

## PERANAN KOMUNIKASI KEPEMIMPINAN DALAM MEMBANGUN KINERJA PEGAWAI KANTOR DINAS PARIWISATA KOTA BUKITTINGGI

**Lulu Almaknun \*1**

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.  
Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia  
[lulualmaknun614@gmail.com](mailto:lulualmaknun614@gmail.com)

**Nunu Burhanuddin**

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.  
Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia

### ABSTRACT

*The achievements of an organization are identified with its leaders. The leader's job is to guide, influence and encourage members to carry out their tasks and activities to achieve organizational goals. Therefore, leaders are required to have effective communication. In this way, the role of leadership communication plays an important role in the smooth running of the organization. The aim of the research is to determine the role of leadership communication in building employee performance as well as the supporting and inhibiting factors of leadership communication in building employee performance at the Bukittinggi Tourism Office. This research uses a qualitative method with a descriptive qualitative approach. Qualitative data collection techniques use observation methods, interviews with informants using question and answer techniques and dealing directly with informants, and documentation. The research results show that: (1). The role of leadership communication in building the performance of employees at the Bukittinggi City Tourism Office is communicating service policies, providing instructions and tasks clearly and easily understood by employees and motivating employees (2). Supporting factors in the leadership communication process in building the performance of Bukittinggi City Tourism Office employees are good communication skills, mutual trust between employees, sufficient human resources and adequate facilities and infrastructure due to the availability of sufficient APBD funds. The inhibiting factor is the organizational structure system. Because in a structural organizational system the way information, messages or tasks are delivered is also structured.*

**Keywords:** Leadership Communication, Employee Performance, Bukittinggi Tourism Office

### ABSTRAK

Pencapaian sebuah organisasi diidentikan dengan pemimpinnya. Tugas pemimpin untuk membimbing, mempengaruhi, serta mendorong anggota untuk melakukan tugas dan aktifitas mereka guna mencapai

---

<sup>1</sup> Korespondensi Penulis

tujuan organisasi. Maka dari itu pemimpin diharuskan mempunyai komunikasi yang efektif. Dengan begitu peranan komunikasi kepemimpinan memegang peranan penting di dalam kelancaran organisasi. Tujuan penelitian untuk mengetahui peranan komunikasi kepemimpinan dalam membangun kinerja pegawai serta faktor pendukung dan penghambat komunikasi kepemimpinan dalam membangun kinerja pegawai Dinas Pariwisata Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data kualitatif menggunakan metode observasi, wawancara dengan informan dengan teknik tanya jawab dan berhadapan langsung dengan informan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1). Peranan komunikasi kepemimpinan dalam membangun kinerja pegawai Kantor Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi yaitu mengkomunikasikan kebijakan-kebijakan dinas, pemberian instruksi dan tugas dengan jelas dan mudah dipahami oleh pegawai serta memotivasi pegawai (2). Faktor pendukung dalam proses komunikasi kepemimpinan dalam membangun kinerja pegawai Kantor Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi yaitu kemampuan berkomunikasi yang baik, rasa saling percaya antar pegawai, SDM yang mencukupi serta sarana dan prasarana yang memadai karena ketersediaan dana APBD yang cukup. Adapun faktor penghambatnya adalah sistem struktur organisasi. Karena dalam sistem organisasi struktural cara penyampaian informasi, pesan atau tugas juga terstruktur.

**Kata Kunci:** Komunikasi Kepemimpinan, Kinerja Pegawai, Dinas Pariwisata Bukittinggi

## PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Tanpa adanya jalinan komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi maka besar kemungkinan semua kegiatan yang akan dilaksanakan organisasi tersebut tidak akan terlaksana sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Didalam sebuah organisasi, pemimpin adalah sebagai komunikator. Maka dari itu seorang pemimpin perlu mempunyai inspirasi yang kuat dalam menjalankan sebuah organisasi karena pemimpin juga harus menginspirasi bawahannya agar dapat memberikan kinerja yang baik di dalam dan di luar kantor. Maka dari itu, pemimpin sangat diperlukan untuk memiliki komunikasi yang baik agar dapat menyampaikan informasi yang efektif dan tepat sasaran. Pencapaian sebuah organisasi selalu diidentikan dengan pemimpinnya. Kepemimpinan ialah kunci dalam memutuskan kelangsungan hidup dan memperluas fungsi sebuah organisasi. Harold Kontz memberikan definisi kepemimpinan sebagai keahlian ataupun siklus mempengaruhi individu. Hal ini dimaksudkan agar mereka berupaya mencapai target yang telah ditentukan organisasi dengan keinginan mereka.

Agar dapat menjalankan kepemimpinannya, seorang pemimpin harus mampu mendiagnosis situasi saat sekarang dan apa yang diharapkan pada masa yang akan datang,

mampu menyesuaikan perilakunya dengan lingkungan, serta dapat menyampaikan pesan-pesan agar dapat dipahami orang lain dengan baik dan jelas. Dengan adanya informasi yang jelas tentu bawahan akan menambah dukungan untuk tetap bekerja dengan baik sehingga pegawai mendapat kepuasan kerja. Jadi pemimpin diharapkan mempunyai kredibilitas yang tinggi, pengalaman dan pendidikan. Pemimpin harus memberikan informasi yang jelas kepada bawahannya sehingga pegawai merasa senang dalam bekerja dan berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan. Dengan adanya komunikasi ke bawah tentu dapat memperlancar informasi yang dibutuhkan pegawai dalam menjalankan tugasnya, dengan sebaik mungkin.

Sebagaimana telah dijelaskan dalam QS. An Nisa ayat 63:

أُولَٰئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

Artinya: “Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka Qaulan Baligha –perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”.

Ayat diatas menjelaskan tentang gaya bicara *Qaulan Baligha* (tepat sasaran, komunikatif, mudah dimengerti). Maka dari itu kita sebagai manusia apalagi pemimpin harus berkomunikasi dengan menggunakan kata-kata yang efektif, tepat sasaran, komunikatif, mudah dimengerti, langsung ke pokok masalah (*straight to the point*), dan tidak berbelit-belit atau bertele-tele. Sehingga komunikasi terjalin baik, tanpa ada salah paham antara pembicara dan pendengar.

Terkait kepemimpinan tersebut, maka komunikasi yang baik sangat penting dimiliki oleh seorang pimpinan karena berkaitan dengan tugasnya untuk membimbing, memengaruhi, mengarahkan, serta mendorong anggota untuk melakukan tugas dan aktifitas mereka guna mencapai tujuan bersama. Selain komunikasi, pemimpin bertugas untuk memberi pengaruh kinerja karyawan, karena seorang pemimpin harus mampu mempengaruhi karyawannya untuk berkerjasama secara baik supaya mampu meraih tujuannya yang sudah ada ditentukan. Kinerja pegawai yang baik bisa memberi efek positif kepada citra kelembagaan tersebut. Dengan begitu komunikasi efektif yang dimiliki oleh pemimpin menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu organisasi.

Jika komunikasi yang kurang efektif tersebut terus terjadi tentu dapat mengakibatkan tidak sampainya tujuan organisasi/lembaga yang diinginkan oleh pimpinan. Oleh sebab itu, seorang pemimpin harus mampu untuk mengembalikan serta mengetahui apa yang mempengaruhi berkurang kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas- tugasnya. Untuk mengembalikan pegawai yang kurang efektif bekerja, diperlukan suatu arahan dan bimbingan yang diberikan kepada pegawai untuk membangun kinerja pegawai yang lebih baik lagi. Salah satunya adalah dengan berkomunikasi secara efektif.

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan di Kantor Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi, diketahui bahwa: *pertama*, awalnya hubungan komunikasi yang terjalin

antara pimpinan dengan pegawai Kantor Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi kurang efektif ditunjukkan dengan adanya pegawai dalam penyelesaian tugas dianggap belum sesuai harapan dan tepat waktu karena miskomunikasi. Hal ini disebabkan komunikasi yang terjalin antara pimpinan dengan pegawai kurang efektif. *Kedua*, pemimpin mulai membangun komunikasi yang lebih baik lagi dengan bawahan ditunjukkan dengan meningkatnya produktivitas kerja karyawan yang meningkat agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan lebih baik.

Penelitian ini berupaya untuk mengungkap fenomena yang terjadi dalam Peranan Komunikasi Kepemimpinan Dalam Membangun Kinerja Pegawai Kantor Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan menggambarkan fenomena yang terjadi tentang peranan komunikasi kepemimpinan dalam membangun kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi secara komprehensif dan mendalam, sehingga peneliti mendapatkan gambaran lengkap tentang masalah penelitian tersebut. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi yang beralamat di Jalan Perwira, No 54, Belakang Balok, Aur Birugo Tigo Baleh, Bukittinggi, dengan waktu penelitian mulai tanggal Januari 2023 sampai dengan Mei 2023.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam yang peneliti lakukan dengan informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan informasi terkait tema penelitian yang dilakukan diantaranya adalah Kepala Dinas Pariwisata, Sekretaris Dinas Pariwisata, Kasubag Umum Kepegawaian, Kepala Bidang Pemasaran dan Ekonomi Kreatif, Kepala Bidang Destinasi dan Industri Wisata dan Staf Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi. Peneliti juga menggunakan data pendukung berupa dokumentasi berupa profil Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi dan data-data berupa artikel, jurnal ilmiah, serta informasi web terkait pembahasan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peranan Komunikasi Kepemimpinan Dalam Membangun Kinerja Pegawai Kantor Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi**

Komunikasi pimpinan yaitu sebuah arus pesan yang mengalir dari pimpinan kepada bawahannya untuk menyampaikan tujuan, merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigan yang timbul karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan. Kebanyakan komunikasi pimpinan bertujuan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah dan kebijaksanaan umum. Sedangkan menurut Masmuh, komunikasi kepemimpinan adalah aktivitas penyampaian pesan, informasi, dan tugas (secara verbal maupun non verbal) melalui cara tertentu atau yang

disebut dengan gaya komunikasi yang dilakukan oleh seorang pimpinan kepada bawahannya, dengan tujuan tertentu.

Peranan komunikasi kepemimpinan adalah hal yang memegang peranan penting di dalam kelancaran jalannya roda organisasi kepemimpinan. Dimana peranan komunikasi kepemimpinan bertujuan untuk menghubungkan atau menjembatani hubungan antara pemimpin dengan pegawai dalam bentuk penyampaian informasi baik itu pesan, gagasan, intruksi ataupun tugas. Dengan adanya komunikasi yang baik maka kegiatan-kegiatan yang dilakukan di Dinas Pariwisata akan berjalan dengan baik. Maka sangat penting mempunyai skil komunikasi yang baik. Jadi komunikasi yang baik antara pimpinan dengan pegawai akan memberikan kinerja pegawai menjadi lebih baik.

Kinerja pegawai tidak terlepas dari adanya kontrol seorang pemimpin. Gaya komunikasi kepemimpinan memiliki peran penting dalam membangun kualitas kerja karyawan. Karena gaya berkomunikasi seorang pemimpin berperan dalam keberhasilan seorang pemimpin dalam menjalankan roda perusahaan. Seorang pemimpin yang dapat menjadi panutan karena memiliki kepribadian yang dapat diteladani, baik dari tingkah laku, cara bekerja dan memimpin, ataupun cara berbicara dalam mengkomunikasikan suatu pesan-pesan organisasi. Adapun gaya komunikasi yang digunakan Kepala Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi dalam upaya membangun kinerja pegawai adalah *Assertive Style*.

*Assertive Style* adalah gaya komunikasi yang mengedepankan aspek kesamaan dalam komunikasi. Komunikasi kepemimpinan jenis ini melakukan penyebaran informasi atau ide dengan arus dua arah, baik dari atasan ke bawahan maupun sebaliknya. Komunikasi kepemimpinan jenis ini dilakukan secara terbuka yang berarti setiap anggota organisasi atau perusahaan berhak mengemukakan pendapat. Pemimpin akan memberikan ruang bagi bawahannya untuk memberikan pendapat terhadap pengambilan keputusan organisasi atau perusahaan. Komunikasi berjalan santai dan tanpa intimidasi. Dalam gaya komunikasi kepemimpinan ini, pemimpin memiliki kemampuan dalam menjalin hubungan yang baik sehingga timbul keterbukaan antara atasan dan bawahan maupun sebaliknya. Pemimpin mampu membangun komunikasi baik formal maupun non formal dengan anggota dari organisasi atau yang nantinya membuka kesempatan bagi tiap anggota untuk bertukar informasi dan gagasan. Tujuan menggunakan gaya komunikasi ini agar kedua belah pihak yang berkomunikasi saling terbuka dan menyeimbangkan hak seseorang dengan hak lainnya.

Adapun peranan komunikasi kepemimpinan dalam membangun kinerja pegawai yang dilakukan Kepala Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi adalah sebagai berikut:

### **Mengkomunikasikan Kebijakan Dinas**

Kebijakan adalah cara-cara dari semua bagian organisasi untuk mengarahkan dan mengelola kegiatan mereka. Dalam hal ini, kebijakan berkenaan dengan gagasan pengaturan organisasi dan merupakan pola formal sehingga dengan hal itu mereka berusaha mengejar tujuannya. Kebijakan organisasi akan selalu ditinjau untuk kesesuaiannya secara berkala dan harus dipahami oleh seluruh anggota dalam organisasi.

Maka dari itu, sebagai seorang pemimpin harus mampu mengkomunikasikan kebijakan organisasinya untuk membimbing, mengarahkan, serta mendorong anggota untuk melakukan tugas dan aktifitas mereka agar paham dengan kebijakan organisasi tersebut. Kebijakan organisasi merupakan pandangan menyeluruh mengenai kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan yang mengacu kepada visi dan misi organisasi.

### **Pemberian instruksi dan tugas dengan jelas dan mudah dipahami**

*Giving instruction* adalah sebuah ekspresi yang digunakan untuk meminta seseorang melakukan sesuatu, bisa berupa anjuran maupun suruhan atau perintah kepadanya. Pemberian instruksi dan tugas yang jelas dan ringkas merupakan peranan komunikasi kepemimpinan dalam membangun kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi. Biasanya pemberian intruksi yang dilakukan di dinas berbentuk surat disposisi. Disposisi merupakan saran atau tanggapan intruksi yang diberikan oleh atasan kepada bawahannya. Pemberian informasi yang jelas termasuk salah satu ciri-ciri komunikasi yang efektif. Dengan komunikasi yang efektif ini akan membangun kinerja pegawai yang lebih baik.

### **Memotivasi**

Pemimpin adalah seorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya, memotivasi dan mengarahkan bawahan untuk melaksanakan sebagian pekerjaan demi mencapai tujuan organisasi. Komunikasi pemimpin berbanding lurus dengan motivasi pegawainya. Apabila seseorang pandai mengkomunikasikan sesuatu, maka ia juga bisa memberikan motivasi secara baik.

Sebagai seorang motivator (pemimpin) bertugas memberikan dan menjaga semangat kerja pegawai agar selalu termotivasi untuk menunjukkan kinerja terbaik. Peran pemimpin dalam menciptakan sistem kinerja yang baik tentu dengan membangkitkan semangat pegawai untuk memiliki loyalitas terhadap tugas dan tanggungjawab yang diberikan serta tujuan yang ingin dicapai. Sedangkan peran motivasi dalam suatu organisasi sangat besar, dengan adanya motivasi maka akan mendorong suatu organisasi tersebut mencapai tujuannya. Dengan kata lain motivasi mempunyai hubungan yang positif terhadap kinerja yang lebih baik.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Kepemimpinan dalam Membangun Kinerja Pegawai Kantor Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi**

#### **Kemampuan berkomunikasi yang baik**

Komunikasi yang baik merupakan salah satu faktor pendukung komunikasi pemimpin dalam membangun kinerja pegawai Kantor Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi. Dimana dengan adanya komunikasi yang baik didalam kantor akan memudahkan dan mempersingkat kinerja pegawai. Komunikasi yang baik maka dapat membangun hubungan yang baik pula. Hubungan yang baik saat bekerja dapat berpengaruh pada kinerja karena selama bekerja tentunya akan selalu berhubungan langsung dengan rekan kerja. Apabila terjadi salah komunikasi dapat berdampak buruk pada kredibilitas dan produktivitas kerja.

Maka dari itu memiliki kemampuan komunikasi yang baik menjadi bagian penting dalam membangun kinerja pegawai.

### **Rasa saling percaya**

Rasa saling percaya menjadi komponen yang sangat penting untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan minim konflik. Jika hubungan antar individu bisa dilandasi rasa saling percaya maka akan terbentuk hubungan kerja yang harmonis dan produktif. Rasa saling percaya yang besar akan menjadikan setiap orang di organisasi melakukan kewajibannya masing-masing dengan penuh tanggung jawab, sehingga organisasi tetap dapat memenuhi target-target yang telah ditetapkan.

### **Sumber Daya Manusia (SDM) yang mencukupi**

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam pertumbuhan dan perkembangan suatu organisasi. SDM yang handal dan berkualitas memegang peranan penting dalam faktor pendukung komunikasi pemimpin dalam membangun kinerja Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi dengan salah satu contoh yang teraplikasikan pada perbaikan produktivitas kerja. Dengan adanya SDM yang mencukupi maka akan lebih cepat terselesaikannya tugas untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa adanya SDM maka tidak ada pula komunikasi dua arah. Dengan adanya Sumber Daya Manusia yang mencukupi tentu dapat menyelesaikan tugas-tugas yang akan dilaksanakan dengan baik dan tepat waktu.



Sumber: Hasil penelitian

Gambar 1. Keterangan Gambar (Sumber: Hasil penelitian)

### **SIMPULAN**

Peranan komunikasi kepemimpinan dalam membangun kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi sangat ditentukan oleh peranan seorang pemimpin dalam mengkomunikasikan, merencanakan, menggerakkan dan mengendalikan pegawainya. Karena pemimpin memiliki peran yang sangat penting dalam mengembangkan organisasi agar tercapainya visi dan misi yang diharapkan. Adapun peranan komunikasi kepemimpinan dalam membangun kinerja pegawai yang dilakukan Kepala Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi adalah mengkomunikasikan kebijakan dinas, pemberian intruksi dan tugas

dengan jelas dan mudah dipahami oleh pegawainya serta memotivasi pegawai agar meningkatkan kualitas kinerja pegawai.

Faktor pendukung dalam proses komunikasi kepemimpinan dalam membangun kinerja pegawai Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi yaitu kemampuan berkomunikasi yang baik, rasa saling percaya Sumber Daya Manusia yang mencukupi serta sarana dan prasarana yang memadai karena ketersediaan dana APBD yang cukup. Adapun faktor penghambatnya adalah sistem struktur organisasi. Karena dalam sistem organisasi struktural cara penyampaian informasi, pesan atau tugas juga terstruktur.

### **Saran**

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan rujukan terutama yang berkaitan dengan peran komunikasi kepemimpinan dalam membangun kinerja pegawai dan diharapkan juga dapat memberikan inovasi yang baru dalam penelitian dengan teori yang lebih berkembang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arisandi, Dudi. 2022. "Membangun Rasa Saling Percaya di Tempat Kerja." [https://id.linkedin.com/pulse/membangun-rasa-saling-percaya-di-tempat-kerja-dudi-arisandi?trk=pulse-article\\_more-articles\\_related-content-card](https://id.linkedin.com/pulse/membangun-rasa-saling-percaya-di-tempat-kerja-dudi-arisandi?trk=pulse-article_more-articles_related-content-card), diakses 05 April 2022
- Istiani, Novita Ayu. 2022 *Peran Komuniasi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Mappedeceng Kabupaten Luwu Utara Sulawesi Selatan*. Surabaya: UIN Sunan Ampel
- Juarsa, Erwin. 2016. "Gaya Komunikasi Pimpinan Divisi MIS PT.Trias Sentosa Tbk Krian." *Jurnal E-Komunikasi* 4, 1
- Kontz, Harold dkk. 1990 *Manajemen Jilid 1*, Tej,Alf Onsus Sirat. Jakarta: Erlangga.
- Madyarti, Gusti Meika. 2021 *Peran Pimpinan Dalam Memotivasi dan Meningkatkan Kinerja Pegawai, Seminar Proposal Nasional, Magister Manajemen Pendidikan UNISKA MAB*.
- Malayu S.P Hasibuan. 2006 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mangkunegara, A Anwar Prabu. 2004 *Manajemen SumberDaya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Masmuh, Abdullah. 2013. *Komunikasi Organisasi Daya Manusia*. Malang: UMM Perss.
- Noeng H, Muhadjir. 2013 *Metodologi Penelitian Kebijakan dan Evaluasi Reseach*. Yogyakarta: Rake Sarakin
- Robert Kreitner dan Angelo Kinicki. 2005 *Prilaku Organisasi (Edisi 5) Buku 2 (Erly Suandy Trans)*. Jakarta: Rake Salemba Empat
- Stephen, Robbins. 2016 *Prilaku Organisasi*, 16<sup>th</sup> edn. Jakarta: Rake Salemba Empat

### **Interview**

Astusti, Aprilia. Sekretaris Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi. Interview. Tanggal 12 Mei 2023