasil dalam hubungannya dengan kondisi sosial yang ingin diselidiki serta data yang diperoleh serta referensi khas terhadap masalah yang ingin dipecahkan.

10. Mengadakan generalisasi serta dedukasi dari penemuan serta hipotesa-hipotesa yang ingin diuji.
11. Membuat laporan penelitian dengan cara ilmiah.

C. Definisi Operasional Variabel

Menurut Riduwan (2004: 222) mengemukakan bahwa “Definisi Operasional adalah unsur penelitian yang memberikan petunjuk bagaimana variabel itu di ukur”. Variabel penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu dua variabel bebas dan satu variabel terikat :

- a. Komunikasi kantor (X1) adalah proses penyampaian berita dari suatu pihak kepada pihak lain, dari seseorang kepada orang lain, maupun dari suatu unit kepada unit lain yang terjadi dalam suatu gedung atau ruang kerja yang menjadi tempat pelaksanaan tata usaha dan kegiatan manajemen maupun berbagai tugas resmi lainnya dari pimpinan suatu organisasi. Indikator komunikasi kantor meliputi :
 1. Keterbukaan dalam penyampaian informasi antar pegawai secara vertikal maupun horizontal
 2. Rasa positif dan saling mendukung dalam penyampaian informasi antar pegawai secara vertikal maupun horizontal.
 3. Informasi yang disampaikan baik berupa perintah maupun laporan, disajikan secara menarik serta menggunakan lambang dan bahasa yang sama-sama dimengerti (kesamaan).
 4. Informasi yang disampaikan kepada bawahan diberikan secara jelas dan sesuai dengan bidang dan kemampuan yang dimiliki.
- b. Semangat kerja (X2) adalah suatu suasana kerja yang berupa kondisi atau sikap mental seseorang dan kelompok dalam suatu organisasi yang menunjukkan rasa kegairahan dalam mengerjakan pekerjaan yang mendorongnya bekerja lebih giat, lebih baik dalam mengejar tujuan bersama. Indikator semangat kerja meliputi :
 1. Kegairahan kerja
 2. Disiplin kerja
 3. Kerja sama
 4. Loyalitas

- c. Efektivitas kerja (Y) adalah keberhasilan pelaksanaan beban tugas atau kerja yang dilimpahkan kepada seseorang atau sekelompok orang sesuai dengan waktu dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Indikator efektivitas kerja meliputi :
1. Prestasi kerja
 2. Kepuasan kerja
 3. Kemampuan menyesuaikan diri

D. Penetapan Populasi dan Sampel

Suatu penelitian tidak terlepas dari populasi dan sampel, karena itulah populasi dan sampel merupakan subyek penelitian yang harus ditetapkan. Agar diperoleh kejelasan maka peneliti menjelaskan pengertian populasi dan sampel sebagai berikut :

1. Populasi

Arikunto (1996: 115) mengemukakan bahwa “Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian”. Sedangkan menurut Hadi (2000: 220) mengemukakan bahwa “populasi adalah seluruh penduduk yang dimaksudkan untuk diselidiki”. Selanjutnya Hadi (1994: 220) mengatakan bahwa “Populasi dibatasi sebagai sejumlah penduduk atau individu yang paling sedikit mempunyai sifat-sifat sama”.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan penduduk atau subyek penelitian yang mempunyai satu sifat yang sama. Populasi pada penelitian ini adalah sejumlah pegawai Kantor Perpajakan Klaten yang berjumlah 106 orang.

2. Sampel

Populasi yang ditetapkan dalam penelitian ini jumlahnya sangat banyak, sehingga akan ditemui kesulitan apabila semua anggota populasi diteliti atau dipakai sebagai sumber data. Selain itu karena adanya keterbatasan waktu, tenaga dan biaya maka yang akan diteliti atau dipergunakan sebagai sumber data, maka dalam penelitian ini hanya mengambil sebagian dari jumlah populasi yang sering dinamakan sampel penelitian.

Menurut Arikunto (1996: 117) menyatakan bahwa “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Dari pendapat tersebut dapat

dinyatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi subyek penelitian sesungguhnya. Sehingga tidak memungkinkan peneliti untuk meneliti seluruhnya maka peneliti mengambil sampel dari populasi tersebut. Menurut Surakhmad (1994: 100) mengatakan :

“Apabila ukuran populasi sebanyak kurang lebih dari 100, maka pengambilan sampel sekurang-kurangnya 50 % dari ukuran populasi. Apabila ukuran populasi sama dengan atau lebih dari 1000, ukuran sample diharapkan sekurang-kurangnya 15 % dari ukuran populasi”.

$$S = 15\% + \frac{1000 - n}{1000 - 100} (50\% - 15\%)$$

Dimana:

S = Jumlah sampel yang diambil

n = Jumlah anggota populasi

Dalam penelitian ini jumlah anggota populasi sebanyak 106 pegawai sehingga penentuan jumlah sampel dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} S &= 15\% + \frac{1000 - 106}{1000 - 100} (50\% - 15\%) \\ &= 15\% + \frac{894}{900} (35\%) \\ &= 15\% + 0,993 (35\%) \qquad = 15\% + 34,76\% \qquad = 49,76\% \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 49,76 %

Cara untuk pengambilan sampel agar dapat diperoleh sampel yang representatif, artinya mencerminkan populasi secara keseluruhan diperlukan suatu teknik tersendiri. Teknik tersebut sering dinamakan teknik sampling. Menurut Nawawi (1995: 152) “Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif atau benar-benar mewakili populasi”. Selanjutnya Nawawi (1995: 152) menyebutkan ada dua teknik sampling sebagai berikut :

1. *Probability Sampling*
2. *Non Probability Sampling.*

Sedangkan Hadi (1994: 76-81) mengatakan bahwa ada beberapa cara pengambilan sampel dalam penelitian baik teknik *random sampling* maupun teknik *non random sampling* sebagai berikut :

1. Secara *Random Sampling* dapat ditempuh dengan :
 - a. Cara Undian
 - b. Cara Ordinal
 - c. Cara Random dari bilangan random
2. Secara *Non Random Sampling* dapat dilakukan dengan :
 - a. *Proporsional sampling*
 - b. *Stratified sampling*
 - c. *Purposive sampling*
 - d. *Quota sampling*
 - e. *Double sampling*
 - f. *Area probability sampling*
 - g. *Cluster sampling*
 - h. *Accidental sampling*
 - i. *Combioned sampling*

Berdasarkan uraian di atas, dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah proporsional random sampling. Menurut Hadi (1994: 75) “Proporsional sampel adalah sampel yang terdiri dari sub-sub yang pertimbangannya mengikuti pertimbangan sub-sub populasi”. Dengan menggunakan teknik ini memungkinkan setiap unit yang menjadi anggota dari populasi memiliki kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel penelitian. Pengambilan secara proporsional random sampling dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Nama Bagian	Jumlah	49% dari Jumlah
1.	Sub Bagian Umum	13	6 (pembulatan)
2.	Seksi PPN dan PTLL	12	6 (pembulatan)
3.	Seksi Penagihan	9	4 (pembulatan)
4.	Seksi Penerimaan dan Keberatan	9	4 (pembulatan)
5.	Seksi P2PPH	9	4 (pembulatan)
6.	Seksi PPh Badan	9	4 (pembulatan)
7.	Seksi PPh Orang pribadi	11	5 (pembulatan)
8.	Seksi PDI	8	4 (pembulatan)
9.	Seksi TUP	10	5 (pembulatan)
10.	KP 4 Klaten	8	4 (pembulatan)
11.	KP 4 Sukoharjo	8	4 (pembulatan)
	Jumlah	106	50

Berdasarkan pengertian di atas, maka dalam penelitian ini sample yang diambil; sejumlah 49 % dari seluruh populasi. Sehingga dari jumlah populasi sebanyak 106 orang pegawai diambil sample 49 %nya yaitu 50 pegawai.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian diperlukan cara untuk mendapatkan data yang diperlukan dengan menggunakan suatu alat tertentu. Oleh karena itu seorang peneliti harus memperhatikan instrumen atau alat penelitian yang digunakan. Arikunto (1998: 151) mendefinisikan “Instrumen penelitian sebagai alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah”. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa angket dan dokumentasi.

Pengumpulan data dengan angket dilakukan dengan cara mengedarkan formulir daftar pertanyaan, diajukan secara tertulis kepada seluruh subyek untuk mendapatkan jawaban (tanggapan, respon) tertulis seperlunya. Hal tersebut seperti ditegaskan oleh Arikunto (1996: 139) mengatakan “Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui. Langkah-langkah yang harus ditempuh dalam menggunakan angket

- 1) Menentukan tujuan

Dalam penelitian ini angket disusun untuk memperoleh data mengenai komunikasi kantor, semangat kerja dan efektivitas kerja.

- 2) Merumuskan aspek-aspek yang akan diungkap

Untuk memperjelas mengenai data yang diperlukan guna mendukung kebenaran hipotesa maka dilakukan spesifikasi variabel-variabelnya, sub variabel menjadi item-item pertanyaan.

- 3) Menetapkan angket

Bentuk angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah bentuk angket tertutup *rating scale*.

4) Menyusun angket

Setelah spesifikasi data dan sumbernya terselesaikan maka mulai disusun angket dengan membuat item-item pertanyaan, membuat pedoman pengisian dan membuat surat pengantar pengiriman angket.

5) Menetapkan skor

Untuk menentukan bobot penilaian penelitian, peneliti menggunakan modifikasi skala Likert yaitu menghilangkan ragu-ragu. Menurut Singarimbun dan Effendi (1995: 111) berpendapat bahwa :

“ Setelah pertanyaan-pertanyaan untuk suatu indeks ditentukan maka langkah selanjutnya adalah menentukan skor untuk pertanyaan-pertanyaan tersebut. Salah satu cara yang paling sering digunakan dalam menentukan skor adalah menggunakan skala Likert. Cara pengukuran adalah dengan menghadapkan seorang responden dengan sebuah pertanyaan kemudian diminta memilih untuk memberikan jawaban “sangat setuju”, “setuju”, “tidak setuju”, “sangat tidak setuju”. Jawaban ini diberi skor 1 sampai 5.”

Sedangkan Hadi (1999: 20) mengemukakan skala Likert atas tingkat kesetujuan responden terhadap statement dalam angket diklasifikasikan sebagai berikut :

SA : Strongly Agree	= SS : Sangat Setuju
A : Agree	= S : Setuju
UD : Udicide	= BM : Belum Memutuskan
DA : Disegree	= TS : Tidak Setuju
SDA: Strongly Disegree	= STS : Sama Sekali Tidak Setuju

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan empat kali skala untuk meniadakan jawaban ragu-ragu dalam pertanyaan supaya responden tidak memilih jawaban ragu-ragu sehingga ketegasan dari responden untuk menjawab alternatif yang ada. Hal ini sesuai dengan pendapat Hadi (1999: 20) yang menyatakan bahwa :

“Modifikasi skala Likert meniadakan kategori jawaban yang ditengah berdasarkan tiga alasan. Pertama, kategori indiced itu mempunyai arti ganda, bisa diartikan belum memutuskan atau memberikan jawaban (menurut konsep aslinya), bisa juga diartikan netral, setuju tidak, tidak setujupun tidak atau bahkan ragu-ragu, kategori jawaban yang ganda arti (*multi interpretable*) ini tentu saja tak diharapkan dalam instrumen. Kedua, tersedia jawaban yang ditengah itu

menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah (*central tendency effect*) terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas arah kecenderungan jawabannya, ke arah setuju ataukah ke arah tidak setuju. Ketiga, maksud kategorisasi jawaban SS-S-TS-STS adalah terutama untuk melihat kecenderungan pendapat responden, ke arah setuju atau ke arah tidak setuju. Jika disediakan kategori jawaban itu akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang dapat dijangkau di responden”.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan empat tingkat skala untuk meniadakan jawaban ragu-ragu dalam pertanyaan supaya responden untuk menjawab alternatif yang ada. Sehingga untuk menentukan skor atau nilai jawaban angket dengan skala empat digunakan patokan sebagai berikut :

- a) Setiap pertanyaan atau pernyataan terdapat empat pilihan ganda.
 - b) Dalam menjawab pertanyaan atau pernyataan, responden memilih satu dari empat alternatif jawaban yang sesuai dengan sungguh-sungguh, dengan cara memberikan tanda check pada kolom jawaban yang dipilih.
 - c) Skor statement positif diberi nilai sebagai berikut :

Jawaban SS (sangat setuju)	nilai 4
Jawaban S (setuju)	nilai 3
Jawaban TS (tidak setuju)	nilai 2
Jawaban STA (sangat tidak setuju)	nilai 1
 - d) Skor statement negatif diberi nilai sebagai berikut :

Jawaban SS (sangat setuju)	nilai 1
Jawaban S (setuju)	nilai 2
Jawaban TS (tidak setuju)	nilai 3
Jawaban STS (sangat tidak setuju)	nilai 4
- 6) Mengadakan try-out
- Untuk mengetahui letak kelemahan angket serta hal-hal yang mungkin dapat mempersulit responden dalam menjawab pertanyaan dari angket, maka diadakan uji coba (try-out) terhadap angket yang dibuat. Disamping itu uji coba ini juga bertujuan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas angket tersebut. Hadi (2000: 165), mengatakan bahwa :

Tujuan diadakan try-out adalah:

1. Untuk menghindari pertanyaan-pertanyaan yang kurang jelas.
2. Untuk meniadakan penggunaan kata-kata yang terlalu asing, terlalu akademik, atau kata-kata yang menimbulkan kecurigaan.
3. Untuk memperbaiki pertanyaan-pertanyaan yang biasanya dilewati atau hanya menimbulkan jawaban-jawaban yang dangkal.
4. Untuk menambahkan item yang sangat perlu atau meniadakan item-item yang ternyata tidak relevan dengan tujuan research.

Sedangkan dalam penelitian ini try-out diberikan kepada pegawai Kantor Pelayanan Pajak Klaten sebanyak 10 pegawai di luar sampel penelitian. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas angket dapat dilakukan dengan cara :

a) Validitas alat pengukur

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat valid atau kesahihan alat pengukur. Untuk mengetahui valid tidaknya suatu alat pengukur data peneliti menggunakan uji korelasi Product Moment yang dikemukakan oleh Pearson yaitu:

$$r_{x_1 x_2} = \frac{N \sum X_1 X_2 - (\sum X_1)(\sum X_2)}{\sqrt{\{N \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\} \{N \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2\}}}$$

(Arikunto, 2002: 245)

b) Reliabilitas alat pengukur

Suatu alat pengukur mempunyai tingkat reliable yang tinggi, apabila alat tersebut dikenakan kepada kelompok yang sama, walaupun pada saat yang berbeda untuk mengetahui koefisien reliabilitas angket, peneliti menggunakan rumus Alpha tersebut adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (\text{Arikunto, 2002: 171})$$

Adapun langkah kerja untuk mencari reliabilitas masing-masing instrumen :

- a. Menyusun tabel hasil uji coba angket.
- b. Mencari varians setiap butir soal.
- c. Mencari jumlah varians.

- d. Mencari varians total.
- e. Memasakkan rumus.
- f. Mengkonsultasikan hasil no. 5 dengan tabel Product Moment.

7) Revisi angket

Revisi angket dilakukan dengan mengganti atau memperbaiki instrumen-instrumen yang tidak mempunyai syarat validitas dan reliabilitas. Revisi ini dapat berupa penambahan apabila ada item yang perlu ditambah atau ada item yang kurang sesuai dengan kisi-kisi indikator. Sedangkan pengurangan yaitu apabila ada item yang tidak relevan dengan tujuan penelitian.

8) Memperbanyak angket sejumlah responden yang menjadi anggota sampel

9) Menggunakan angket sebagai sumber data

Sedangkan metode dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data tentang jumlah pegawai, struktur organisasi dan keterangan lain yang diperlukan. Alasan digunakannya teknik dokumentasi sebagai alat pengumpul data adalah :

- a) Lebih mudah mendapatkan data karena sudah tersedia dan menghemat biaya.
- b) Data yang diperoleh dapat dipercaya dan mudah menggunakannya.
- c) Pada waktu yang relatif singkat dapat diperoleh data yang diinginkan.
- d) Data dapat dilihat kembali jika diperlukan.

F. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul maka data tersebut harus segera dianalisis untuk mengetahui kebenaran dari hipotesis dan untuk menarik kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi ganda. “Regresi ganda yaitu suatu perluasan dari teknik regresi apabila terdapat lebih dari satu variabel bebas untuk mengadakan prediksi terhadap variabel terikat”. (Arikunto, 1993). Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa regresi ganda merupakan analisa tentang pengaruh antara satu variabel dependen dengan dua variabel independen. Adapun langkah-langkah analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Persiapan

Yaitu persiapan dalam hal tabulasi data mengenai pelaksanaan hubungan antara komunikasi kantor, semangat kerja dan efektifitas kerja pegawai.

2. Memenuhi persyaratan yang harus dipenuhi sebelum melakukan teknik analisis statistik dengan regresi ganda, yaitu :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah data yang akan berbentuk sebaran normal atau tidak. Untuk menguji normalitas data digunakan uji Chi Kuadrat dengan rumus sebagai berikut :

$$\chi^2 = \sum \frac{(fo - fh)^2}{fh}$$

(Hadi, 1995:346)

Dimana

χ^2 = Chi kuadrat

fo = frekuensi yang diperoleh dari hasil observasi

fh = frekuensi yang diharapkan.

b. Uji linearitas X_1 terhadap Y dan X_2 terhadap Y

1) Uji linearitas variabel X_1 terhadap Y, yaitu dengan menetapkan harga-harga :

$$\begin{aligned} \text{a) JK (T)} &= \Sigma Y^2 \\ \text{b) JK (a)} &= \frac{(\Sigma Y)^2}{n} \\ \text{c) JK (b)} &= \frac{N(\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y))}{N \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \\ \text{d) JK (b/a)} &= b \left\{ \Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{N} \right\} \\ \text{e) JK (S)} &= \text{JK(T)} - (\text{JK(a)} - \text{JK (b/a)}) \\ \text{f) JK (G)} &= \Sigma X \left\{ \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{N} \right\} \\ \text{g) JK (TC)} &= \text{JK (S)} - \text{JK(G)} \\ \text{h) dk (TC)} &= K-2 \\ \text{i) dk (E)} &= N-K \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{j) RJK (TC)} &= \frac{JK(TC)}{dk(TC)} \\ \text{k) RJK (G)} &= \frac{JK(G)}{dk(G)} \\ \text{l) } F_{\text{hit}} &= \frac{RJK(TC)}{RJK(E)} \end{aligned}$$

(Sudjana, 2001:17-18)

Keterangan:

JK_G = menyatakan jumlah kuadrat galat

JK_{TC} = menyatakan jumlah kuadrat tuna cocok

dk = derajat kebebasan (setiap variable mempunyai derajat kebebasan berbeda-beda)

RJK_{TC} = menyatakan rata-rata jumlah kuadrat tuna cocok

RJK_G = menyatakan rata-rata jumlah kuadrat galat

- 2) Uji linearitas Variabel X_2 terhadap Y , harga-harga yang ditetapkan sama dengan rumus no.b.1 di atas.

Uji linearitas ini digunakan untuk menguji apakah model linear yang diambil benar-benar cocok atau tidak dengan keadaannya. Bila letak titik-titik variabel bebas dan terikat berada disekitar garis lurus, maka dapat menggunakan model linear. Tetapi bila model linear kurang cocok, maka dapat menggunakan model non-linear.

- c. Uji Independensi antar variabel untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel-variabel yang ada.

$$r_{x_1x_2} = \frac{N \sum X_1 X_2 - (\sum X_1)(\sum X_2)}{\sqrt{\{N \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\} \{N \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2\}}}$$

(Sudjana, 2001:47)

Dimana N menyatakan jumlah data observasi.

Koefisien korelasi adalah angka yang menyatakan eratnya hubungan antara variabel-variabel itu terjadi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

Dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh komunikasi kantor dan semangat kerja terhadap efektivitas kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Klaten", terdapat 2 variabel bebas, yaitu Komunikasi Kantor (X_1) dan Semangat Kerja (X_2), sedangkan sebagai variabel terikat adalah Efektivitas Kerja (Y).

Data dari ketiga variabel tersebut peneliti peroleh melalui teknik pengumpulan data dengan angket dan dokumentasi. Dalam hal ini, peneliti menggunakan angket sebagai metode utama, yaitu untuk mengumpulkan data tentang komunikasi kantor, semangat kerja dan efektivitas kerja. Sedangkan dokumentasi dipergunakan untuk memperoleh data tentang jumlah karyawan dan daftar absensi karyawan.

Sebelum angket diberikan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan uji coba kepada 10 responden di luar sampel. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui kemungkinan adanya item-item yang tidak memenuhi syarat validitas dan reliabilitas sebagai alat ukur (instrumen). Dari hasil uji coba angket ternyata dari 67 butir soal ada 8 soal yang tidak valid yaitu soal nomor 4,17,22,30,36,45,52,62, sehingga peneliti meniadakan soal yang tidak valid karena sudah terwakili oleh item soal yang lain dan dari perhitungan reliabilitas angket menunjukkan bahwa angket reliabel untuk dijadikan alat penelitian.

Selanjutnya melalui proses tabulasi berdasarkan data yang diperoleh dari komunikasi kantor, semangat kerja dan efektivitas kerja, peneliti mengemukakan pendapat sebagai berikut :

1. Komunikasi Kantor

Komunikasi kantor merupakan variabel bebas pertama (X_1) dalam penelitian ini. Dari data yang diperoleh dengan cara angket kepada 50 responden sebagai subyek penelitian maka dapat diketahui :

- a. Nilai tertinggi = 70
- b. Nilai terendah = 51
- c. Nilai rata-rata = 61,14

Jika dihitung dalam prosentase, maka skor tertinggi komunikasi kantor adalah jumlah item x alternatif jawaban yang sama dengan $20 \times 4 = 80$, dengan jumlah responden sebanyak 50 orang, maka diketahui skor tertinggi yang merupakan skor kriterium adalah $80 \times 50 = 4000$. Jumlah skor variabel komunikasi kantor berdasarkan data yang terkumpul adalah $\Sigma X_1 = 3007$. Dengan demikian prosentase komunikasi kantor di Kantor Pelayanan Pajak Klaten adalah $3007:4000 = 0,75\%$ atau sebesar 75%. Data mengenai variabel komunikasi kantor dapat dilihat pada lampiran. (lampiran 12).

2. Semangat Kerja

Semangat kerja merupakan variabel bebas kedua (X_2) dalam penelitian ini. Dari data yang diambil sebanyak 50 responden data yang terkumpul dapat diketahui yaitu :

- a. Nilai tertinggi = 78
- b. Nilai terendah = 61
- c. Nilai rata-rata = 67,64

Jika dihitung dalam prosentase, maka skor tertinggi semangat kerja adalah jumlah item x alternatif jawaban yang sama dengan $24 \times 4 = 96$, dengan jumlah responden sebanyak 50 orang, maka diketahui skor tertinggi yang merupakan skor kriterium adalah $96 \times 50 = 4800$. Jumlah skor variabel semangat kerja berdasarkan data yang terkumpul adalah $\Sigma X_2 = 3382$. Dengan demikian prosentase semangat kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Klaten adalah $3382:4800 = 0,705$ atau sebesar 70%. Data mengenai variabel semangat kerja dapat dilihat pada lampiran. (lampiran 13)

3. Efektivitas Kerja Pegawai

Efektivitas kerja pegawai merupakan variabel terikat (Y) dalam penelitian ini. Dari data yang diambil sebanyak 50 responden yaitu data yang terkumpul dapat diketahui yaitu :

- a. Nilai tertinggi = 50
- b. Nilai terendah = 33
- c. Nilai rata-rata = 42,56

Jika dihitung dalam prosentase, maka skor tertinggi prestasi kerja karyawan adalah jumlah item x alternatif jawaban yang sama dengan $15 \times 4 = 60$, dengan jumlah responden sebanyak 50 orang, maka diketahui skor tertinggi yang merupakan skor kriterium adalah $60 \times 50 = 3000$. Jumlah skor variabel efektivitas kerja pegawai berdasarkan data yang terkumpul adalah $\sum Y = 2128$. Dengan demikian prosentase efektivitas kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Klaten adalah $2128 : 3000 = 0,709$ atau sebesar 71%. Data mengenai variabel efektivitas kerja pegawai dapat dilihat pada lampiran. (lampiran 14)

B. Pengujian Persyaratan Analisis

Sebelum melakukan pengujian hipotesis untuk analisis statistik regresi ganda ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu :

1. Populasi harus berdistribusi normal
2. Uji linieritas regresi harus menunjukkan kelinierannya
3. Tidak terdapat hubungan yang berarti diantara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain

1. Melakukan uji normalitas untuk setiap variabel

- a. Uji Normalitas variabel X_1

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Chi Kuadrat diperoleh harga $\chi^2_{hitung} = 2,874$ (lihat lampiran 18). Dari sampel sebanyak 50 diketahui banyak kelas interval (k) adalah 6, sehingga derajat kebebasan (dk) adalah k-1

sama dengan 5, dengan taraf signifikan 5% didapatkan harga $\chi^2_{\text{tabel}} = 11,07$. Oleh karena $\chi^2_{\text{hitung}} < \chi^2_{\text{tabel}}$ atau $2,874 < 11,07$ maka dapat disimpulkan bahwa sampel diambil dari populasi yang berdistribusi normal.

b. Uji Normalitas variabel X_2

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Chi Kuadrat diperoleh harga $\chi^2_{\text{hitung}} = 10,622$ (lihat lampiran 19). Dari sampel sebanyak 50 diketahui banyak kelas interval (k) adalah 6, sehingga derajat kebebasan (dk) adalah k-1 sama dengan 5, dengan taraf signifikan 5% didapatkan harga $\chi^2_{\text{tabel}} = 11,07$. Oleh karena $\chi^2_{\text{hitung}} < \chi^2_{\text{tabel}}$ atau $10,622 < 11,07$ maka dapat disimpulkan bahwa sampel diambil dari populasi yang berdistribusi normal.

c. Uji Normalitas variabel Y

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Chi Kuadrat diperoleh harga $\chi^2_{\text{hitung}} = 2,821$ (lihat lampiran 20). Dari sampel sebanyak 32 diketahui banyak kelas interval (k) adalah 6, sehingga derajat kebebasan (dk) adalah k-1 sama dengan 5, dengan taraf signifikan 5% didapatkan harga $\chi^2_{\text{tabel}} = 11,07$. Oleh karena $\chi^2_{\text{hitung}} < \chi^2_{\text{tabel}}$ atau $2,821 < 11,07$ maka dapat disimpulkan bahwa sampel diambil dari populasi yang berdistribusi normal.

2. Menguji Linieritas X_1 terhadap Y dan X_2 terhadap Y

a. Uji Linieritas X_1 terhadap Y

Setelah dibuat tabel kerja dan dilakukan perhitungan sesuai dengan rumusnya (lihat lampiran 21) diperoleh hasil sebagai berikut :

1) JK (G)	= 426,107	5) RJK (TC)	= 9,5637
2) JK (TC)	= 153,01	6) RJK (G)	= 13,3158
3) df (TC)	= 16	7) F_{hitung}	= 0,72
4) df (G)	= 32		

Dari hasil perhitungan tersebut terlihat bahwa $F_{\text{hitung}} = 0,72$ harga ini dikonsultasikan dengan harga tabel pada taraf signifikansi 5% dan dk pembilang

16 serta dk penyebut 32, diperoleh harga $F_{\text{tabel}} = 1,97$. Karena $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ atau $0,72 < 1,97$ sehingga dapat disimpulkan bahwa X_1 linieritas terhadap Y.

b. Uji Linieritas X_2 terhadap Y

Setelah dibuat tabel kerja dan dilakukan perhitungan sesuai dengan rumusnya (lihat lampiran 23) diperoleh hasil sebagai berikut :

- | | | | |
|------------|----------|------------------------|-----------|
| 1) JK (G) | = 408,52 | 5) RJK (TC) | = 15,0419 |
| 2) JK (TC) | = 195,54 | 6) RJK (G) | = 11,6721 |
| 3) df (TC) | = 13 | 7) F_{hitung} | = 1,29 |
| 4) df (G) | = 35 | | |

Dari hasil perhitungan tersebut terlihat bahwa $F_{\text{hitung}} = 1,29$ harga ini dikonsultasikan dengan harga tabel pada taraf signifikansi 5% dan dk pembilang 13 serta dk penyebut 35, diperoleh harga $F_{\text{tabel}} = 1,93$. Karena $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ atau $1,29 < 1,93$ sehingga dapat disimpulkan bahwa X_2 linieritas terhadap Y.

c. Uji Independensi Variabel X_1 dan X_2 atau $r_{X_1 X_2}$

Dari hasil perhitungan (lihat lampiran 25) diperoleh $r_{\text{hitung}} = 0,248$ dengan sampel sebanyak 50 dengan taraf signifikansi 5% diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,277$. Oleh karena $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ atau $0,248 < 0,277$ berarti antara X_1 dan X_2 tidak ada hubungan yang berarti.

C. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan langkah untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Adapun langkah-langkahnya, yaitu analisis data, penafsiran pengujian hipotesis dan kesimpulan pengujian hipotesis, pembahasan hasil penelitian.

1. Analisis Data

a. Tabulasi Data

Tabulasi data yang merupakan langkah awal dari analisis data yaitu membuat daftar komunikasi kantor, semangat kerja dan efektivitas kerja pegawai. Dari perhitungan data yang telah dilakukan diperoleh data sebagai berikut : (lihat lampiran 16)

N	$= 50$	ΣX_2^2	$= 229470$
ΣX_1	$= 3007$	ΣY^2	$= 91378$
ΣX_2	$= 3382$	$\Sigma X_1 X_2$	$= 203590$
ΣY	$= 2128$	$\Sigma X_1 Y$	$= 128430$
ΣX_1^2	$= 181725$	$\Sigma X_2 Y$	$= 144321$

b. Menghitung koefisien korelasi antara kriterium dengan prediktor-prediktornya

1) Korelasi antara X_1 terhadap Y

Dari perhitungan (lihat lampiran 26) diperoleh $r_{hitung} = 0,534$, dengan sampel sebanyak 50 orang, $r_{tabel} = 0,277$ pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $0,534 > 0,277$ dapat dikatakan bahwa antara X_1 dengan Y terdapat hubungan yang berarti.

2) Korelasi antara X_2 terhadap Y

Dari perhitungan (lihat lampiran 27) diperoleh $r_{hitung} = 0,505$, dengan sampel sebanyak 50 orang, $r_{tabel} = 0,277$ pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $0,505 > 0,277$ dapat dikatakan bahwa antara X_2 dengan Y terdapat hubungan yang berarti

3) Korelasi antara X_1 dan X_2 terhadap Y

Dari perhitungan (lihat lampiran 28) diperoleh R sebesar 0,6579, dengan sampel sebanyak 50 orang. Sedangkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,4328.

c. Melakukan Uji Keberartian Koefisien Korelasi X_1 dan X_2 terhadap Y

Dari perhitungan yang telah dilakukan (lihat lampiran 28), dapat dituliskan bahwa koefisien korelasi antara variabel bebas dengan kriterium ($R_{y(1,2)}$) atau R sebesar 0,6579 dan $R^2 = 0,43283$. Dari harga-harga tersebut setelah dimasukkan ke dalam rumus diperoleh F_{hitung} sebesar 17,930. Pada dk 2 versus 47 dan taraf signifikansi 5% didapat F_{tabel} sebesar 3,19. Dari perhitungan tersebut, menunjukkan bahwa F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} atau $17,930 > 3,19$, sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi antara prediktor yaitu komunikasi kantor dan semangat kerja dengan kriterium yaitu efektivitas kerja pegawai adalah berarti.

d. Menghitung Persamaan Garis Regresi Linier Multiple

Dari hasil perhitungan (lihat lampiran 29) diperoleh $\hat{Y} = -11,154 + 0,4173 X_1 + 0,4231 X_2$. Artinya bahwa rata-rata satu unit efektivitas kerja kerja (Y) akan meningkat atau menurun sebesar 0,4173 untuk setiap peningkatan atau penurunan satu unit komunikasi kantor (X_1) dan juga akan meningkat atau menurun sebesar 0,4231 untuk setiap peningkatan atau penurunan satu unit semangat kerja (X_2).

e. Menghitung Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif antara X_1 dan X_2 terhadap Y

Dari perhitungan yang telah dilakukan (lihat lampiran 30) dapat diketahui bahwa :

- 1) Sumbangan relatif komunikasi kantor (X_1) terhadap efektivitas kerja pegawai (Y) adalah sebesar 53,79 %
- 2) Sumbangan relatif semangat kerja (X_2) terhadap efektivitas kerja pegawai (Y) adalah sebesar 46,21 %
- 3) Sumbangan efektif komunikasi kantor (X_1) terhadap efektivitas kerja pegawai (Y) adalah sebesar 23,28 %
- 4) Sumbangan efektif semangat kerja (X_2) terhadap efektivitas kerja pegawai (Y) adalah sebesar 20,00%

2. Penafsiran Pengujian Hipotesis

Dari hasil analisis data seperti yang telah dikemukakan, pengujian hipotesis dapat ditafsirkan untuk semua variabel yang telah dianalisis, yaitu korelasi antara X_1 dan X_2 terhadap Y .

a. Korelasi antara X_1 terhadap Y

Untuk korelasi sederhana antara X_1 terhadap Y diperoleh r_{hitung} sebesar 0,534 dan r_{tabel} pada TS 5% sebesar 0,277 sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi kantor berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai. Pengaruh ini ditunjukkan dengan adanya Sumbangan Efektif X_1 terhadap Y sebesar 23,28 % yang terkandung dalam aspek-aspek komunikasi kantor meliputi penjelasan dari pimpinan sebelum kerja, pemberian teguran, pemberian pujian, pembuatan laporan dan keterbukaan, rasa positif dalam penyampaian informasi antara pegawai dengan pimpinannya maupun dengan sesama rekan kerja.

b. Korelasi antara X_2 terhadap Y

Untuk korelasi sederhana antara X_2 terhadap Y diperoleh r_{hitung} sebesar 0,505 dan r_{tabel} pada TS 5% sebesar 0,277 sehingga dapat dikatakan bahwa semangat kerja berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai. Pengaruh ini ditunjukkan dengan adanya Sumbangan Efektif X_2 terhadap Y sebesar 20,00% yang terkandung dalam aspek-aspek semangat kerja meliputi kegairahan dalam bekerja, disiplin kerja, kerja sama dan saling membantu diantara teman sekerja, loyalitas dan tanggung jawab terhadap tugas yang dikerjakan.

c. Korelasi antara X_1 dan X_2 terhadap Y

Dari hasil perhitungan yang dilakukan (lihat lampiran 28) diperoleh R sebesar 0,6579 sedangkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,43283. Dari harga-harga tersebut setelah dilakukan uji signifikansi atau uji keberartian antara X_1 dan X_2 terhadap Y diperoleh F_{hitung} sebesar 17,930, sedangkan F_{tabel} sebesar 3,19 dengan dk 2 versus 47 pada taraf signifikansi 5%. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} atau $17,930 > 3,19$, maka dapat dirumuskan bahwa Komunikasi Kantor (X_1) dan semangat Kerja (X_2) secara bersama-sama mempengaruhi Efektivitas Kerja Pegawai (Y). Berdasarkan Persamaan garis regresi linier bahwa $\hat{Y} = -11,1549 + 0,4173 X_1 + 0,4231X_2$ dapat dirumuskan bahwa Efektivitas Kerja pegawai (Y) akan meningkat atau menurun sebesar 0,4173 untuk setiap peningkatan atau penurunan satu unit Komunikasi Kantor (X_1), dan juga akan meningkat atau menurun sebesar 0,4231 untuk setiap peningkatan atau penurunan satu unit Semangat Kerja (X_2).

3. Kesimpulan Pengujian Hipotesis

Dari hasil analisis data untuk menguji hipotesis dan berdasarkan penafsirannya, maka pengujian hipotesis dapat disimpulkan sebagai berikut :

Hipotesis 1

Berdasarkan hasil perhitungan (lihat lampiran 26) diketemukan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} atau $0,534 > 0,277$, maka hipotesis pertama yang berbunyi “ Ada pengaruh yang signifikan Komunikasi kantor terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Klaten” diterima.

Hipotesis 2

Berdasarkan hasil perhitungan (lihat lampiran 27) diketemukan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} atau $0,505 > 0,277$, maka hipotesis kedua yang berbunyi “ Ada pengaruh yang signifikan Komunikasi Kantor terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Klaten” diterima.

Hipotesis 3

Berdasarkan hasil perhitungan (lihat lampiran 28) ditemukan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} atau $17,930 > 3,19$, maka hipotesis ketiga yang berbunyi “Ada pengaruh yang signifikan Komunikasi Kantor dan Semangat Kerja terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Klaten” diterima.

Pembahasan Hasil Analisis Data

Berdasarkan pada hasil analisis data di muka, maka peneliti mengemukakan pembahasan sebagai berikut :

1. Tingkat pencapaian variabel komunikasi kantor di Kantor Pelayanan Pajak Klaten sebesar 75%. Angka ini diperoleh dengan membandingkan hasil angket yang telah disebarkan kepada responden dengan skor tertinggi kriterium setiap variabel. Berdasarkan penyebaran angket pada responden yang berjumlah 50 orang, masih ada sebagian aspek komunikasi kantor yang perlu ditingkatkan lagi, seperti yang ditunjukkan pada item nomor 7 yang memperoleh nilai terendah yaitu 123, menunjukkan bahwa pegawai mengerjakan perintah dari atasan meskipun belum jelas. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai mengerjakan hasil pekerjaan yang kurang baik karena pegawai melaksanakan tugas yang kurang dimengerti atau kurang jelas terhadap tugas yang dibebarkannya. Kemudian item nomor 16 yang memperoleh nilai 132, menunjukkan bahwa pegawai kadang tidak menghadiri rapat yang diselenggarakan kantor, hal ini mengakibatkan kurangnya komunikasi kantor secara resmi terutama antara pegawai dengan pimpinannya, karena dengan rapat pegawai dapat menyampaikan saran, pendapat, keluhan terhadap kemajuan kantor.
2. Tingkat pencapaian variabel semangat kerja sebesar 70%. Namun demikian masih ada bagian aspek-aspek semangat kerja yang perlu

ditingkatkan. Berdasarkan data yang terkumpul, pada item nomor 37 dengan nilai terendah terendah 98. Dari item tersebut dapat diketahui bahwa kerja sama antar pegawai dirasakan sesuatu yang memaksa dan berat. Kemudian item nomor 39 yang memperoleh nilai 99 yang menunjukkan pegawai yang merasa terganggu dan enggan bila dimintai bantuan oleh teman sekerja. Dari item-item tersebut dapat diketahui bahwa kurangnya perhatian antar sesama pegawai, adanya sikap individu yang terlihat dengan kurangnya solidaritas antar rekan kerja. Misalnya ada rekan kerja yang sendirian mengerjakan tugas pekerjaan yang menumpuk, tetapi tidak ada rekan kerja lain yang membantu karena adanya anggapan pekerjaan yang dilimpahkan menjadi tanggung jawab masing-masing pegawai itu sendiri. Sedangkan solidaritas dapat terwujud dengan baik apabila tercipta hubungan yang harmonis dan terciptanya satu iklim kerja yang bersahabat dengan pegawai lain. Dengan kurangnya hubungan yang harmonis antar pegawai akan menyebabkan pegawai kurang termotivasi untuk saling membantu rekan kerja yang sedang mengalami kesusahan dan membutuhkan pertolongan. Hal ini juga mengakibatkan pegawai kurang bergairah dalam melakukan tugas sehingga pekerjaan yang dihasilkan kurang memuaskan.

3. Tingkat pencapaian variabel efektivitas kerja pegawai sebesar 71%. Namun masih ada sebagian aspek-aspek efektivitas kerja yang masih memungkinkan untuk ditingkatkan lagi. Berdasarkan data yang terkumpul, pada item nomor 53 dengan nilai terendah 113 menunjukkan bahwa pegawai sering mendapat teguran dari atasan terhadap tugas yang diselesaikan karena kurang baik hasil kerjanya. Dari item tersebut dapat diketahui bahwa pegawai yang kurang sungguh-sungguh dalam melaksanakan pekerjaan atau kurang baik hasil kerjanya sering mendapat teguran dari atasannya. Hal ini disebabkan karena pegawai yang tidak bersungguh-sungguh dalam bekerja mempengaruhi pencapaian efektivitas kerja, karena efektivitas kerja dalam suatu kantor membutuhkan kemampuan, ketrampilan dan keahlian dari pegawainya secara penuh.

Salah satu faktor penyebabnya adalah tidak senang melakukan tugas yang diemban yang didorong karena pegawai tidak memiliki keahlian yang cukup atas tugas itu. Pada item nomor 54 memperoleh nilai 114 menunjukkan pegawai seringkali menunda-nunda waktu penyelesaian tugas. Hal ini akan mempengaruhi efektivitas kerja pegawai karena pekerjaan tidak cepat terselesaikan dan bahkan akan menumpuk.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang signifikan komunikasi kantor terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor pelayanan Pajak Klaten.
2. Ada pengaruh yang signifikan semangat kerja terhadap efektivitas kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Klaten.
3. Ada pengaruh yang signifikan komunikasi kantor dan semangat kerja terhadap efektivitas kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Klaten.

Selain kesimpulan di atas, peneliti juga mengemukakan beberapa hal sebagai berikut :

1. Besarnya sumbangan yang diberikan masing-masing variabel adalah sebagai berikut :
 - a. Sumbangan relatif Komunikasi Kantor (X_1) terhadap Efektivitas Kerja Pegawai (Y) adalah sebesar 53,79 %.
 - b. Sumbangan relatif Semangat Kerja (X_2) terhadap Efektivitas Kerja Pegawai (Y) adalah sebesar 46,21 %.
 - c. Sumbangan efektif Komunikasi Kantor (X_1) terhadap Efektivitas Kerja Pegawai (Y) adalah sebesar 23,28 %.
 - d. Sumbangan efektif Semangat Kerja (X_2) terhadap Efektivitas Kerja Pegawai (Y) adalah sebesar 20,00 %.
2. Dari hasil persamaan regresi garis linier yang diperoleh dari perhitungan adalah $\hat{Y} = -11,1549 + 0,4173 X_1 + 0,4231 X_2$, yang berarti bahwa rata-rata efektivitas kerja pegawai (Y) akan meningkat atau menurun sebesar 0,4173 untuk setiap peningkatan atau penurunan satu unit komunikasi kantor (X_1) dan akan meningkat atau menurun sebesar 0,4231 untuk setiap peningkatan atau penurunan satu unit semangat kerja (X_2).

3. Berdasarkan pada deskripsi data yang diperoleh dari masing-masing variabel, diketahui :
 - a. Tingkat pencapaian komunikasi kantor di Kantor Pelayanan Pajak Klaten sebesar 75 %.
 - b. Tingkat pencapaian semangat kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Klaten sebesar 70 %.
 - c. Tingkat pencapaian efektivitas kerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Klaten sebesar 71 %.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah dikemukakan, sebagai implikasi hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi dunia pendidikan yaitu dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan kognitif untuk lebih mengembangkan mata kuliah ilmu komunikasi.
2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Klaten yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan mengenai komunikasi kantor, semangat kerja dan efektivitas kerja pegawai dengan cara menciptakan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang mendukung peningkatan efektivitas kerja pegawai untuk lebih mengoptimalkan komunikasi kantor yang efektif dan semangat kerja yang tinggi.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan hasil analisis data yang dikemukakan pada bagian terdahulu, maka dapat peneliti kemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi kemajuan Kantor Pelayanan Pajak Klaten atau pihak-pihak yang berkompeten dalam hal ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pimpinan

- a. Menurut item nomor 7 yang menunjukkan bahwa pegawai yang mengerjakan perintah dari atasan meskipun belum jelas, hal ini mengakibatkan hasil pekerjaan yang kurang baik, untuk itu pimpinan perlu menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan memperhatikan unsur kesamaan dan keterbukaan dalam penyampaian tugas pekerjaan yang akan dibebankan pada pegawainya. Terkait dengan item pertanyaan nomor 16 yang menunjukkan bahwa pegawai yang kadang tidak menghadiri rapat yang diselenggarakan kantor, untuk itu pimpinan sebaiknya memberikan teguran kepada pegawai yang tidak menghadiri rapat sehingga kehadirannya dalam rapat dapat meningkatkan komunikasi kantor, karena dapat menyampaikan saran, pendapat ataupun keluhan terhadap kemajuan kantornya.
- b. Menurut item nomor 37 dan 39 yang menunjukkan bahwa kerja sama antar pegawai dirasakan sebagai sesuatu yang memaksa dan berat serta pegawai yang merasa terganggu dan enggan bila dimintai bantuan oleh teman sekerjanya. Hal ini berarti kurangnya perhatian antar sesama pegawai, adanya sikap individu yang terlihat dengan kurangnya rasa solidaritas antar rekan kerja. Untuk itu akan lebih baik jika pimpinan menimbulkan iklim kerja sama yang sehat dan menunjang terwujudnya kesetiakawanan diantara pegawai, bisa juga dengan jalan sarasehan, klub olah raga ataupun kelompok arisan keluarga pegawai.
- c. Menurut item nomor 53 dan 54 menunjukkan bahwa pegawai yang sering mendapat teguran dari atasannya karena hasil kerjanya kurang baik dan pegawai yang seringkali menunda-nunda waktu penyelesaian pekerjaan. Untuk itu pimpinan diharapkan bisa mengajak dan memberikan contoh cara bekerja yang baik kepada para bawahan.

2. Bagi Pegawai

- a. Menurut item nomor 16 pegawai yang kadang tidak menghadiri rapat yang diselenggarakan kantor. Pegawai hendaknya sadar, mengerti, memahami dan memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap kegiatan yang diselenggarakan kantor serta menumbuhkan sikap disiplin dalam bekerja.
- b. Menurut item nomor 37 dan 39 yang menunjukkan kurangnya kerja sama antar pegawai. Untuk itu pegawai hendaknya menumbuhkan rasa kerja sama antar pegawai dengan memperhatikan keadaan rekan kerja serta dipupuk rasa kekeluargaan.
- c. Menurut item nomor 54 pegawai yang sering menunda-nunda pekerjaan. Pegawai harus lebih profesional dalam bekerja dan lebih giat serta pegawai juga harus mentaati tata tertib yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Aninymous UNS. 2003. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Surakarta: FKIP UNS
- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- As'ad, Moh. 1995. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberti
- Effendy, Onong Uchana. 1993. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- _____. 2003. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Flippo, Edwin. B. 1993. *Manajemen Personalial Edisi 4*. Jakarta: Erlangga
- Hadi, Sutrisno. 1993. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset
- _____. 2000. *Analisis Regresi dan Korelasi*. Bandung: Tarsito
- Hasibuan, SP. Melayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Heller, Robert. 2002. *Effective Leadership*. Jakarta: Dian Rakyat
- Herudjito, Yayat. M. 2001. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Grasindo
- Kartasapoetra dkk, G. 2000. *Pengelolaan Koperasi*. Jakarta: Erlangga
- Kustartini. 1997. *Pokok-pokok Penilaian dan Pembakuan Kerja*. Yogyakarta: BPA UGM
- Moekijat. 1982. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Bandung: Alumni Anggota IKAPI
- _____. 1989. *Manajemen Kepegawaian*. Bandung: Alumni Anggota IKAPI
- Narbuko, Cholid dan Achmadi, Abu. 1990. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Pustaka Antar Kota
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Nazir, Moh. 1999. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nitisemito, Alex. S. 1992. *Manajemen Personalial*. Jakarta: Ghalia Indonesia

- Pratiko, Riyono. 1987. *Berbagai Aspek Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remadja Karya
- Purwanto, Djoko. 2003. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga
- Putro, S. Eko. 1999. *Pengetahuan Mesin-mesin Kantor*. Yogyakarta: Adi Cita
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Siagian, SP. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudjana. 1996. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito
- Surakhmad, Winarno. 1994. *Pengantar Penelitian Ilmiah dan Dasar, Metode, Teknik*. Bandung: Tarsito
- Sutarto. 1991. *Dasar-dasar Komunikasi Administrasi*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press
- Steers, Richard. M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- The Liang Gie. 1981. *Efisiensi Kerja Bagi Pembangunan Negara*. Yogyakarta: Gajah Mada
- _____. 1981. *Kamus Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Nur Cahaya
- Usman, Husaini dan Akbar, Purnomo. S. 2000. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Bumi Aksara
- Winardi. 1999. *Pengantar tentang Teori Sistem dan Analisis Sistem*. Bandung: Mandar Maju
- Wursanto, IG. 1987. *Etika Komunikasi Kantor*. Yogyakarta: Kanisius
- _____. 2003. *Dasar-dasar Komunikasi Administrasi*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press
- Zainudin, Buchori. 1981. *Manajemen dan Motivasi*. Jakarta: Erlangga