

**PENGARUH KOMUNIKASI PERSUASIF PIMPINAN
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAKSANAAN TUGAS PEGAWAI
BAGIAN TRANSMISI DAN DISTRIBUSI
DALAM RANGKA PENCAPAIAN TARGET DISTRIBUSI AIR
DI KANTOR PDAM KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Jurusan Ilmu Administrasi
Program Studi Administrasi Negara
pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh :

GATOT SULISTYONO

NIM. 95-179

Pembimbing :

- I. Dra. Inti Wasiati
- II. Dra. Anastasia Murdyastuti, MSi.

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2001

Asal	STIPULASI	Klass	S
Terima	3 JUL 2001	352.005.1	
No	10236371	SUL	

SK S. e-1

PENGESAHAN

Diterima dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi
Guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

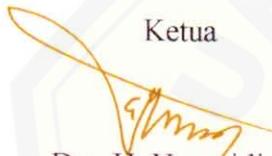
Pada

Hari/tanggal : Selasa, 29 Mei 2001

J a m : 07.30 WIB – selesai

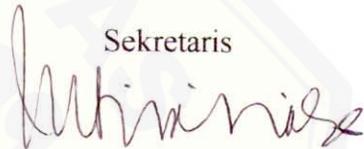
Tim Penguji

Ketua



Drs. H. Humaidi, SU
NIP. 130 261 662

Sekretaris



Dra. Inti Wasiati
NIP. 130 808 982

Anggota

1. Drs. H. Humaidi, SU
2. Dra. Inti Wasiati
3. Dra. Anastasia Murdyastuti, Msi
4. Drs. H. Boediyono, Msi



Mengetahui,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

De k a n



Drs. H. Moch. Toerki
NIP. 130 524 832

MOTTO

MENGAKUI KEKURANGAN DIRI ADALAH TUGAS BUAT KESEMPURNAAN DIRI. BERUSAHA TERUS MENGISI KEKURANGAN DIRI ADALAH KEBERANIAN YANG LUAR BIASA.

(HAMKA)

KALIAN SEMUA ADALAH PENGGEMBALA (PEMIMPIN) DAN KALIAN SEMUA AKAN DITANYA TENTANG GEMBALAN KALIAN.

(HR. BUKHARI & MUSLIM)

PERSEMBAHAN

1. Bapak Ibu' H. Edy Rusno & Hj. Soekasri
Atas segenap doa, pengorbanan dan perjuangannya yang tulus.
2. Mbak Yuli, Mbak lis, Rhitoel dan Mas Sus Sekeluarga.
Tanpa Kesempatan yang kalian berikan semua ini tak pernah berarti.
3. Teman - teman di MPA. Mapalus, *Special edisi XIII*.
4. Warga Persaudaraan Setia Hati Terate di Komisariat Universitas Jember dan juga di Cabang Jember.
5. Almamater-ku.

KATA PENGANTAR



Puji syukur Penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “Pengaruh Komunikasi Persuasif Pimpinan Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Tugas Pegawai Bagian Transmisi Dan Distribusi Dalam Rangka Pencapaian Target Distribusi Air Di Kantor PDAM Kabupaten Jember“, sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa penulisan tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Drs. H.M Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Drs. Agus Budihardjo, MSi selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi.
3. Drs. Boediyono, MSi selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Dra. Inti Wasiati selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingannya hingga Skripsi ini terselesaikan.
5. Dra. Anastasia Murdyastuti, MSi selaku Pembimbing II yang telah mendampingi dan memberikan segenap waktunya demi terselesaikannya Skripsi ini.
6. Drs. H. Soenarjo DW selaku dosen wali.
7. Segenap Civitas Akademika di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
8. Drs. Taufan, MBA selaku Direktur Utama PDAM Kabupaten Jember.

9. Bapak Ismuhardjo Bsc, selaku pendamping dalam penelitian di PDAM Kabupaten Jember.
 10. Keluarga Besar **PERSAUDARAAN SETIA HATI TERATE** Komisariat Universitas Jember yang telah mengenalkan hidup dan menjadi seorang pemimpin.
 11. Keluarga Besar Mahasiswa Pencinta Alam **MAPALUS** Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah mengenalkan sedikit rahasia alam.
 12. Keluarga Besar Bangka III No. 5 atas kebersamaannya selama ini.
 13. Teman-teman AN angkatan '95 atas kerjasamanya selama ini.
 14. Semua teman-teman yang terlalu banyak untuk disebutkan.
- Serta berbagai pihak yang telah banyak membantu mulai awal hingga terselesaikannya Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tidak banyak yang bisa dilakukan untuk membalas budi baik yang begitu banyak, semoga Allah SWT membalas budi baik tersebut dengan balasan yang jauh lebih baik dan akhirnya penulis berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Penulis, 10 Mei 2001

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1. Perkembangan langganan PDAM Kabupaten Jember.
2. Tabel 2. Produksi, distribusi dan realisasi pelaksanaan distribusi air di PDAM Kabupaten Jember.
3. Tabel 3. Jadwal pertemuan (rapat) rutin Bagian Transmisi dan Distribusi.
4. Tabel 4. Jumlah pegawai PDAM Kabupaten Jember.
5. Tabel 5. Keadaan pegawai berdasarkan pangkat dan golongan.
6. Tabel 6. Keadaan pegawai berdasarkan tingkat pendidikan.
7. Tabel 7. Jumlah pegawai Bagian Transmisi dan Distribusi.
8. Tabel 8. Masa kerja pegawai Bagian Transmisi dan Distribusi.
9. Tabel 9. Data berdasarkan skor terhadap indikator integrasi.
10. Tabel 10. Data berdasarkan skor dari indikator pay off and fear arousing.
11. Tabel 11. Data berdasarkan skor dari indikator icing devide.
12. Tabel 12. Variabel komunikasi persuasive di Bagian Transmisi dan Distribusi PDAM Kabupaten Jember.
13. Tabel 13. Jumlah frekwensi dari criteria jawaban responden terhadap variabel X.
14. Tabel 14. Data berdasarkan skor dari indikator kesesuaian target pelaksanaan tugas pegawai dengan hasil yang telah diselesaikan,
15. Tabel 15. Data berdasarkan skor terhadap variabel efektivitas pelaksanaan tugas pegawai.
16. Tabel 16. Jumlah frekwensi dari kriteria jawaban responden terhadap variabel Y.
17. Tabel 17. Klasifikasi kategori jawaban komunikasi persuasive pimpinan terhadap efektivitas pelaksanaan tugas pegawai pada Bagian Transmisi dan Distribusi.
18. Tabel 18. Tabel persiapan untuk mengetahui pengaruh komunikasi persuasive pimpinan terhadap efektivitas pelaksanaan tugas pegawai di PDAM Kabupaten Jember Bagian Transmisi dan Distribusi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	13
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	14
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	14
1.4 Kerangka Teori.....	14
1.5 Konsepsi Dasar.....	20
1.5.1 Konsep Komunikasi Persuasif Pimpinan.....	21
1.5.2 Konsep Efektivitas Pelaksanaan Tugas.....	24
1.6 Hipotesis.....	25
1.7 Definisi Operasional.....	26
1.7.1 Operasionalisasi variabel pengaruh (X) yaitu Komunikasi Persuasif Pimpinan.....	27
1.7.2 Operasionalisasi variabel terpengaruh(Y) yaitu Efektivitas pelaksanaan tugas pegawai.....	28
1.8 Metode Penelitian.....	29
1.8.1 Penentuan Populasi.....	30
1.8.2 Metode Penentuan Sampel.....	30

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	13
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	14
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	14
1.4 Kerangka Teori.....	14
1.5 Konsepsi Dasar.....	20
1.5.1 Konsep Komunikasi Persuasif Pimpinan.....	21
1.5.2 Konsep Efektivitas Pelaksanaan Tugas.....	24
1.6 Hipotesis.....	25
1.7 Definisi Operasional.....	26
1.7.1 Operasionalisasi variabel pengaruh (X) yaitu Komunikasi Persuasif Pimpinan.....	27
1.7.2 Operasionalisasi variabel terpengaruh(Y) yaitu Efektivitas pelaksanaan tugas pegawai.....	28
1.8 Metode Penelitian.....	29
1.8.1 Penentuan Populasi.....	30
1.8.2 Metode Penentuan Sampel.....	30

1.8.3	Metode Pengumpulan Data.....	30
1.8.4	Metode Analisa Data.....	32
II. DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN		
2.1	Pengantar.....	34
2.2	Sejarah Singkat.....	34
2.3	Kedudukan Pegawai.....	35
2.4	Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi.....	37
2.5	Struktur Organisasi dan Tugas-Tugasnya.....	38
2.6	Data Responden.....	46
III. PENYAJIAN DATA VARIABEL PENELITIAN		
3.1	Pengantar.....	47
3.2	Variabel pengaruh (X) yaitu Komunikasi Persuasif Pimpinan.....	48
3.2.1	Integrasi (X1).....	48
3.2.3	Pay Off and Fear Arousing (X2).....	50
3.2.3	Icing divide (X3).....	52
3.3	Variabel terpengaruh (Y) yaitu Pelaksanaan Tugas Pegawai.....	56
3.3.1	Kesesuaian antara target pelaksanaan tugas pegawai dengan tugas yang telah diselesaikan.....	56
IV. ANALISA DAN INTERPRETASI DATA		
4.1	Pengantar.....	61
4.2	Penerapan Analisis Kai Kuadrat atau Chi Square.....	61
4.2.1	Memasukkan Frekwensi Observasi Kedalam Tabel Persiapan.....	62
4.2.2	Menentukan db untuk Menentukan Taraf Signifikansi.....	63
4.2.3	Menghitung Nilai Kai Kuadrat.....	64
4.2.4	Menentukan Signifikansi X^2 Observasi Dalam Acuan Tabel Distribusi Kai Kuadrat atau Chi Square.....	64

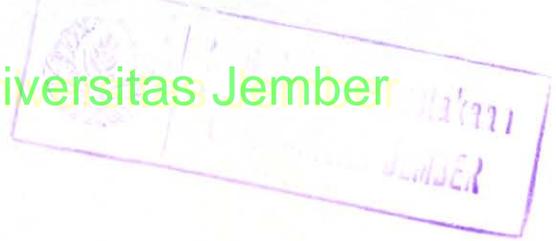
V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen di PDAM Kabupaten Jember Bagian Transmisi dan Distribusi.
2. Daftar Kuesioner.
3. Surat ijin penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
4. Surat ijin penelitian dari Kantor Sosial dan Politik.
5. Surat ijin penelitian dari PDAM Kabupaten Jember.



I. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Manusia sebagai makhluk sosial sangat membutuhkan bantuan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kebutuhan itu tidak hanya bersifat fisik seperti kebutuhan sandang, pangan dan papan saja, akan tetapi juga kebutuhan yang berhubungan dengan kepuasan batin seperti kebutuhan akan perasaan diterima orang lain dimana ia bekerja, kebutuhan akan prestasi, pergaulan, kasih sayang, keamanan, membalas sesuatu, menciptakan sesuatu dan sebagainya.

Di dalam memenuhi kebutuhan itu, manusia membentuk kelompok-kelompok dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang dikehendaki. Adanya kerja sama dengan orang lain dalam suatu kelompok seseorang akan merasa lebih mudah untuk mencapai tujuannya.

Agar aktivitas kerja sama tersebut dapat berjalan dengan baik dan lancar maka diperlukan suatu sarana untuk menampung aktivitas – aktivitas tersebut. Sarana yang dimaksud adalah organisasi. Hal ini seperti pendapat yang dikemukakan oleh Sukarno (1986 : 84) dalam mendefinisikan organisasi secara sederhana yaitu, “Organisasi adalah suatu sistem kerja sama sekelompok orang-orang guna mencapai tujuan bersama.”

Jadi organisasi merupakan sarana atau alat untuk mencapai tujuan, sedangkan sekelompok orang-orang yang bekerja sama didalamnya merupakan konsekuensi dari adanya tujuan-tujuan yang hendak dicapai bersama. Segala kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas untuk mencapai tujuan menuntut adanya penanganan dari orang-orang dalam organisasi agar masing-masing tugas pekerjaan berjalan sebagaimana mestinya dan dapat diselesaikan dengan tepat.

Mendukung pendapat Sukarno diatas, Sutarto (1993:24) juga menyatakan bahwa, "Organisasi adalah suatu kelompok orang-orang yang sedang bekerja sama kearah tujuan bersama dibawah kepemimpinan."

Dalam upaya mencapai tujuan organisasi, pimpinan mempunyai peranan yang sangat penting. Hal ini disebabkan pimpinan mempunyai tanggung jawab besar dalam memimpin para bawahan dan juga menjamin kelancaran tugas para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi, sebagaimana pendapat dari Widjaya (1985:131) yang mengatakan sebagai berikut :

Kepemimpinan berperan sebagai penggerak segala sumber daya manusia dan sumber daya lain yang ada dalam organisasi. Keberhasilan organisasi mencapai tujuannya yang telah ditetapkan akan sangat tergantung pada berperannya pemimpin.

Faktor manusia sebagai sumber daya dalam organisasi juga sangat penting dan menentukan bagi kelangsungan hidup suatu organisasi. Faktor ini sangat potensial dan mampu memperlancar jalannya roda organisasi dalam pencapaian tujuannya. Oleh karena itu pimpinan dalam menggerakkan sumber daya ini harus bisa sebaik mungkin terutama pada pelaksanaan tugas-tugas yang harus diselesaikan. Pelaksanaan tugas ini dilakukan dalam rangka proses pencapaian tujuan organisasi.

Steer (1987 : 5) berpendapat bahwa "Melihat peran pelaksanaan tugas yang demikian sentralnya, maka sangat perlu diperhatikan efektivitasnya yaitu sejauh mana pelaksanaan tugas itu mencapai tujuannya." Efektivitas dapat dipergunakan untuk mengukur apakah tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai atau belum.

Efektivitas pelaksanaan tugas atau disebut juga efektivitas kerja pegawai menurut Westra (1989 :83) pengertiannya adalah, "Efektivitas kerja adalah pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok pegawai atau karyawan yang dapat menimbulkan suatu akibat terwujudnya sesuai dengan rencana yang ditetapkan sebelumnya."

Hal tersebut bisa dijelaskan bahwa efektivitas kerja menyangkut efek-efek atau akibat-akibat positif tertentu yang ditimbulkan oleh keseluruhan proses kegiatan yang dilakukan oleh seluruh pegawai yang sehubungan dengan tugas pekerjaan yang dikehendaki oleh organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa suatu organisasi dapat mencapai tujuannya karena adanya sekelompok orang yang sedang bekerja sama untuk melaksanakan tugasnya di bawah kepemimpinan. Untuk menunjang pencapaian tujuan organisasi maka efektivitas pelaksanaan tugas pegawai perlu ditingkatkan. Akan tetapi, pelaksanaan tugas tersebut tidak dapat dipungkiri mengalami hambatan-hambatan yang menyebabkan efektivitas pelaksanaan tugas pegawai itu tidak dapat tercapai secara optimal.

Demikian pula halnya dengan keberadaan kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jember sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah, maka Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jember selalu berusaha meningkatkan pelaksanaan tugas pegawainya dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan secara efektif dan efisien.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan maka PDAM Kabupaten Jember secara terus-menerus melakukan produksi yang sekaligus mendistribusikan air bersih kepada masyarakat luas. Air yang diproduksi oleh PDAM Kabupaten Jember berasal dari 3 sumber, yaitu :

1. Sumber mata air
2. Sumur pompa
3. Air permukaan (WTC = Water Traitment Process)

Khusus untuk kota Jember air diproduksi dari sumur pompa dimana airnya diperoleh dengan cara memompa air agar keluar untuk kemudian didistribusikan.

Sumber mata air maksudnya adalah air diambil langsung dari mata air yang keluar dari dalam tanah (sumber air). Sedangkan Air permukaan (WTC) maksudnya adalah air yang diproses melalui penjernihan sebelum didistribusikan kepada pelanggan.

Air yang diproduksi PDAM Kabupaten Jember jumlahnya menyesuaikan dengan penggunaan air bersih oleh pelanggannya. Sehingga dengan demikian dapat dikatakan semakin banyak jumlah pelanggan dan penggunaan air bersih oleh pelanggan tersebut maka jumlah produksi air juga semakin meningkat. Observasi

pendahuluan yang penulis lakukan menunjukkan bahwa jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Jember terus mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah pelanggan ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Perkembangan Langgan PDAM Kabupaten Jember Juni 1999 sampai dengan Mei 2000

No	Bulan dan Tahun	Jumlah Pelanggan	Peningkatan Jumlah Pelanggan
1	Juni 1999	18.713	29
2	Juli 1999	18.737	24
3	Agustus 1999	18.758	21
4	September 1999	18.780	22
5	Oktober 1999	18.826	46
6	November 1999	18.915	89
7	Desember 1999	18.999	84
8	Januari 2000	19.117	118
9	Februari 2000	19.210	93
10	Maret 2000	19.304	94
11	April 2000	19.374	70
12	Mei 2000	19.427	53

Sumber data : PDAM Kabupaten Jember

Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa tiap bulan jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Jember mengalami kenaikan. Kenaikan jumlah pelanggan ini tentunya juga diikuti dengan jumlah produksi air. Semakin banyak jumlah air yang diproduksi mengakibatkan kapasitas debit air akan semakin turun. Data di lapangan menunjukkan bahwa kapasitas debit air saat ini sudah semakin menurun yaitu $\pm 40\%$.

Sehubungan dengan kapasitas debit air yang semakin menurun maka produksi air harus dibuat seefektif mungkin, yaitu harus sesuai dengan jumlah kebutuhan air pelanggan. Dengan kata lain bahwa jumlah produksi air harus sama

dengan jumlah kebutuhan pelanggan. Oleh sebab itu, maka dalam proses distribusinya juga harus lancar dan sesuai dengan ketentuan atau target, yaitu mendistribusikan air yang diproduksi sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini berarti dalam pelaksanaan pendistribusian air tidak diperbolehkan ada air yang tidak tersalurkan kepada pelanggan.

Proses distribusi air menjadi tugas dari Bagian Transmisi dan Distribusi. Mengingat pentingnya distribusi air ini maka keefektifan pelaksanaan tugas pegawai Bagian Transmisi dan Distribusi terutama dalam pelaksanaan distribusi air perlu mendapat perhatian serius serta penanganan yang berkala dan sistematis.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan berkenaan dengan efektivitas pelaksanaan tugas pegawai dalam rangka pencapaian target distribusi air di Kantor PDAM Kabupaten Jember, maka proses distribusi dari air yang diproduksi pada dasarnya telah mencapai hasil yang baik. Namun masih perlu dioptimalkan lagi. Untuk lebih jelasnya akan penulis sajikan data-data mengenai produksi, distribusi dan realisasi pelaksanaan tugas pegawai dalam mendistribusikan air di Kantor PDAM Kabupaten Jember.

Tabel 2. Produksi, Distribusi dan Realisasi Pelaksanaan Distribusi Air di Kantor PDAM Kabupaten Jember (dalam m³)
Mulai Juni 1999 sampai dengan Mei 2000.

Bulan & Tahun	Produksi air	Distribusi air	Air yang Dapat Dipertanggungjawabkan		Air yang Tidak Dapat Dipertanggungjawabkan
			Tercatat dalam Rekening	Tidak Tercatat	
Juni 1999	524.184	518.693	400.461	11.274	106.958
Juli 1999	525.347	519.784	408.746	9.835	101.203
Agustus 1999	526.749	520.826	410.385	5.463	104.978
September 1999	527.082	521.794	408.316	2.307	111.171
Oktober 1999	522.668	517.382	409.157	1.041	107.184
November 1999	524.811	521.469	408.073	1.867	111.529
Desember 1999	505.564	501.377	401.162	1.987	98.228
Januari 2000	620.015	619.507	405.883	1.375	212.249
Februari 2000	621.649	441.485	407.152	1.228	33.105
Maret 2000	577.189	574.058	409.742	1.101	163.215
April 2000	551.287	548.136	412.948	1.508	133.680
Mei 2000	570.073	566.320	419.827	2.928	143.565
Jumlah (dalam %)	6596.618	6370.831 (100%)	4901.852 (76,94%)	41.914 (0,66%)	1427.065 (22,49%)

Sumber data : PDAM Kabupaten Jember

Pada data diatas dapat dijelaskan bahwa setiap pemakaian atau penggunaan air oleh masyarakat tercatat dalam rekening. Sedangkan yang tidak tercatat dalam rekening namun dapat dipertanggungjawabkan digunakan untuk penggelontoran pipa. Penggelontoran ini maksudnya adalah membersihkan pipa yang rutin dilakukan oleh PDAM Kabupaten Jember untuk menjaga kualitas air agar tetap bersih. Selisih antara jumlah produksi dan distribusi air dimaksudkan sebagai air cadangan atau air yang berada dalam pipa yang siap pakai.

Dalam proses pendistribusian air dapat dilihat bahwa masih banyak terdapat air yang hilang yaitu sebesar 22,4% dimana di dalam tabel dinyatakan dengan air yang tidak dapat dipertanggungjawabkan. Sedangkan air yang tersalurkan kepada pelanggan sebesar 76,94%. Jika dibuat rata-rata maka setiap bulannya air yang tersalurkan sebesar 76% dan air yang hilang sebesar 22%. Hal ini berarti pelaksanaan pendistribusian air kepada pelanggan belum sesuai dengan targetnya, yaitu air seluruhnya tersalurkan ke pelanggan. Dengan demikian, efektivitas pelaksanaan tugas pegawai Bagian Transmisi dan Distribusi dalam rangka pencapaian target distribusi air masih perlu dioptimalkan.

Tindakan yang dapat dilakukan oleh pimpinan dalam mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan melakukan peningkatan kinerja pegawai pada bagian transmisi dan distribusi terutama saat melaksanakan pekerjaan di lapangan. Hal ini dikarenakan sebagian besar waktu yang digunakan untuk bekerja oleh bagian transmisi dan distribusi adalah di lapangan. Mengingat kondisi di lapangan sering tidak bisa diprediksi, sehingga apa yang terjadi terkadang tidak sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, maka pimpinan dalam memberikan tugas atau perintah kepada pegawai juga harus melihat kondisi yang terjadi di lapangan.

Dengan demikian antara pimpinan dan bawahan sangat perlu berkomunikasi sesering mungkin agar terjadi kesamaan dalam memandang suatu obyek permasalahan atau pelaksanaan tugas sehingga tujuan organisasi dapat terlaksana dengan baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Barnard dalam Pace (1998 : 56) yang menyatakan bahwa :

Eksistensi suatu organisasi (sebagai suatu sistem kerjasama) bergantung kepada kemampuan manusia untuk berkomunikasi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama pula. Sehingga dapat disimpulkan Fungsi pertama seorang eksekutif (pemimpin) adalah mengembangkan dan memelihara suatu sistem komunikasi.

Komunikasi yang baik yang dilakukan oleh pimpinan akan memudahkan para pegawainya untuk memahami apa yang harus dilakukan dalam pekerjaannya sehingga pelaksanaan tugas pekerjaan menjadi lebih efektif dan lancar. Selain itu dengan komunikasi proses organisasi untuk mencapai tujuan melalui orang lain atau anggota organisasi lebih mudah dilaksanakan.

Lebih lanjut Jiwanto (1983 : 3) mengemukakan komunikasi sebagai berikut :

Komunikasi merupakan suatu bidang yang sangat penting dalam organisasi, karena pada hakekatnya memanager adalah mencapai tujuan melalui orang lain maka seorang pemimpin harus dapat berkomunikasi secara efektif dengan karyawan-karyawannya untuk mencapai tujuan organisasi.

Dari pendapat diatas menunjukkan bahwa komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Pimpinan dalam memanager pelaksanaan tugas pegawai harus bisa berkomunikasi secara efektif agar pegawai dalam menjalankan tugasnya bisa terarah dan mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Disamping berperan dalam organisasi, komunikasi juga berperan dalam fungsi-fungsi manajemen. Kertonegoro (1994:136) mengemukakan, "Komunikasi merupakan proses yang diperlukan untuk melaksanakan fungsi-fungsi manajemen."

Fungsi-fungsi manajemen yang dimaksud menurut Hasibuan (1984:26) adalah :

1. Planning (Perencanaan)
2. Organizing (Pengorganisasian)
3. Motivating (Motivasi)
4. Controlling (Pengendalian)

Dalam fungsi perencanaan, informasi-informasi yang diperlukan sebagai dasar pembuatan rencana harus disampaikan kepada pimpinan, selanjutnya rencana yang telah dibuat harus dikomunikasikan kepada pihak lain untuk dilaksanakan. Fungsi pengorganisasian memerlukan komunikasi dengan bawahan mengenai tugas dan pekerjaannya. Fungsi motivasi digunakan untuk menggerakkan dan meningkatkan semangat kerja bawahan, oleh karena itu pimpinan dalam memberikan motivasi harus berkomunikasi dengan bawahan. Sedangkan fungsi pengendalian mengharuskan pimpinan untuk berkomunikasi dengan bawahan agar dalam melaksanakan tugas tidak menyimpang dari rencana serta tujuan organisasi.

Fungsi-fungsi manajemen diatas telah dijalankan dengan baik oleh PDAM Kabupaten Jember Bagian Transmisi dan Distribusi. Hal ini dapat dilihat pada Lampiran 1. Fungsi-fungsi manajemen yang telah diterapkan tersebut juga selalu berkaitan dengan komunikasi, sehingga dapat dikatakan komunikasi diperlukan dalam setiap kegiatan manajemen. Selain itu, komunikasi juga membantu memperlancar proses-proses organisasi lainnya.

Komunikasi pada hakekatnya adalah proses peralihan informasi dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut menerima informasi yang disampaikan. Abdurahman (1980 : 30) dalam mendefinisikan komunikasi adalah sebagai berikut : “ Komunikasi adalah penyampaian pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan untuk memperoleh efek sesuai dengan yang diharapkan.”

Dari pendapat diatas dijelaskan bahwa proses komunikasi sebenarnya adalah penyampaian pesan atau informasi pada orang lain untuk mengubah atau memperoleh efek sesuai dengan yang diharapkan berupa sikap, pendapat dan tingkah laku. Dengan adanya komunikasi diharapkan orang lain yang menerima pesan mempunyai pengertian yang sama dengan komunikator, sehingga dapat dikatakan bahwa unsur-unsur komunikasi secara sederhana terdiri dari komunikator, pesan dan komunikan. Dengan demikian pimpinan harus bisa berkomunikasi dengan baik agar

pesan yang disampaikan mudah dipahami dan mendapatkan efek dari pegawai seperti yang diinginkan.

Pimpinan dalam berkomunikasi menggunakan tehnik-tehnik komunikasi yang menurut Effendy (1972 : 81) dibagi menjadi 2 (dua) yaitu komunikasi persuasif dan komunikasi koersif.

Komunikasi persuasif lebih banyak dipergunakan daripada tehnik koersif. Dengan komunikasi persuasif orang lain mau merubah sikap, opini dan tingkah lakunya secara suka rela atas kemauan sendiri, sedangkan komunikasi koersif bersifat memaksa orang lain agar merubah sikap dan tingkah lakunya terlepas dari orang lain tersebut mau menerima atau tidak. Demikian juga yang terjadi pada PDAM Kabupaten Jember, Pimpinan Bagian Transmisi dan Distribusi dalam berkomunikasi dengan pegawainya menggunakan komunikasi persuasif dengan pertimbangan para pegawai atau bawahan dalam menjalankan tugas atau pekerjaan atas kesadaran sendiri dan tanpa dipaksa oleh pimpinan, sehingga efektivitas dalam pelaksanaan tugas dapat tercapai secara maksimal.

Kegiatan komunikasi oleh pimpinan PDAM Kabupaten Jember Bagian Transmisi dan Distribusi dengan menggunakan komunikasi persuasif dilakukan dalam setiap rapat rutin yang dilaksanakan 2 kali dalam 1 bulan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 3 berikut :

Tabel 3 : Jadwal komunikasi persuasif oleh pimpinan dalam rapat rutin Bagian Transmisi dan Distribusi mulai Juni 1999 sampai dengan Mei 2000

No	Bulan	Target	Realisasi
1	Juni 1999	2x	1
2	Juli 1999	2x	1
3	Agustus 1999	2x	1
4	September 1999	2x	2
5	Oktober 1999	2x	2
6	November 1999	2x	1
7	Desember 1999	2x	2
8	Januari 2000	2x	2
9	Februari 2000	2x	1
10	Maret 2000	2x	2
11	April 2000	2x	1
12	Mei 2000	2x	1
	Jumlah	24x	17x

Sumber data : PDAM Kabupaten Jember Bagian Transmisi dan Distribusi

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pertemuan rutin yang seharusnya diadakan oleh Kepala Bagian Transmisi dan Distribusi sebanyak 24X ternyata hanya dapat terlaksana 17x, sehingga faktor yang diduga kuat menyebabkan tidak efektifnya pelaksanaan tugas bawahan dalam rangka pencapaian target distribusi air adalah kurangnya komunikasi persuasif oleh pimpinan terhadap bawahan yang terwujud dalam pertemuan atau rapat rutin.

Pertemuan rutin yang diadakan dengan prosentase 75% perlu ada peningkatan agar pelaksanaan tugas pegawai menjadi lebih efisien dan efektif. Karena, dengan pertemuan rutin ini penguraian pelaksanaan tugas pegawai oleh pimpinan lebih jelas dan juga pelaksanaan tugas yang mengalami hambatan dapat dipecahkan bersama antara pimpinan dan pegawai lainnya. Disamping itu dalam pertemuan rutin ini hubungan antara pimpinan dan pegawai akan terjalin lebih erat yang secara psikis mampu meningkatkan kinerja pegawai untuk melaksanakan tugas-tugasnya dengan kemauan dan rasa tanggung jawab yang tinggi.

Berdasarkan penjelasan dan latar belakang diatas maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian mengenai *pengaruh komunikasi persuasif pimpinan terhadap efektivitas pelaksanaan tugas pegawai bagian transmisi dan distribusi dalam rangka pencapaian target distribusi air di PDAM Kabupaten Jember.*

1.2 Perumusan Masalah

Suatu penelitian dapat dikatakan ilmiah apabila penelitian tersebut sesuai dengan prosedur. Masalah yang ada harus dirumuskan terlebih dahulu secara tegas, hal ini dimaksudkan untuk membentuk perumusan data yang selanjutnya akan mempermudah dalam perumusan hipotesis. Dengan demikian data yang terkumpul akan memudahkan dalam analisa data.

Menurut Nasution (1975 : 12) dikatakan bahwa :

Masalah merupakan aspek yang ada dalam penelitian karena dengan adanya masalah yang dirasakan sebagai rintangan yang harus dipecahkan itulah yang menyebabkan seseorang mengadakan penelitian. Untuk tidak mengaburkan penelitian, masalah harus dibatasi secara spesifik.

Lebih lanjut A.A Loedin (1976 : 11) mengemukakan syarat-syarat untuk merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Menunjukkan dua variabel atau lebih
2. Persoalan harus ditegaskan dalam bahasa yang jelas untuk memudahkannya dituangkan dalam kalimat tanya
3. Persoalan harus memungkinkan pengukuran empiris

Sesuai dengan latar belakang yang telah penulis uraikan, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

“ Adakah pengaruh komunikasi persuasif pimpinan terhadap efektivitas pelaksanaan tugas pegawai Bagian Transmisi dan Distribusi dalam rangka pencapaian target distribusi air di PDAM Kabupaten Jember ?”

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian selalu didasari oleh adanya tujuan dan kegunaan dari penelitian itu sendiri. Demikian pula dalam penelitian ini mempunyai tujuan dan kegunaan sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan penelitian

Berkaitan dengan tujuan penelitian ini, Sutrisna Hadi (1986 : 6) mengatakan bahwa :

Suatu rencana khususnya dalam ilmu empiris pada umumnya mempunyai tujuan untuk menentukan, mengembangkan atau menguji kebenaran suatu penelitian. Menemukan berarti berusaha untuk mendapatkan sesuatu untuk mengisi kekurangan, mengembangkan berarti memperluas dan menggali lebih dalam apa yang sudah ada, sedang menguji kebenaran dilakukan apa yang sudah masih dan menjadi diragukan kebenarannya.

Dengan landasan tersebut maka penulis merumuskan tujuan yaitu ingin mengetahui pengaruh komunikasi persuasif pimpinan terhadap efektivitas pelaksanaan tugas pegawai pada bagian transmisi dan distribusi dalam rangka pencapaian target distribusi air di Kantor PDAM Jember.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis untuk menambah wawasan dan pengalaman bagi penulis dalam mempraktekkan teori-teori yang diterima selama berada di bangku kuliah.
2. Diharapkan dapat memberikan kegiatan akademis yaitu sebagai bahan tambahan referensi dan bahan kepastakaan bagi mahasiswa.
3. Pada tingkat aplikasinya diharapkan dapat memberikan kontribusi berharga bagi instansi yang bersangkutan dan meningkatkan efektivitas kerja demi peningkatan kualitas instansi.

1.4 Kerangka teori

Suatu organisasi berasal dari kerja sama manusia sebagai akibat dari adanya keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki oleh manusia yakni keterbatasan fisik, waktu, keahlian dan kemampuan. Organisasi dirumuskan sebagai pembagian pekerjaan di antara orang-orang yang usahanya harus dikoordinasi untuk mencapai tujuan, Koordinasi baru dapat dilakukan bila ada kesediaan berkorban dan kesediaan untuk bekerja sama.

Definisi organisasi menurut Siagian (dalam Hasibuan 184 :124) adalah :

Organisasi adalah suatu bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dan dalam ikatan itu terdapat seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Untuk mempelajari organisasi ada tiga pendekatan, yaitu :

1. Pendekatan Klasik

Pendekatan ini cenderung memandang organisasi sebagai suatu sistem tertutup dengan didasarkan pada "Teori Mesin" , suatu mesin yang mementingkan efisiensi didalamnya. Dasar pembagian pekerjaan untuk mencapai tujuan adalah hakekat pekerjaan itu sendiri.

2. Pendekatan Hubungan Manusiawi

Pendekatan ini menekankan pentingnya memperhitungkan aspek manusia secara utuh dalam merancang suatu struktur organisasi. Selain itu, masalah koordinasi dalam organisasi berasal dari ketidaktahuan akan kebutuhan dan nilai-nilai mereka yang membentuk organisasi itu. Pembagian pekerjaan harus dilakukan sedemikian rupa, sehingga mampu menimbulkan kerelaan berkorban dan kerelaan untuk bekerja sama.

3. Pendekatan Sistem

Pendekatan ini melihat organisasi dalam kaitan dengan lingkungannya, yaitu kaidah mengenai umpan balik, mengenai keterangan yang bukan saja tentang prestasi sistem, tetapi juga tentang lingkungan dan akibat-akibat dari produk sistem terhadap lingkungan itu. Tujuannya dilihat sebagai mata rantai yang hakiki antara suatu perusahaan dan bagian-bagian dari lingkungannya yang bersifat menentukan kelangsungan hidup dan pertumbuhannya.

Dari pendekatan-pendekatan organisasi di atas, timbul beberapa tahapan perkembangan pengertian organisasi. Tahapan-tahapan itu antara lain :

1. Tahapan pengertian organisasi sebagai regu/rombongan atau the herd concept of organization. Organisasi dipandang sebagai sekelompok orang yang bekerja sama, sedangkan kedudukan manajer sebagai "pengasuh/pengembala".
2. Tahapan pengertian organisasi sebagai jaringan tata hubungan antara orang-orang yang bekerja sama, atau the person to person concept of organization.

3. Tahapan pengertian organisasi sebagai suatu tim/kelompok orang yang bekerja sama secara integral atau the group concept of orgazation.
4. Tahapan pengertian organisasi sebagai suatu struktur/kerangka formal atau the structure concept of organization. Pada tahap ini manajer dipandang sebagai seorang komunikator dan koordinator, dan struktur organisasi dipandang sebagai penerjemah tujuan, prosedur dan lain-lain.
5. Tahapan pengertian organisasi sebagai sistem atau the system concept of organization. Pada tahap ini kita akan melihat tiga macam sistem yang bekerja sama serta yang berhubungan satu sama yang lain adalah :
 - a. Sistem kerja sama yang bersifat tehnis, fungsi yang bekerja seperti suatu mekanisme dan yang terdiri dari suatu tata kaitan prosedur-prosedur kerja menjadi suatu sistem yang mekanistik.
 - b. Sistem tata hubungan antar manusia yang masing-masing bekerja dan membentuk suatu sistem sosial, suatu sistem yang terdiri dari orang-orang yang bekerja sama sebagai makhluk sosial.
 - c. Sistem komunikasi, suatu sistem tukar menukar informasi dan orang-orang dalam sistem ini digerakkan secara integral dan sinkron, seolah-olah digerakkan oleh tata informasi itu. Inilah yang menimbulkan Operation Research dan Management Information System (MIS) diikuti dengan komputerisasi.

Tahapan dalam perkembangan pengertian organisasi menunjukkan adanya kerja sama di dalam organisasi. Orang-orang yang sedang bekerja sama di dalam organisasi tersebut saling berkomunikasi satu dengan yang lain. Joewono (1969:2) menyatakan bahwa, "Dimana organisasi berjalan hanya dapat mencapai tujuannya bila ada kerja sama didalamnya. Kerja sama dapat berjalan kalau komunikasi berjalan dan terpelihara dengan baik." Jadi dalam hal ini korelasi antara komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu.

Selain itu Shobarudin dari pendapatnya Burn and Kelly (1988:17) juga menyatakan, "Komunikasi merupakan proses vital dalam organisasi, karena komunikasi diperlukan bagi efektivitas, kepemimpinan, perencanaan, pengendalian, manajemen, konflik serta proses-proses organisasi lainnya."

Melihat komunikasi sangat berperan dalam organisasi maka perlu diketahui definisi dan proses komunikasi. Definisi komunikasi menurut Effendy (1992:23) adalah pemindahan informasi dari seseorang kepada orang lain terlepas dari dipercayai atau tidak. Tetapi informasi yang ditransfer tentulah harus dimengerti si penerima. Sedangkan proses komunikasi terdiri dari :

1. Komunikator (*Giver*) mempunyai ide merangsangnya/stimulus untuk disampaikan kepada komunikan (*receiver*)
2. Ide dialihkan ke dalam lambang-lambang komunikasi
3. Lambang-lambang/symbol-simbol komunikasi dikeluarkan melalui saluran
4. Simbol-simbol komunikasi dipersepsi komunikan dan ditafsirkan, lalu jika dimengerti, maka,
5. Terjadi action/feed back/kelakuan dan timbullah interaksi.

Komunikasi mempunyai fungsi-fungsi yang sangat dibutuhkan dalam proses-proses organisasi. Fungsi-fungsi itu antara lain :

1. *Instructive* : Komunikasi dalam hal ini berfungsi untuk memberikan instruksi, perintah dari atasan kepada para bawahannya.
2. *Informative* : Komunikasi dalam hal ini berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan informasi, berita.
3. *Influencing* : Komunikasi dalam hal ini berfungsi untuk memberikan saran-saran, nasehat-nasehat dari seseorang kepada orang lain.
4. *Evaluative* : Komunikasi berfungsi untuk memberikan laporan, dari bawahan kepada atasan.

Dalam organisasi fungsi-fungsi ini diwujudkan dalam bentuk pemberian perintah-perintah, instruksi-instruksi, pengarahan-pengarahan, penjabaran pelaksanaan tugas oleh pimpinan terhadap pegawai dan pembuatan laporan-laporan oleh pegawai kepada atasan.

Berdasarkan fungsi-fungsi komunikasi diatas maka komunikasi dapat dibedakan sebagai berikut :

- 1 Berdasarkan proses komunikasi
 - a. Proses secara primer
 - b. Proses secara Sekunder
- 2 Berdasarkan bentuk komunikasi
 - a. Komunikasi Persona (*Personal Communication*)

- a) Komunikasi intrapersona (*intrapersonal communication*)
- b) Komunikasi antarpersona (*interpersonal communication*)
- b. Komunikasi Kelompok (*group communication*)
 - a) Komunikasi kelompok kecil
 - b) Komunikasi kelompok besar
- c. Komunikasi Massa
 - a) Radio
 - b) Televisi
 - c) pers
- d. komunikasi media
 - a) surat
 - b) telepon
 - c) spanduk
3. Sifat komunikasi
 - a. Tatap muka
 - b. Bermedia
4. Metode komunikasi
 - a. Jurnalistik
 - b. Hubungan masyarakat (humas)
 - c. Periklanan
 - d. Pameran
 - e. Penerangan
5. Tehnik komunikasi
 - a. Komunikasi Persuasif (*Persuasive communication*)
 - b. Komunikasi koersif (*Coersive communication*)

Dalam penelitian ini, ditekankan pada tehnik komunikasi karena hal ini berkaitan dengan penggunaan komunikasi dalam organisasi. Adapun tehnik komunikasi ada 2, yaitu komunikasi persuasif dan komunikasi koersif. Komunikasi persuasif menurut Effendy (1992:58) adalah penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain agar berubah sikapnya, opini dan tingkah lakunya atas kesadaran sendiri. Sedangkan komunikasi koersif dalam merubah sikap dan perilaku orang lain dilakukan secara paksa.

Sejauh ini cara atau tehnik komunikasi yang dianggap efektif adalah melalui tehnik atau cara komunikasi persuasif karena tehnik ini mampu merubah tingkah laku komunikan atas persetujuan psikis komunikan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Effendy (1981 : 86) bahwa keuntungan daripada persuasif adalah bahwa orang atau sejumlah orang yang berubah tingkah lakunya untuk melaksanakan sesuai

dengan kesadaran sendiri. Memang persuasif dilakukan untuk memperoleh persetujuan psikologi dari orang yang dijadikan sasaran.

Komunikasi persuasif yang dilakukan oleh pimpinan dapat diwujudkan dalam bentuk rapat maupun hubungan secara personal dengan pegawai. Komunikasi persuasif dalam organisasi yang dilakukan oleh pimpinan untuk menjamin bahwa pelaksanaan tujuan organisasi bisa tercapai dengan lebih baik. Dengan kata lain komunikasi persuasif oleh pimpinan dipergunakan untuk meningkatkan efektivitas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan. Hal ini sebagaimana pendapat Carl Hovland yang dikutip oleh Suardi (1985 : 16) adalah sebagai berikut :

Komunikasi persuasif pimpinan mempunyai arti penting terhadap efektivitas organisasi. Hal ini karena untuk mengubah sikap kita harus mengubah pendapat, dan dari proses ini lahirlah komunikasi. Sedang melalui pendekatan ini, karena komunikasi bisa efektif maka obyek pertama adalah berupaya agar apa yang dikomunikasikan menarik perhatian, kemudian khalayak mau menerima apa yang dikomunikasikan tersebut dan mudah diingat-ingat.

Maka jelaslah disini bahwa komunikasi persuasif yang dilakukan pimpinan dapat membuat para bawahan agar dapat berubah sikap, pendapat serta tingkah lakunya sesuai dengan kehendak yang diinginkan dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini berarti apabila komunikasi persuasif berjalan dengan efektif maka efektivitas pelaksanaan tugas bawahan akan tercapai.

Komunikasi persuasif mencakup pertimbangan dari efektivitas pada tingkat individual, kelompok dan organisasi. Menurut Gibson (1996:38) pendekatan mengenai efektivitas adalah :

1. Pendekatan tujuan

Menurut pendekatan ini keberadaan organisasi dimaksudkan untuk menggapai tujuan tertentu. Menurut praktisi yang berpengaruh dan penulis manajemen juga perilaku manajemen menyatakan bahwa yang dimaksud efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian menunjukkan derajat efektivitas.

2. Pendekatan teori sistem efektivitas

Teori sistem memungkinkan untuk menjelaskan perilaku organisasi baik internal maupun eksternal. Internal dapat dilihat bagaimana dan mengapa orang di dalam organisasi melaksanakan tugas individu mereka dan kelompok. Secara eksternal bisa menilai transaksi organisasi dengan organisasi dan institusi lain. Teori sistem menekankan pada hubungan organisasi terhadap sistem yang lebih besar dimana organisasi menjadi bagiannya.

Efektivitas dapat dicapai melalui tiga perspektif yaitu :

1. Efektivitas individu

Menekankan pada kinerja tugas dari karyawan tertentu atau anggota organisasi. Tugas yang harus dikerjakan merupakan bagian pekerjaan atau posisi dalam organisasi, pimpinan secara rutin menilai efektivitas melalui proses evaluasi.

2. Efektivitas kelompok

Secara sederhana adalah jumlah kontribusi seluruh anggota atau gabungan kontribusi dari masing-masing anggota yang bekerja pada bidang-bidang tertentu.

3. Efektivitas organisasi

Efektivitas ini lebih dari sekedar gabungan dari efektivitas individu dan kelompok, melalui efek sinergi organisasi mendapatkan tingkat efektivitas yang lebih tinggi dibanding dengan penjumlahan masing-masing bagiannya, dengan efektivitas organisasi pekerjaan lebih banyak dihasilkan daripada individual.

Dalam penelitian ini, untuk mengukur efektivitas pelaksanaan tugas pegawai menggunakan unit analisis efektivitas kelompok.

1.5 Konsepsi Dasar

Pada suatu penelitian, konsepsi dasar sangat diperlukan untuk menyederhanakan pemikiran kita dalam mencari jalan keluar suatu persoalan.

Supranto (1989 : 30) memberikan pengertian mengenai konsepsi dasar yaitu :

Konsepsi dasar yaitu pandangan yang teoritis dari definisi singkat yang mendasari pemikiran kita guna mencapai jalan keluar atas suatu pemecahan persoalan yang perlu diselidiki. Sedangkan tujuannya adalah untuk menyederhanakan pemikiran kita dengan menggabungkan sejumlah peristiwa.

Berdasarkan definisi tersebut maka konsepsi dasar digunakan untuk mendapatkan gambaran suatu gejala sistematis hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Oleh sebab itu maka kita memerlukan konsep untuk mendapatkan gambaran dari suatu gejala atau peristiwa guna memudahkan dalam suatu penelitian.

Konsep menurut Singarimbun dan Effendi (1989:37) mendefinisikannya sebagai berikut : “Konsep adalah abstraksi dari suatu fenomena atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok, atau individu tertentu.”

Jadi peranan konsep sangat penting karena merupakan gambaran atau abstraksi dari sejumlah karakteristik kejadian yang menjadi observasi. Sehubungan dengan pemecahan masalah yang harus dihadapi maka konsep yang penulis ajukan adalah sebagai berikut :

1. Konsep Komunikasi Persuasif (dari variabel X)
2. Konsep efektifitas (dari variabel Y)

1.5.1 Konsep Komunikasi Persuasif

Komunikasi mempunyai peranan yang penting dalam penyampaian pesan atau informasi kepada orang lain atau komunikan. Di dalam proses komunikasi, ada 2 (dua) cara yang bisa dilakukan untuk menyampaikan message atau pesan kepada komunikan. Dua cara ini menurut Effendy (1972 : 81) adalah :

Ada dua cara yang dilakukan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada komunikan agar komunikan bertindak sesuai dengan kemauan komunikator, yaitu :

1. Komunikasi Persuasif atau komunikasi sambung rasa yaitu penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain agar berubah sikapnya, opini dan tingkah lakunya atas kesadaran sendiri.
2. Komunikasi Koersif yaitu penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan ancaman sanksi untuk merubah sikap atau tingkah laku.

Setelah mengalami perkembangan, ternyata tehnik komunikasi persuasif lebih banyak dipakai dan dipelajari oleh berbagai pihak terutama para pimpinan. Seperti yang diungkapkan oleh Effendy (1981 : 86) yaitu :

Oleh karena itulah akhir-akhir ini komunikasi persuasif banyak dipelajari, ia dapat menggantikan koersif dengan keberhasilan yang sama bahkan keuntungan daripada persuasif adalah bahwa orang atau sejumlah orang yang berubah tingkah lakunya untuk melaksanakan sesuai dengan kesadaran sendiri. Memang persuasif dilakukan untuk memperoleh persetujuan psikologi dari orang yang dijadikan sasaran.

Dari pendapat ini dapat diketahui bahwa komunikasi persuasif mampu membuat orang lain merubah tindakan atas kemauannya sendiri yang berarti tanpa adanya paksaan. Sehingga hal ini yang menyebabkan komunikasi persuasif banyak dipakai dan dipelajari dalam proses komunikasi.

Dalam menggunakan dan mempelajari komunikasi persuasif terdapat beberapa metode yang bisa dipakai seperti yang dituturkan oleh Effendy (1992 : 89) yaitu :

Dalam komunikasi persuasif terdapat beberapa teori yang dapat dipakai sebagai dasar penelitian di mana perkembangannya teori-teori tersebut dapat dikembangkan menjadi beberapa metode, diantaranya adalah asosiasi, integrasi, pay off and fear arousing, icing devide dan red-herring.

Untuk lebih jelasnya akan diterangkan mengenai metode-metode tersebut, yaitu :

1. Asosiasi

Adalah penyajian pesan komunikasi dengan cara menumpangkannya pada suatu obyek atas peristiwa yang sedang menarik perhatian khalayak.

2. Integrasi

Adalah kemampuan komunikator menyatukan diri secara komunikatif dengan komunikan. Ini berarti bahwa melalui kata-kata verbal atau universal komunikator menggambarkan bahwa ia "senasib" dan karena itu menjadi satu dengan komunikan.

3. Pay Off and Fear Arousing (Pay Off atau tehnik ganjaran)

Adalah kegiatan untuk mempengaruhi orang lain dengan cara menunjukkan hal yang menguntungkan atau hal yang menjanjikan harapan, sedangkan Fear Arousing atau pembangkit rasa takut adalah suatu cara yang bersifat menakut-nakuti atau menggambarkan suatu konsekwensi yang buruk.

4. Icing Devide

Adalah menata pesan sebaik mungkin dengan imbauan emosional (*emotional appeal*) sehingga komunikan lebih tertarik. Istilah lainnya dari icing ini sering disebut juga "*sugar coated*" atau bumbu penyedap.

5. Red – Herring

Adalah seni seorang komunikator untuk meraih kemenangan dalam perdebatan dengan menggelakkan argumentasi yang lemah untuk kemudian mengalihkannya sedikit demi sedikit ke aspek yang dikuasanya guna dijadikan sebagai senjata ampuh dalam menyerang lawan.

Berdasarkan pendapat dari Effendy diatas maka komunikasi persuasif yang dilakukan oleh pimpinan PDAM Kabupaten Jember khususnya pada bagian transmisi dan distribusi lebih banyak menggunakan atau didominasi bentuk atau metode sebagai berikut :

1. Integrasi
2. Pay Off and Fear Arousing
3. Icing Devide

Dalam hal ini metode Asosiasi dan Red Herring jarang atau tidak dipergunakan oleh pimpinan Bagian Transmisi dan Distribusi. Effendy (1992 : 91) menyebutkan, "Demikian beberapa tehnik komunikasi persuasif untuk dipilih dan dipergunakan dalam suatu situasi komunikasi tertentu". Dengan demikian tidak semua metode komunikasi itu harus dipergunakan. Metode Asosiasi dan Red Herring jarang atau tidak dipergunakan oleh pimpinan Bagian Transmisi dan Distribusi dikarenakan :

1. Metode Asosiasi dalam penyajian pesan komunikasi dilakukan dengan menumpangkannya pada suatu obyek atau peristiwa yang sedang menarik perhatian khalayak. Jadi dalam hal ini untuk penyajian pesan komunikasi harus ada obyek atau peristiwa yang menarik terjadi. Di lingkungan kerja Bagian Transmisi dan Distribusi tugas pekerjaan dilakukan secara kontinyu dan terus menerus. Untuk mendukung tugas dan pekerjaan itu komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan tidak bisa menunggu adanya obyek atau peristiwa yang menarik perhatian khalayak. Komunikasi yang dilakukan harus rutin dan tidak

terpengaruh oleh obyek atau peristiwa lain. Metode ini biasa dilakukan oleh kalangan bisnis atau kalangan politik.

2. Metode Red herring dipergunakan dalam perdebatan untuk meraih kemenangan. Metode ini sangat penting untuk mempertahankan diri atau menyerang secara diplomatis. Dalam kondisi seperti ini dimungkinkan pihak yang kalah merasa sakit hati atau kecewa sehingga dapat menimbulkan efek negatif tertentu. Oleh sebab itu pimpinan Bagian Transmisi dan Distribusi tidak menggunakan metode ini. Karena ia harus menciptakan suasana yang kondusif dan harmonis untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas sehingga harus dihindari semaksimal mungkin terhadap kemungkinan-kemungkinan yang menyebabkan terganggunya lingkungan kerja pegawai. Metode ini banyak diterapkan dan cocok bagi seorang diplomat atau tokoh politik.

1.5.2 Konsep Efektivitas

Pada dasarnya efektivitas adalah pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang (pegawai atau karyawan) yang dapat menimbulkan suatu akibat terwujudnya sesuatu sesuai dengan ketentuan rencana.

Efektivitas menurut The Liang Gie (1981:7) didefinisikan sebagai berikut :

Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan kegiatan dengan tujuan tertentu yang memang dikehendaki maka kegiatan orang itu dikatakan efektif kalau menunjukkan akibat atau maksud sebagaimana yang dikehendaki.

Sedangkan Emerson dalam Handyaningrat (1988:81) berpendapat sebagai berikut :

Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Jelasnya bila sasaran atau tujuan yang telah tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan.

Dari pendapat-pendapat yang telah dikemukakan menunjukkan bahwa pada hakekatnya terjadi efektivitas adalah dilihat dari pencapaian target atau tujuan yang

telah ditetapkan dan dalam organisasi, pencapaian tujuan ini ditentukan melalui kerja sama orang-orang yang terlibat didalamnya.

Berdasarkan pendapat Emerson dalam Handayaniingrat dapat ditarik indikator dari efektivitas pelaksanaan tugas pegawai yaitu :

1. Kesesuaian antara pencapaian target pelaksanaan tugas dengan hasil yang telah disesuaikan.

1.6 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pernyataan yang bersifat sementara dan merupakan suatu rumusan yang menyatakan harapan dari penulis tentang hubungan dua variabel dimana akan memberikan suatu kepastian terhadap dasar pemikiran yang telah dituangkan dalam hubungan tersebut. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Surahmad (1990:39) bahwa :

Hipotesis adalah suatu kesimpulan tetapi kesimpulan ini belum final dan harus dibuktikan kebenarannya. Jelasnya hipotesis merupakan suatu jawaban dugaan yang dianggap benar kemungkinannya yang benar yang menjadi jawaban yang benar.

Jadi hipotesis merupakan jawaban sementara dari suatu penelitian yang harus diuji kebenarannya dengan jalan penelitian di lapangan. Oleh karena itu hipotesis merupakan dugaan yang mungkin benar dan mungkin juga salah. Hal ini seperti pendapat Kartono (1980:70) sebagai berikut :

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari suatu penelitian yang harus dikaji kebenarannya dengan jalan research, oleh karena itu hipotesis adalah dugaan sementara yang mungkin benar dan mungkin salah. Ia akan ditolak bila faktanya menyangkal, hipotesisnya salah atau palsu dan hipotesisnya diterima jika faktanya membuktikan kebenarannya.

Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₀ : Tidak ada pengaruh komunikasi persuasif pimpinan terhadap efektivitas pelaksanaan tugas pegawai Bagian Transmisi dan Distribusi di PDAM Kabupaten Jember.

Hi : Ada pengaruh komunikasi persuasif pimpinan terhadap efektivitas pelaksanaan tugas pegawai Bagian Transmisi dan Distribusi di PDAM Kabupaten Jember.

1.7 Definisi Operasional

Pada dasarnya definisi operasional merupakan salah satu unsur penelitian yang dipergunakan untuk memudahkan pengukuran variabel-variabel penelitian berdasarkan kenyataan empiris. Untuk lebih jelasnya mengenai definisi operasional Singarimbun dan Effendi (1987:27) mengemukakan sebagai berikut :

Salah satu unsur yang membantu komunikasi antara peneliti adalah definisi operasional, yang merupakan petunjuk tentang bagaimana mengukur suatu variabel. Dengan membaca definisi operasional dalam suatu penelitian, peneliti akan mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut.

Adapun yang penulis maksudkan dengan definisi operasional disini merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel itu diukur sehingga jelas, dimensi-dimensi atau indikator-indikator serta item-itemnya. Sedangkan definisi operasionalisasinya sebagai berikut :

- Memberikan penjabaran yang mempunyai relevansi empirik
- Mengidentifikasi dimensi yang diharapkan dapat mencerminkan ciri - ciri konsep tadi secara tuntas
- Memberikan variabel didalam nilai atau score
- Menghindarkan pemenuhan dimensi yang akan dikorelasikan.

Berdasarkan uraian diatas maka untuk membatasi secara tegas konsep atau variabel penelitian yang pernah dirumuskan dalam hipotesis serta agar dapat berhubungan dengan dunia empiris maka masing-masing variabel dari penelitian ini akan penulis operasionalisasikan sebagai berikut :

1. Operasionalisasi variabel pengaruh (X) yaitu komunikasi persuasif pimpinan Bagian Transmisi dan Distribusi di PDAM Kabupaten Jember.
2. Operasionalisasi variabel terpengaruh (Y) yaitu efektivitas pelaksanaan tugas pegawai Bagian Transmisi dan Distribusi di PDAM Kabupaten Jember.

1.7.1 Operasionalisasi variabel pengaruh (X) yaitu Komunikasi persuasif pimpinan Bagian Transmisi dan Distribusi di PDAM Kabupaten Jember.

Dalam menggunakan dan mempelajari komunikasi persuasif terdapat beberapa metode yang bisa dipakai sebagai dasar penelitian seperti yang dituturkan oleh Effendy (1992 : 89) yaitu :

Dalam komunikasi persuasif terdapat beberapa teori yang dapat dipakai sebagai dasar penelitian di mana perkembangannya teori-teori tersebut dapat dikembangkan menjadi beberapa metode, diantaranya adalah asosiasi, integrasi, pay off and fear arousing, icing devide dan red-herring.

Berdasarkan pendapat diatas maka penulis menjabarkan indikator-indikator komunikasi persuasif sebagai berikut :

- a. Integrasi
- b. Pay off and Fear Arousing
- c. Icing Devide

Selanjutnya indikator-indikator yang dapat diturunkan dari konsep tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Integrasi

Menurut Onong U Effendy (1981 : 91) bahwa,

Suatu hal yang perlu diketahui oleh seorang komunikator bahwa dalam melaksanakan komunikasi persuasif dengan tehnik Integrasi, komunikator harus dapat menempatkan dirinya dalam arti tidak menganggap dirinya lebih tinggi atau lebih pintar dari yang lainnya. Karenanya komunikator harus menganggap dirinya sama dengan komunikan. Komunikan tidak merasa bahwa fihak komunikator menempatkan dirinya diatas atau mengguruinya.

Berdasarkan dari pendapat tersebut maka dapat ditarik item-item sebagai berikut :

1. Aktivitas pimpinan yang menyatakan bahwa sebenarnya dirinya mempunyai tanggung jawab yang sama dan senasib dengan para pegawai
2. Aktivitas pimpinan yang menyatakan bahwa dirinya tidak lebih pintar dari para pegawai yang berada di bawahnya serta memperhatikan dan mendengarkan masalah para pegawai dalam melaksanakan tugas

b. Pay Off and Fear Arousing

Adalah kegiatan untuk mempengaruhi orang lain dengan cara menunjukkan hal yang menguntungkan atau memberikan hal yang menjanjikan harapan, sedangkan Fear Arousing atau pembangkit rasa takut adalah suatu cara yang bersifat menakut-nakuti atau menggambarkan suatu konsekuensi yang buruk. (ibid)

Dari uraian ini maka item-item yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Aktivitas pimpinan yang menyatakan bahwa ia akan memberikan konsekuensi jika pegawai tidak melaksanakan tugasnya
2. Aktivitas pimpinan yang menyatakan bahwa sebenarnya para pegawai mampu melaksanakan apa yang disampaikan dan memberikan kesempatan untuk mengembangkannya dengan memberikan atau menjanjikan harapan

c. Icing Devide

Adalah menata pesan sebaik mungkin dengan imbauan emosional (*emotional appeal*) sehingga komunikasi lebih tertarik. Istilah lainnya dari icing ini sering disebut juga "*sugar coated*" atau bumbu penyedap. (ibid)

Item-item yang dapat diambil adalah :

1. Aktivitas pimpinan yang menyatakan bahwa dalam menyajikan pesan atau petunjuk dapat menarik pegawai untuk melaksanakannya serta diyakini kebenarannya oleh pegawai
2. Aktivitas pimpinan dalam menyampaikan pesan secara teratur, sistematis, dan dapat menggugah kesadaran pegawai

1.7.2 Operasionalisasi variabel terpengaruh (Y) yaitu efektivitas pelaksanaan tugas pegawai Bagian Transmisi dan Distribusi di PDAM Kabupaten Jember.

Efektivitas menurut Emerson dalam Handyaningrat (1985 : 16) adalah :

Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah dicapai sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya. Jelasnya bila sasaran atau tujuan yang telah tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan berarti efektif.

Berdasarkan konsep Emerson tersebut maka indikator yang penulis gunakan adalah :

1. Kesesuaian antara target pelaksanaan tugas dengan hasil tugas yang telah diselesaikan.

Dalam hubungannya dengan topik penelitian ini untuk keberhasilan atau efektivitas pelaksanaan tugas pegawai PDAM Kabupaten Jember maka penulis menggunakan item :

1. Kesesuaian antara target pelaksanaan tugas dengan hasil tugas yang telah diselesaikan.

Selanjutnya untuk memudahkan pengukuran variabel-variabel yang terbagi dalam beberapa indikator di atas, maka dalam memberikan nilai atau skor dari masing-masing item yang tersaji digunakan ukuran sebagai berikut :

1. Bila responden menjawab tidak, maka diberi skor 1
2. Bila responden menjawab ya, maka diberi skor 2

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu hal yang penting dari suatu penelitian ilmiah, dimana metode ini digunakan sebagai landasan bergerak dalam mendapatkan data-data yang obyektif, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga suatu penelitian ilmiah mempunyai kebenaran yang dapat dibuktikan dengan kenyataan lapangan.

Sehubungan dengan hal tersebut Koentjoroningrat (1986 : 7) mengemukakan pendapatnya tentang pengertian metode, yaitu, "Cara atau jalan sehubungan dengan upaya ilmiah, maka metode yang menyangkut masalah cara kerja untuk memahami obyek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan."

Sedangkan pengertian metode research menurut Hadi (1986:4) adalah sebagai berikut : "Metodelogi research sebagaimana kita kenal sekarang memberikan garis-garis yang sangat keras. Maksudnya untuk menjaga agar pegetahuan yang dicapai dari suatu research mempunyai harga ilmiah yang setinggi-tingginya."

Sehubungan dengan pengertian di atas dalam penelitian ini penulis menggunakan metode sebagai berikut :

1. Penentuan populasi
2. Metode penentuan sampel
3. Metode pengumpulan data
4. Metode analisis data

1.8.1. Penentuan Populasi

Sebelum penelitian dilaksanakan, terlebih dahulu harus ditentukan wilayah yang akan dijadikan sebagai daerah penelitian. Keseluruhan unsur yang ada di wilayah penelitian itu disebut populasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Singarimbun dan Effendy (1989 : 08) yang mengataka bahwa, "Populasi atau universe adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga."

Berdasarkan pengertian diatas maka dalam penelitian ini penulis mengambil populasi seluruh pegawai PDAM Kabupaten Jember Bagian Transmisi dan Distribusi.

1.8.2. Metode penentuan sampel

Sampel adalah wakil atau contoh dari populasi yang akan diteliti. Oleh karena itu sampel adalah merupakan bagian dari populasi ; maka sampel harus dapat mewakili populasi. Jumlah sampel yang harus diambil dalam suatu penelitian tidak ada ketentuan yang baku. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Hadi (1984 : 73) "Sebenarnya tidak ada suatu ketentuan yang mutlak berapa persen suatu sampel yang harus diambil dari suatu populasi. Ketidakadaan ketetapan yang mutlak itu tidak perlu menimbulkan keraguan pada seorang peneliti."

Dengan dasar tersebut maka peneliti leluasa untuk menetapkan besarnya sampel dalam penelitian. Penelitian ini yang diambil sebagai sampel adalah 22 orang. Penentuannya menggunakan cara sensus atau penelitian populasi, yaitu memasukkan semua pegawai pada Bagian Transmisi dan Distribusi.

1.8.3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah yang harus ditempuh dalam penelitian untuk mendapatkan informasi data yang menjelaskan atau menjawab permasalahan penelitian. Adapun tehnik-tehnik pengumpulan data adalah sebagai berikut :

- a. Teknik Observasi
- b. Teknik Dokumentasi
- c. Teknik Interview
- d. Teknik Kuesioner

a. Teknik Observasi

Teknik observasi merupakan langkah awal untuk mengamati dan mencatat secara sistematis tentang gejala atau peristiwa yang terjadi di lokasi penelitian. Hadi (1989 :136) memberikan pengertian observasi sebagai, "Observasi adalah metode ilmiah sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki."

Observasi penelitian ini dilakukan pada PDAM Kabupaten Jember untuk memperoleh data primer dan data sekunder sebagai bahan penunjang dan bahan kajian dalam penelitian ini.

b. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara untuk memperoleh data dengan cara menggali data-data, dokumen-dokumen serta surat-surat yang ada di daerah penelitian. Menurut Sartono Kartodirjo (Koentjoroningrat 1990 : 48) mengatakan "Pada umumnya data yang tercantum dalam berbagai jenis dokumen itu merupakan satu-satunya alat untuk mempelajari permasalahan itu antara lain karena tidak dapat diobsevasikan lagi dan tidak dapat diingat lagi."

Teknik dokumentasi merupakan sumber data sekunder yang melengkapi data primer yang diperoleh agar dapat mempertajam perasaan untuk meneliti serta memberikan analisis yang lebih akurat.

c. Teknik interview atau wawancara

Interview atau wawancara merupakan suatu bentuk pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan dan dijawab langsung oleh responden. Koentjoroningrat (1990:87) mengemukakan : "Metode wawancara atau interview mencakup cara yang disusun oleh seseorang dalam suatu tugas tertentu mencoba untuk mendapat keterangan atau pendapat secara lisan dari seorang responden atau berhadapan muka dengan orang lain."

Dalam penelitian ini penulis melakukan interview atau wawancara dengan pimpinan PDAM Kabupaten Jember Bagian Transmisi dan Distribusi selain itu juga dengan pegawai lainnya yang berkaitan dengan sumber penggalan data sehingga menunjang penulisan ini.

d. Tehnik kuesioner

Tehnik ini merupakan suatu cara untuk mendapatkan data dengan jalan mengajukan pertanyaan secara tertulis yang disebut kuesioner kemudian dijawab secara tertulis juga oleh responden. Pengertian kuesioner menurut Koentjoroningrat (1986 :87) : "Kuesioner merupakan suatu daftar yang berisi rangkaian pertanyaan mengenai suatu hal atau bidang. Dengan demikian kuesioner dimaksudkan sebagai suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data berupa jawaban dari responden."

Tehnik kuesioner yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah tehnik kuesioner dengan sistem tertutup yaitu pertanyaan dengan jawaban yang telah disediakan sehingga responden tinggal memilih jawaban yang disediakan.

1.8.4 Metode Analisis Data

Ada dua metode analisis data yang biasa digunakan dalam penelitian. Seperti yang dikemukakan oleh Soetandyo Wignyo Soebroto (Koentjoroningrat 1990 : 269) sebagai berikut :

Sesungguhnya analisis itu dapat dibedakan dalam dua macam yaitu kualitatif dan kuantitatif. Perbedaan ini sangat tergantung pada sifat data yang dikumpulkan oleh si peneliti. Apakah data yang dikumpulkan hanya sedikit yang bersifat monografis atau kasus-kasus (sehingga tidak dapat disusun kedalam struktur klasifikatoris) maka analisisnya pasti kualitatif, lain halnya jika data yang dikumpulkan itu besar dan mudah diklasifikasikan dalam kategori-kategori (dan oleh karenanya berstruktur) maka dalam hal ini demikian, analisis kuantitatiflah yang jelas harus dikerjakan.

Bentuk analisis kuantitatif yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah bentuk analisis Chi Square atau Kai Kuadrat. Analisis ini dapat digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel yang satu dengan yang lain, yang dalam hal ini adalah pengaruh Komunikasi Persuasif pimpinan terhadap efektivitas pegawai. Mengingat sampel yang digunakan sebanyak 22 orang yang

berarti berada diantara 20 dan 40 maka rumus kai kuadrat adalah X^2 . Hal ini sesuai dengan pernyataan Cokhran (dalam Siegel 1994 :137) sebagai berikut :

1. Bila $N > 40$, gunakanlah X^2 dengan korelasi kontinuitas
2. Kalau N ada diantara 20 dan 40, test X^2 boleh dipakai jika semua frekwensi yang diharapkan adalah 5 atau lebih. Jika frekwensi yang diharapkan yang terkecil kurang dari 5 adalah test Fisher
3. Bila $N < 20$, gunakanlah test Fisher untuk kasus apapun

Adapun rumus dari Kai Kuadrat adalah :

$$X^2 = \frac{N(|AD - BC|)^2}{(A+B)(C+D)(A+C)(B+D)}$$

Keterangan :

X^2 = Chi Kuadrat

N = Jumlah sampel yang diambil

A, B, C, D = Frekwensi tiap sel yang akan diamati

$(A+B), (C+D)$ = Jumlah frekwensi kejadian dalam baris

$(A+C), (B+D)$ = Jumlah frekwensi kejadian dalam kolom

(Siegel 1994 : 183)

II. DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN

2.1 Pengantar

Deskripsi daerah penelitian merupakan suatu gambaran mengenai lokasi atau daerah, tempat dimana penelitian itu dilakukan. Dengan memperhatikan deskripsi daerah penelitian akan membantu peneliti dalam memahami situasi, kondisi, permasalahan yang dihadapi yang memerlukan pemecahan dan bahkan mungkin prospek pengembangan organisasi yang bersangkutan. Sehingga akan memudahkan pula bagi pengumpulan informasi dan data-data yang mendukung suatu kegiatan penelitian. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah Kantor PDAM Kabupaten Jember.

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kabupaten Jember didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Jember no. 4 Tahun 1975 Juncto Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Jember no. 27 Tahun 1992. Tujuan didirikan Perusahaan ini adalah :

1. Menambah penghasilan daerah
2. Pembangunan Daerah Khususnya
3. Pembangunan Ekonomi Nasional umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan rakyat serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

2.2 Sejarah Singkat

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Jember memulai operasinya pada tahun 1932. Sejarah Perusahaan ini dimulai pada tahun 1930, dimana pemerintah Belanda Cq Provinciaal Oost Java membangun sarana air minum yang operasinya baru dijalankan pada tahun 1932. Kemudian tahun 1939 Sarana air minum dijual pada Regent Schap Te Djember dan sarana tersebut diberi nama Water Leiding Bedriif Te Djember. Setelah perang kemerdekaan atau tepatnya pada tahun 1945 penguasaan

sarana air minum beralih pada pemerintahan Republik Indonesia (Pemerintah Daerah Jember) dengan nama Perusahaan Saluran Air Minum (PSAM)

Pada Tahun 1972 Pemerintah Daerah Jember membentuk Sub Direktorat Pendapatan Daerah Kabupaten Jember dan dinyatakan Perusahaan Saluran Air Minum berada di bawahnya. Lalu pada tahun 1975 berdasarkan Peraturan Daerah No. 4 Tahun 1975 didirikan Perusahaan Daerah Air Minum Jember (PDAM Jember)

Sebagai kelanjutan dari Peraturan daerah pendirian maka pada tahun 1980 dilakukan pemisahan kekayaan perusahaan dari kekayaan pemerintah daerah dan sampai akhir tahun 1980 PDAM Jember melayani 1.883 pelanggan dengan total debit 46 l/detik (1 mata air dan 2 sumur bor). Kemudian pada tahun yang sama ditandatangani sub perjanjian pinjaman dengan Bank Dunia (IBRD) dan RDI. Pinjaman itu diarahkan atau digunakan untuk :

1. Penambahan debit sehingga menjadi 296 l/detik
2. Penambahan jaringan pipa sepanjang 102.300 m
3. Penambahan sambungan rumah 6.500 unit
4. Bangunan kantor, rumah dinas dan reservoar

Pada tahun 1993 ditandatangani pinjaman dengan P3KT yang akan digunakan untuk :

1. Penambahan debit 30 l/detik
2. Penambahan jaringan pipa 12.000 meter
3. Penambahan sambungan rumah 1.500 unit

2.3 Keadaan Pegawai

Semua pegawai Perusahaan diangkat dan diberhentikan oleh Direktur Utama dengan persetujuan Badan Pengawas sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan Anggota Direksi diangkat dan diberhentikan oleh Kepala Daerah atas usul Badan Pengawas dengan persetujuan pejabat yang berwenang. Jumlah semua pegawai yang ada di Kantor PDAM Kabupaten Jember 128 Orang. Untuk mengetahui secara tepatnya pegawai yang ada di Kantor PDAM Kabupaten Jember dapat dilihat pada tabel 8

Tabel 8. Jumlah Pegawai PDAM Kabupaten Jember s/d Mei 2000

No.	Jabatan atau Bagian	Jumlah Pegawai
1	Direktur Utama	1
2	Direktur Bidang Umum	1
3	Direktur Bidang Tehnik	1
4	Satuan Pengawas Intern	4
5	Bagian Keuangan	16
6	Bagian Administrasi Umum	20
7	Bagian Langganan	13
8	Bagian Transmisi dan Distribusi	23
9	Bagian Perencanaan Tehnik	9
10	Bagian Produksi	13
11	Cabang-Cabang	27
	Jumlah	128

Sumber data : PDAM Kabupaten Jember

Dari tabel diatas dapat diketahui secara terperinci jumlah pegawai pada masing-masing bagian. Sedangkan keadaan pegawai PDAM Kabupaten Jember Berdasarkan pangkat dan golongan dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Keadaan Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan s/d Mei 2000

No.	Pangkat dan Golongan	Jumlah
1	II A	1
2	III A	7
3	IV A	11
4	I B	21
5	II B	5
6	III B	27
7	IV B	10
8	I C	11
9	II C	3
10	III C	1
11	Honorer	31
	Jumlah	128

Sumber data : PDAM Kabupaten Jember

Dari jumlah pegawai yang ada, yaitu 128 orang, terdiri dari berbagai macam latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Ada yang hanya tamatan Sekolah Dasar, SMP, SMA, Sarjana dan bahkan ada yang Sekolah Dasar tidak tamat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel 6.

Tabel 6. Keadaan Pegawai PDAM Kabupaten Jember Berdasarkan Pendidikan s/d Mei 2000.

No.	Pendidikan	Jumlah
1	-	5
2	Sekolah Dasar	21
3	Sekolah Menengah Pertama	10
4	Sekolah Menengah Atas	67
5	Ahli Madya (D3)	1
6	Sarjana	24
	Jumlah	128

Sumber data : PDAM Kabupaten Jember

2.4 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Jember Nomor 37 Tahun 1997 maka kedudukan, tugas pokok dan fungsi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jember adalah sebagai berikut :

2.4.1 Kedudukan PDAM Kabupaten Jember

- a) Perusahaan Daerah Air Minum adalah merupakan Badan Usaha milik Pemerintah Daerah sebagai suatu alat kelengkapan Otonomi Daerah
- b) Perusahaan Daerah Air Minum diselenggarakan atas dasar azas Ekonomi Perusahaan dalam kesatuan sistem pembinaan ekonomi Indonesia berlandaskan Pancasila yang menjamin kelangsungan Demokrasi Ekonomi yang berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat
- c) Perusahaan Daerah Air Minum dipimpin oleh Direksi dibawah pengawasan suatu Badan Pengawas.

2.4.2 Tugas Pokok PDAM Jember

Adalah menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

2.4.3. Fungsi PDAM Kabupaten Jember

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada tugas pokok, Perusahaan Daerah Air Minum melakukan fungsi-fungsi sebagai berikut :

- a) Pelayanan umum atau jasa
- b) Menyelenggarakan Kemanfaatan umum
- c) Memupuk pendapatan

2.5 Struktur Organisasi dan Tugas-Tugasnya

Susunan organisasi Perusahaan Daerah Air Minum terdiri dari :

2.5.1. Badan Pengawas

Badan Pengawas adalah aparat pelaksanaan kewenangan Bupati Kepala Daerah Tingkat II di bidang pengawasan, pembinaan, pengembangan dan pengendalian Perusahaan Daerah sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Daerah Kabupaten Tingkat II Jember No. 4 Tahun 1975 Jo Peraturan Daerah No 27 Tahun 1992 tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten daerah Tingkat II Jember.

2.5.2. Direksi , yang terdiri dari :

A. Direktur Utama

Tugas Direktur Utama :

- (a) Memimpin Perusahaan Daerah air Minum menurut wewenang berdasarkan peraturan daerah, menyangkut perencanaan, penguasaan, pengurusan dan pengembangan Perusahaan Daerah Air Minum secara berhasil guna untuk mencapai tujuannya.
- (b) Menetapkan rencana kerja Perusahaan Daerah Air Minun secara berhasil guna mencapai tujuannya.
- (c) Memimpin dan mengawasi penyelenggaraan PDAM

- (d) Menetapkan kebijaksanaan tentang pembinaan, pengurusan, penguasaan dan pengembangan unit-unit PDAM.
- (e) Menyampaikan laporan dan pertanggungjawaban pengelolaan PDAM pada Badan Pengawas
- (f) Membina ketrampilan dan kesejahteraan para karyawan PDAM
- (g) Memelihara ketentraman dan keamanan dalam PDAM
- (h) Bertanggung jawab untuk memenuhi kewajiban pembayaran dana pembangunan daerah
- (i) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Direktur bidang Tehnis
- (j) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh badan pengawas.

Dalam menjalankan tugasnya Direktur Utama bertanggung jawab kepada Bupati Kepala Daerah.

B. Direktur Bidang Umum

Tugas Direktur Bidang Umum :

- (a) Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan di bidang administrasi keuangan, kepegawaian dan kesekretariatan
- (b) Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pengadaan peralatan dan perlengkapan
- (c) Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan Serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan
- (d) Mengendalikan uang pendapatan, hasil penagihan rekening penggunaan air dari pelanggan
- (e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama

Dalam menjalankan tugasnya Direktur Bidang Umum bertanggung jawab kepada Direktur Utama

C. Direktur Bidang Teknik

Tugas Direktur Bidang Teknik adalah :

- (a) Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan di bidang perencanaan, tehnik, produksi, distribusi dan peralatan tehnik

- (b) Mengkoordinasikan dan mengendalikan pemeliharaan instalasi produksi sumber mata air dan sumber mata air tanah
- (c) Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan pengujian peralatan teknik dan bahan-bahan kimia
- (d) Melaksanakan menjalankan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama

Dalam menjalankan tugasnya Direktur Bidang Teknik bertanggung jawab kepada Direktur Utama

2.5.3. *Unsur Staf*, terdiri dari bagian-bagian yaitu :

A. *Bagian Keuangan*

Mempunyai tugas :

- (a) Mengendalikan kegiatan-kegiatan di bidang keuangan
 - (b) Mengadakan program pendapatan dan pengetahuan keuangan
 - (c) Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan
 - (d) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Bidang Umum
- Bagian Keuangan dipimpin oleh seorang kepala bagian yang dalam menjalankan tugas bertanggung jawab kepada Direktur Bidang Umum.

Bagian Keuangan terdiri dari :

1. Sub Bagian Kas
2. Sub Bagian Penagihan
3. Sub Bagian Pembukuan
4. Sub Bagian Rekening

B. *Bagian Langgan*

mempunyai tugas :

- (a) Melakukan penyaluran meter air dan memeriksa data penggunaan air berdasarkan meter
- (b) Menyelenggarakan pemasangan, pelayanan langganan dan mengurus penagihan rekening langganan

- (c) Menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan langganan, pengelolaan data langganan
- (d) Menyelenggarakan fungsi pengawasan meter air, pengendalian meter air dan administrasi meter air
- (e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Bidang Umum Bagian langganan dipimpin oleh seorang kepala bagian yang bertanggungjawab kepada Direktur Bidang Umum

Bagian langganan terdiri dari :

1. Sub Pelayanan Langganan
2. Sub Bagian Pembaca Meter

C. Bagian Administrasi Umum dan Personalia

Mempunyai tugas :

- (a) Merencanakan, Mengkoordinir , Mengawasi pekerjaan - pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh sub Bagian Tata Usaha dan Umum, Personalia, Gudang Dan Pembelian
- (b) Mengendalikan Menyelenggarakan Kegiatan - kegiatan dibidang administrasi, Kepegawaian Serta Kesekretariatan
- (c) Menyelenggarakan kegiatan - kegiatan dibidang kerumah tanggaan, peralatan kantor dan perundang undangan
- (d) Mengurus perbekalan material dan peralatan tehnik
- (e) Mengadakan pembelian barang - barang yang diperlukan perusahaan.

Bagian Umum Dan Personalia dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang bertanggungjawab kepada Drektur Bidang Umum

Bagian Administrasi Umum dan Personalia, Terdiri dari :

1. Sub Bagian Umum
2. Sub bagian Personalia
3. Sub Bagian Pengadaan

D. Bagian Produksi

Bagian produksi mempunyai tugas :

- (a) Menyelenggarakan pengendalian atas kualitas dan kuantitas air produksi air termasuk rencana material produksi
- (b) Mengatur, menyelenggarakan fungsi-fungsi mekanik mesin ketenagaan, kualitas, serta laboratorium
- (c) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktur bidang teknik

Bagian produksi dipimpin oleh seorang kepala bagian yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab pada direktur bidang teknik

Bagian produksi terdiri dari :

1. Sub Bagian Pengolahan dan Operation
2. Sub Bagian Laboratorium

E. Bagian Transmisi dan Distribusi

Mempunyai tugas :

- (a) Mengawasi pemasangan dan pemeliharaan pipa-pipa distribusi dalam rangka pembagian secara merata dan terus menerus serta melayani perbaikan akibat gangguan
- (b) Mengatur penyelenggaraan fungsi pipa/jaringan pipa pompa tekan dan pelayanan gangguan
- (c) Mengkoordinir dan melaksanakan pemasangan sambungan baru untuk pelanggan
- (d) Meneliti sambungan-sambungan pipa yang tak resmi
- (e) Mengatur dan mengkoordinis pengujian meter air yang baru, menyusun rencana penggantian meter yang rusak serta pemeliharaannya
- (f) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Bidang Teknik

Bagian transmisi dan distribusi dipimpin oleh seorang kepala bagian yang dalam melaksanakan tugas bertanggungjawab langsung kepada direktur bidang teknik.

Bagian transmisi dan distribusi terdiri dari :

1. Sub Bagian Transmisi dan Distribusi
2. Sub Bagian Meter Segel

F. Bagian Perencanaan dan Pemeliharaan Teknik

Mempunyai tugas :

- (a) Mengadakan persediaan cadangan air minum guna keperluan distribusi
 - (b) Merencanakan pengadaan teknik bangunan air minum serta mengendalikan kualitas dan kuantitas termasuk menjamin rencana kebutuhan
 - (c) Mengadakan penyediaan sarana air minum untuk program-program pengembangan dan pengawas pendistribusian
 - (d) Membantu dan mengajukan saran-saran pertimbangan kepada Direksi
 - (e) Mengurus perbekalan material dan peralatan teknik
 - (f) Mengetes, meneliti dan menilai peralatan teknik sesuai dengan kebutuhan perusahaan
 - (g) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Bidang Teknik
- Bagian Perencanaan dan Pemeliharaan Teknik dipimpin oleh Kepala Bagian yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Direktur Bidang Teknik

Bagian Perencanaan dan Pemeliharaan Teknik terdiri dari :

1. Sub bagian Perencanaan
2. Sub Bagian Pengawasan
3. Sub Bagian Pemeliharaan

2.5.4 Satuan Pengawas Intern (SPI)

Mempunyai tugas :

- (a) Membantu Direktur utama dalam mengadakan penilaian atas sistem pengendalian dan pengolahan manajemen, pelaksanaan serta memberikan saran perbaikannya
- (b) Melakukan auditing internal
- (c) Menyusun laporan audit

Dalam melaksanakan tugas, Kepala satuan pengawas Intern dibantu oleh :

- A. *Pemeriksa/Pengawas Keuangan*
- B. *Pemeriksa/Pengawas Personalia*
- C. *Pemeriksa/Pengawas Teknik*

2.5.5. Unsur Pelaksanaan yang terdiri dari :

Cabang-cabang PDAM yang diatur berdasarkan Type A, B dan C.

A. *Cabang type A adalah :*

Satuan kerja di wilayah yang pendapatannya minimal mampu menutup 80% dari seluruh biaya operasional cabang kecuali beban penyusutan atau mempunyai pelanggan < 1000 sambungan rumah dan merupakan unit type terkecil yang kedudukannya setingkat dengan sub bagian dengan personel relatif kecil.

B. *Cabang Type B adalah :*

Satuan kerja di wilayah yang pendapatannya mampu menutup seluruh biaya operasional cabang kecuali beban penyusutan atau mempunyai pelanggan 1001 s/d 2000 sambungan rumah dan merupakan unit type sedang yang kedudukannya setingkat dengan bagian di kantor direksi PDAM.

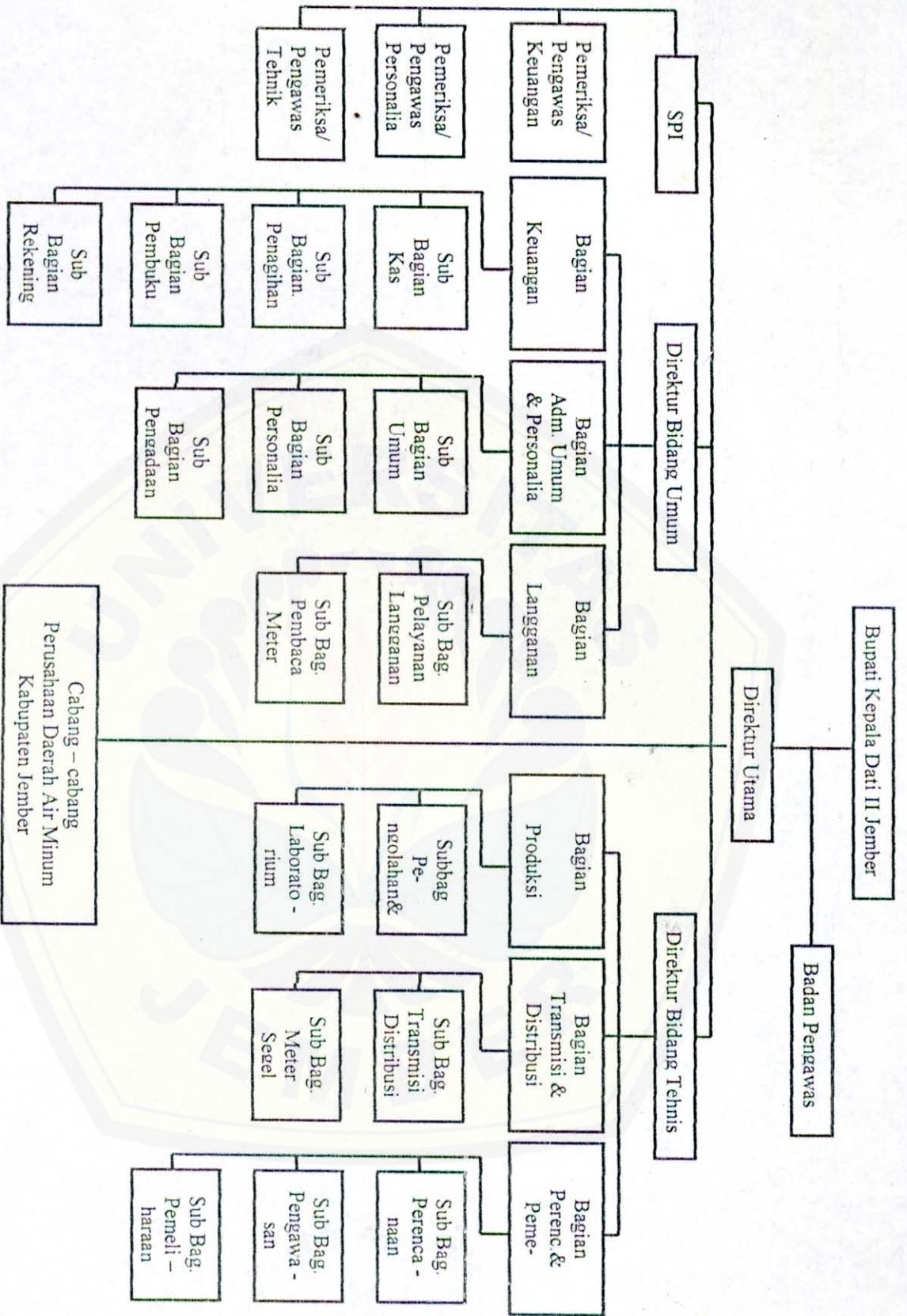
Type ini dibantu oleh Sub seksi umum dan Sub Seksi Teknik yang masing-masing dipimpin oleh seorang kepala Sub Seksi.

C. *Cabang type C adalah :*

Satuan kerja di wilayah yang pendapatannya mampu menutup seluruh biaya operasional cabang termasuk beban penyusutan, atau mempunyai pelanggan > 2000 sambungan rumah dan merupakan unit besar yang kedudukannya setingkat dengan bagian di kantor PDAM.

Type ini dibantu oleh :

1. Seksi Umum yang terdiri dari Sub Seksi Umum, Sub Seksi Langgan dan Sub Seksi Inkasio.
2. Seksi Teknik yang terdiri dari Sub Seksi Perencanaan dan Sub Seksi Teknik.



Sumber data : PDAM Kabupaten Jember

2.6 Data Responden

Jumlah Pegawai PDAM Kabupaten Jember Bagian Transmisi dan Distribusi yang dijadikan sebagai sampel dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7. Jumlah pegawai Bagian Transmisi dan Distribusi yang dijadikan sampel

No	Jabatan atau Bagian	Jumlah
1	Kasubag Transmisi dan Distribusi	1
2	Kasubag Meter Segel	1
3	Pelaksana Transmisi dan Distribusi	13
4	Pelaksana Meter Segel	7
Jumlah		22

Sumber data : PDAM Kabupaten Jember Bagian Transmisi dan Distribusi s/d mei 2000

Sedangkan dari masa pengabdian atau masa kerja maka dapat diuraikan sebagai berikut :

Tabel 8. Masa Kerja pegawai Bagian Transmisi dan Distribusi yang dijadikan sample

No	Masa Kerja (dalam tahun)	Jumlah
1	1 s/d 5	2
2	6 s/d 10	2
3	11 s/d 15	9
4	16 s/d 20	8
5	21 s/d 25	1
Jumlah		22

Sumber data : PDAM Kabupaten Jember Bagian Transmisi dan Distribusi s/d Mei 2000

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pengalaman kerja yang dimiliki oleh pegawai sudah cukup memadai untuk menyelesaikan tugas pekerjaan baik dikantor maupun dilapangan.



III. PENYAJIAN DATA VARIABEL PENELITIAN

3.1 Pengantar

Sebelum melangkah pada analisa data maka terlebih dahulu penulis menyajikan data-data dari variabel penelitian. Selain itu juga dipaparkan data-data primer, berupa data-data berdasarkan skor dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan indikator-indikator yang ada. Data yang terkumpul dari masing-masing variabel secara sistematis diatur sehingga menghasilkan data yang siap untuk dianalisa, untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Adapun variabel yang digunakan dibedakan menjadi 2 (dua) berdasarkan hubungan antara variabel-variabel itu, yaitu variabel independent (pengaruh) dan variabel dependent (terpengaruh). Variabel pengaruh adalah variabel yang karena kedudukannya dalam suatu penelitian mempengaruhi variabel yang lain. Variabel terpengaruh adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel pengaruh.

Dalam penelitian ini ada 2 (dua) variabel yang disajikan yaitu :

1. Variabel Pengaruh (X) yaitu Komunikasi Persuasif Pimpinan Bagian Transmisi dan Distribusi di PDAM Kabupaten Jember
2. Variabel Terpengaruh (Y) yaitu Efektivitas Pelaksanaan Tugas pegawai Bagian Transmisi dan Distribusi di PDAM Kabupaten Jember

3.2 Variabel Pengaruh (X) yaitu Komunikasi Persuasif Pimpinan Bagian Transmisi dan Distribusi di PDAM Kabupaten Jember

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel komunikasi persuasif pimpinan bagian transmisi dan distribusi di PDAM Kabupaten Jember adalah :

- a). Integrasi (X1)
- b). Pay off and Fear Arousing (X2)
- c). Icing Devide (X3)

3.2.1 Integrasi (X1)

Item dari integrasi adalah :

1. Aktivitas pimpinan yang menyatakan bahwa sebenarnya dirinya mempunyai tanggung jawab yang sama dan senasib dengan para pegawai
2. Aktivitas pimpinan yang menyatakan bahwa dirinya tidak lebih pintar dari para pegawai yang berada di bawahnya serta memperhatikan dan mendengarkan masalah para pegawai dalam melaksanakan tugas

Untuk mengetahui jawaban responden atas item dari indikator integrasi akan penulis sajikan dalam tabel berikut :

Tabel 9. Data berdasarkan skor terhadap indikator integrasi

No	Item Responsis		Total Skor
	1	2	
1	2	2	4
2	1	2	3
3	2	2	4
4	2	2	4
5	2	1	3
6	1	1	2
7	2	1	3
8	2	2	4
9	2	2	4
10	1	1	2
11	2	1	3
12	2	2	4
13	1	2	3
14	1	1	2
15	2	2	4
16	2	2	4
17	2	2	4
18	1	2	3
19	2	1	3
20	1	2	3
21	1	2	3
22	2	2	4

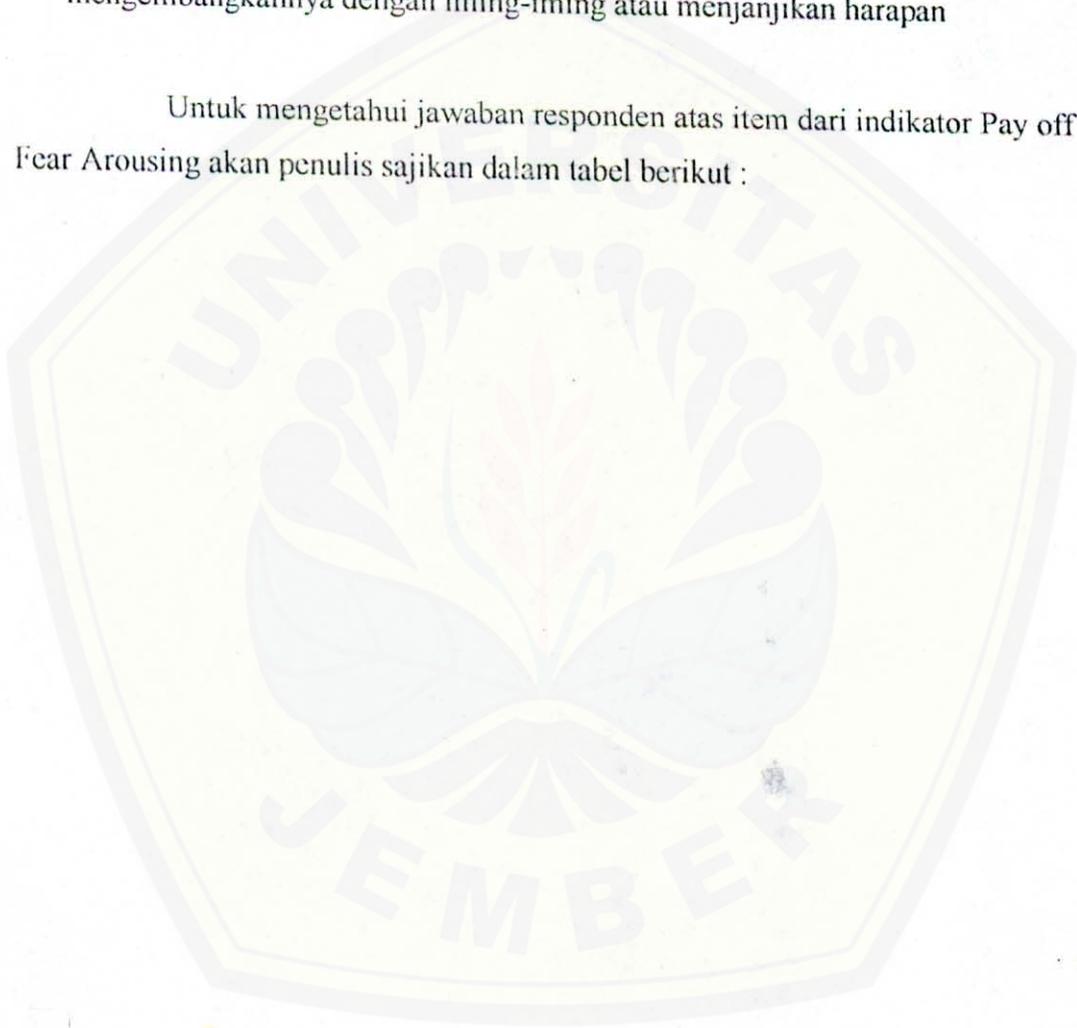
Sumber data primer diolah Tahun 2000

3.2.2 Pay Off and Fear Arousing (X2)

item dari indikator ini adalah :

1. Aktivitas pimpinan yang menyatakan bahwa ia akan memberikan konsekwensi jika pegawai tidak melaksanakan tugasnya
2. Aktivitas pimpinan yang menyatakan bahwa sebenarnya para pegawai mampu melaksanakan apa yang disampaikan dan memberikan kesempatan untuk mengembangkannya dengan iming-iming atau menjanjikan harapan

Untuk mengetahui jawaban responden atas item dari indikator Pay off and Fear Arousing akan penulis sajikan dalam tabel berikut :



Tabel 10. Data berdasarkan skor dari indikator Pay off and Fear Arousing

No	Item Responsis		Total Skor
	1	2	
1	1	2	3
2	1	2	3
3	2	1	3
4	2	2	4
5	1	2	3
6	2	1	3
7	1	1	2
8	2	2	4
9	2	2	4
10	2	2	4
11	1	1	2
12	2	2	4
13	2	1	3
14	1	2	3
15	2	2	4
16	2	1	3
17	2	2	4
18	1	2	3
19	2	2	4
20	1	1	2
21	2	2	4
22	2	2	4

Sumber data primer diolah Tahun 2000

3.2.3 Icing Devide

Item dari indikator Icing devide adalah :

1. Aktivitas pimpinan yang menyatakan bahwa dalam menyajikan pesan atau petunjuk dapat menarik pegawai untuk melaksanakannya serta diyakini kebenarannya oleh pegawai
2. Aktivitas pimpinan dalam menyampaikan pesan secara teratur, sistematis, dan dapat menggugah kesadaran pegawai

Untuk mengetahui jawaban responden atas item dari indikator Icing Devide akan penulis sajikan dalam tabel berikut :



Tabel 11. Data berdasarkan skor dari indikator Icing Devide

No	Item Responsis		Total skor
	1	2	
1	2	1	3
2	2	2	4
3	2	2	4
4	1	2	3
5	2	1	3
6	1	1	2
7	1	1	2
8	2	2	4
9	1	1	2
10	2	2	4
11	1	2	3
12	1	1	2
13	2	1	3
14	2	1	3
15	2	2	4
16	2	1	3
17	2	2	4
18	1	1	2
19	2	2	4
20	2	1	3
21	1	2	3
22	2	1	3

Sumber data primer diolah Tahun 2000

Setelah dilakukan penghitungan skor masing masing indikator pada variabel X, selanjutnya membagi total skor dalam dua kategori. Dengan demikian skor tertinggi adalah 12 dan skor terendah adalah 6, sehingga pengelompokan kelas intervalnya sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{6}{2} = 3$$

Dengan demikian pengelompokan interval untuk mengetahui frekwensi variabel X adalah untuk kategori rendah dan kategori tinggi sebagai berikut :

Total skor 6 - 8 adalah kategori rendah

Total skor 9-12 adalah kategori tinggi

Selanjutnya data masing-masing indikator diatas disajikan atau digabung dalam satu tabel yang merupakan data keseluruhan dari variabel Komunikasi Persuasif pimpinan. Tabel yang dimaksud adalah :

Tabel 12. Variabel Komunikasi Persuasif di Bagian Transmisi dan Distribusi pada PDAM Kabupaten Jember

No	Integrasi	Pay off and Fear Arousing	Icing Devide	Total skor	Kategori
1	4	3	3	10	Tinggi
2	3	3	4	10	Tinggi
3	4	3	4	11	Tinggi
4	4	4	3	11	Tinggi
5	3	3	3	9	Tinggi
6	2	3	2	7	Rendah
7	3	2	2	7	Rendah
8	4	4	4	12	Tinggi
9	4	4	2	10	Tinggi
10	2	4	4	10	Tinggi
11	3	2	3	8	Rendah
12	4	4	2	10	Tinggi
13	3	3	3	9	Tinggi
14	2	3	3	8	Rendah
15	4	4	4	12	Tinggi
16	4	3	3	10	Tinggi
17	4	4	4	12	Tinggi
18	3	3	2	8	Rendah
19	3	4	4	11	Tinggi
20	3	2	3	8	Rendah
21	3	4	3	10	Tinggi
22	4	4	3	11	Tinggi

Sumber data primer diolah Tahun 2000

Setelah melihat data yang diperoleh dari kuesioner diatas maka dapat disimpulkan bahwa indikator variabel X mempunyai frekwensi yang cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 13. Jumlah frekwensi dari kriteria jawaban responden terhadap variabel X

Skor	Frekwensi	kategori	prosentase
1	6	Rendah	27,3%
2	16	Tinggi	72,7%
Jumlah	22		100%

Sumber data primer diolah Tahun 2000

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa variabel X mempunyai frekwensi yang cukup tinggi karena 72,7% responden menjawab pengaruh komunikasi persuasif adalah tinggi dan 27,3% responden menjawab rendah.

3.3 Variabel Terpengaruh (Y) yaitu Efektivitas Pelaksanaan Tugas pegawai Bagian Transmisi dan Distribusi di PDAM Kabupaten Jember

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel efektivitas pelaksanaan tugas pegawai yaitu :

3.3.1 Kesesuaian antara target pelaksanaan tugas pegawai dengan hasil tugas yang telah diselesaikan (Y1)

Item dari indikator ini adalah :

1. Kesesuaian antara target pelaksanaan tugas pegawai dengan hasil tugas yang telah diselesaikan

Untuk mengukur jawaban responden atas item dari indikator tersebut diatas akan penulis sajikan dalam tabel berikut :

Tabel 14. Data berdasarkan skor terhadap indikator kesesuaian target pelaksanaan tugas pegawai dengan hasil tugas yang telah diselesaikan

No	Item Responsis	Total Skor
	1	
1	2	2
2	2	2
3	2	2
4	2	2
5	1	1
6	1	1
7	2	2
8	2	2
9	1	1
10	2	2
11	1	1
12	2	2
13	2	2
14	1	1
15	2	2
16	2	2
17	2	2
18	1	1
19	2	2
20	2	2
21	2	2
22	2	2

Sumber data primer diolah Tahun 2000

Oleh karena variabel Y hanya mempunyai 1 item maka skor tertinggi adalah 2 dan skor terendah adalah 1. Sehingga dapat dikategorikan sebagai berikut :

Total skor 1 adalah kategori rendah

Total skor 2 adalah kategori tinggi

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 15. Data berdasarkan skor terhadap variabel efektivitas pelaksanaan tugas pegawai

No	Item Responsis	Total Skor	Kategori
	1		
1	2	2	Tinggi
2	2	2	Tinggi
3	2	2	Tinggi
4	2	2	Tinggi
5	1	1	Rendah
6	1	1	Rendah
7	2	2	Tinggi
8	2	2	Tinggi
9	1	1	Rendah
10	2	2	Tinggi
11	1	1	Rendah
12	2	2	Tinggi
13	2	2	Tinggi
14	1	1	Rendah
15	2	2	Tinggi
16	2	2	Tinggi
17	2	2	Tinggi
18	1	1	Rendah
19	2	2	Tinggi
20	2	2	Tinggi
21	2	2	Tinggi
22	2	2	Tinggi

Sumber data primer diolah Tahun 2000

Setelah data yang diperoleh dari kuesioner diatas dapat disimpulkan bahwa indikator variabel Y mempunyai frekwensi yang cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 16. Jumlah frekwensi dari kriteria jawaban responden terhadap variabel Y

Skor	Frekwensi	Kategori	Prosentase
1	6	Rendah	27,3 %
2	16	Tinggi	72,7%
Jumlah	22		100%

Sumber data primer diolah Tahun 2000

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa variabel Y mempunyai frekwensi yang cukup tinggi karena 72,7% responden menjawab efektivitas pelaksanaan tugas pegawai adalah tinggi dan 27,3% responden menjawab rendah.

Untuk memudahkan dalam proses analisa data maka dibuat tabel sebagai berikut :

Tabel 17. Klasifikasi kategori jawaban komunikasi persuasif pimpinan terhadap efektivitas pelaksanaan tugas pegawai pada Bagian Transmisi dan Distribusi di PDAM Kabupaten Jember

No	Variabel X	Variabel Y
1	Tinggi	Tinggi
2	Tinggi	Tinggi
3	Tinggi	Tinggi
4	Tinggi	Tinggi
5	Tinggi	Rendah
6	Rendah	Rendah
7	Rendah	Tinggi
8	Tinggi	Tinggi
9	Tinggi	Rendah
10	Tinggi	Tinggi
11	Rendah	Rendah
12	Tinggi	Tinggi
13	Tinggi	Tinggi
14	Rendah	Rendah
15	Tinggi	Tinggi
16	Tinggi	Tinggi
17	Tinggi	Tinggi
18	Rendah	Rendah
19	Tinggi	Tinggi
20	Rendah	Tinggi
21	Tinggi	Tinggi
22	Tinggi	Tinggi

Sumber data primer diolah Tahun 2000

4.2.3 Menghitung Nilai Kai Kuadrat

Berdasarkan tabel persiapan tersebut maka dapat dihitung nilai X^2 sebagai berikut :

$$X^2 = \frac{N(|AD - BC|)^2}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

$$X^2 = \frac{22(|14.4 - 2.2|)^2}{(14 + 2)(2 + 4)(14 + 2)(2 + 4)}$$

$$X^2 = \frac{22(52)^2}{16.6.16.6}$$

$$X^2 = \frac{59488}{9216}$$

$$X^2 = 6,454$$

4.2.4 Menentukan Signifikansi X^2 Observasi Dalam Acuan Tabel Distribusi Kai Kuadrat atau Chi Square

Langkah terakhir dari analisis ini adalah menentukan signifikansi yaitu dengan cara membandingkan X^2 hitung atau observasi dengan X^2 tabel yang terdapat dalam tabel distribusi Kai Kuadrat atau Chi Square.

Penelitian ini menggunakan taraf kepercayaan 95% yaitu maksudnya dalam penelitian ini dipercayai kebenarannya sebesar 95% kebenarannya, sedangkan taraf ketidakpercayaannya 5% atau $\alpha = 0,05$ dan db = 1. Berdasarkan hal tersebut diperoleh harga Kai Kuadrat 3,841. Sedangkan X^2 hitung atau observasi sebesar 6,454. Berarti X^2 hitung lebih besar daripada X^2 tabel. Maka hipotesis kerja diterima. Dengan demikian ada pengaruh Komunikasi persuasif pimpinan terhadap efektivitas pelaksanaan tugas pegawai pada PDAM Kabupaten Jember Bagian Transmisi dan Distribusi.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di kantor PDAM Kabupaten Jember, yang berjudul "Pengaruh Komunikasi Persuasif Pimpinan terhadap Efektivitas Pelaksanaan Tugas Pegawai di Bagian Transmisi dan Distribusi", dan setelah penulis selesai menyajikan data dan menganalisa serta mengajukan hipotesis terhadap variabel yang tercakup dalam penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis data statistik Chi Square atau Kai Kuadrat dengan taraf kepercayaan sebesar 95% dan $db = 1$ yang menghasilkan X hitung = 6,454 lebih besar dari X tabel = 3,814 maka H_0 diterima. Hal ini berarti Komunikasi Persuasif yang dilakukan oleh pimpinan mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan tugas pegawai di PDAM Kabupaten Jember Bagian Transmisi dan Distribusi.
2. Semakin tinggi komunikasi persuasif yang dilakukan oleh pimpinan maka semakin tinggi pula efektivitas pelaksanaan tugas pegawai.

5.2 Saran

Sesuai dengan apa yang penulis bahas dan penulis simpulkan dapat diketahui bahwa peningkatan Komunikasi persuasif pimpinan akan menyebabkan peningkatan efektivitas pelaksanaan tugas pegawai. Maka sebagai saran bagi pimpinan kantor PDAM Kabupaten Jember Bagian Transmisi dan Distribusi hendaknya lebih meningkatkan kegiatan atau aktivitas komunikasi secara persuasif dengan pegawai, sehingga efektivitas pelaksanaan tugas akan tercapai dan tujuan yang telah direncanakan dan ditentukan akan tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Oemi. 1983. *Dasar-Dasar Publik Relation*. Bandung : Alumni.
Badan Penerbit Universitas Jember. 1998. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*.
Jember : BP-UNEJ.
- Effendy, Onong. U. 1972. *Human Relations & Publik Relation dalam
Manajemen*. Bandung : Penerbit Alumni.
- _____. 1981. *Dimensi-Dimensi Komunikasi*. Bandung : Penerbit
Alumni.
- _____. 1981. *Sistem Informasi dalam Manajemen*. Bandung :
Penerbit Alumni.
- _____. 1986. *Komunikasi Kepemimpinan*. Bandung : Penerbit
Alumni.
- _____. 1986. *Human Relations & Publik Relations*. Bandung :
Penerbit Alumni.
- _____. 1992. *Dinamika Komunikasi*. Bandung : Penerbit Alumni.
- Gibson, Ivancevich, Donely. 1996. *Organisasi dan Manajemen : Perilaku, Struktur
dan Proses*. Surabaya : Erlangga.
- Gie, The Liang. 1981. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Nur
Cahaya.
- Hadi, Sutrisno. 1984. *Metodelogi Research : Untuk Penulisan Paper, Skripsi,
Thesis dan Disertasi*. Yogyakarta : Yayasan Penerbit Psikologi UGM.
- _____. 1986. *Metode Research II*. Yogyakarta : Fakultas Psikologi UGM.
- _____. 1987. *Metode Research I dan II*. Yogyakarta : Fakultas Psikologi
UGM.
- _____. 1989. *Metodelogi Research*. Yogyakarta : Fakultas Psikologi UGM.
- Handayaniingrat, Soewarno. 1985. *Administrasi Pemerintahan dalam
Pembangunan*. Jakarta : CV Mas Agung.
- _____. 1988. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan
manajemen*. Jakarta : Gita Karya.

- Hasibuan, Drs. Mallayu SP. 1984. *Manajemen : Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta : CV. Mas Agung
- Jiwanto, Gunawan. 1985. *Komunikasi dalam Organisasi*. Yogyakarta : Pusat Pengembangan Manajemen FE Univ. Atmajaya.
- Joewono, Suhardiman. 1969. *Ilmu Komunikasi dalam Pembangunan*. Yogyakarta : Balai Pembinaan Administrasi UGM.
- Kartono, Kartini. 1980. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Gramedia.
- _____. 1994. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : Rajawali Press.
- Kertonegoro, Sentanoe. 1994. *Manajemen Organisasi*. Jakarta : Widya Press.
- Koentjaraningrat. 1986. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta : Gramedia.
- _____. 1990. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta : Gramedia.
- Loedin, A.A. 1976. *Pengantar Pengetahuan Dasar Penelitian*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Nasution, S. 1980. *Buku Penuntun Membuat Disertasi, Thesis, Skripsi dan Paper*. Bandung : Jemmars.
- Pace, R. Wayne. 1998. *Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Siagian, P. Sondang. 1985. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta : CV. Mas Agung.
- Siegel, Sidney. 1994. *Statistik Non Parametrik untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta : Gramedia.
- Singarimbun, Masri dan S. Effendy. 1987. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES.
- _____. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES.
- Shobarudin, M. 1988. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalita*. Jakarta : Bina Aksara.
- Steers, M. Richard. 1987. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta : Gramedia.
- Suardi, Harsono. 1986. *Komunikasi dalam Pembangunan*. Jakarta : Prisma.
- Sukarno, K. 1986. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : Miswar.

- Supranto, J. 1989. *Metodologi Research dan Aplikasinya dalam Research*. Jakarta : Gramedia.
- Surakhmad, Winarno. 1990. *Pengantar Penelitian Ilmiah : Dasar-Dasar, Metode Tehnik*. Bandung : Tarsito.
- Westra, Pariatra. 1989. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung.
- Widjaya, A.W. 1986. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta : Rajawali Press.



Lampiran 1

Pelaksanaan Fungsi-fungsi manajemen di PDAM Kabupaten Jember Bagian Transmisi dan Distribusi

1. Planning (Perencanaan)

Perencanaan adalah fungsi seorang manager yang berhubungan dengan memilih tujuan-tujuan, kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur dari alternatif-alternatif yang ada. Dalam fungsi ini PDAM Kabupaten Jember sudah menerapkan perencanaan secara baik. Hal ini dapat dilihat dengan sudah adanya rencana kerja yang harus dilaksanakan pegawai Bagian Transmisi dan Distribusi. Rencana kerja tersebut secara sederhana dapat dijelaskan sebagai berikut :

Untuk memudahkan dalam pelaksanaan tugas maka Bagian Transmisi dan Distribusi dibagi menjadi 2 yaitu : Sub Bagian Transmisi & Distribusi dan Sub Bagian meter segel.

Rencana Kerja Sub Bagian Transmisi dan Distribusi adalah :

- a) Melaksanakan pengoperasian dan memeriksa jaringan pipa transmisi, distribusi agar berjalan dengan baik sehingga pendistribusian air berjalan lancar sampai pada pelanggan.
- b) Mengerjakan dan memelihara jaringan-jaringan pipa transmisi, distribusi dan pipa-pipa lainnya.
- c) Mengkoordinir dan melaksanakan sambungan baru untuk pelanggan.
- d) Mencari meneliti tempat-tempat kebocoran serta penyebabnya dan membuat laporan untuk perbaikannya.
- e) Melaksanakan pemutusan sambungan dinas atau menyambung kembali sambungan dinas berdasarkan surat perintah kerja dari Direktur bidang teknik.
- f) Memeriksa jalur-jalur transmisi, distribusi dan sambungan dinas secara periodik.
- g) Membuat jadwal kegiatan tukang pipa atau juru pipa dan pelaksanaan pekerjaan selesai menurut jadwal agar kebocoran atau kerusakan dapat diperbaiki sesegera mungkin.

- h) Mengontrol jalannya distribusi air, masuk dan keluar dari resevoir, tekanannya cukup baik dan merata keseluruh wilayah.
- i) Mengatur dan mengkoordinir pembersihan resevoir secara periodik.
- j) Melaksanakan tugas-tugas lain dalam bidangnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Transmisi dan Distribusi.

Rencana Kerja Sub Bagian Meter Segel :

- a) Menguji dan memeriksa meter air yang akan dipasang pada sambungan langganan dan memperbaiki seluruh meter air yang rusak.
- b) Menerima laporan dari sub bagian pembaca meter tentang meter-meter air yang rusak, tidak berfungsi secara normal, kabur dan tidak terbaca dan segera melakukan persiapan untuk perbaikakan.
- c) Membuat jadwal kegiatan pengecekan seluruh meter air menurut wilayah masing-masing pelanggan.
- d) Memberikan informasi tentang kelemahan daripada meter air serta adanya penambahan jumlah kran pada langganan atau saluran lain yang dirubah tidak seijin Perusahaan kepada Kepala Bagian Transmisi dan Distribusi
- e) Melaksanakan tugas-tugas lain dalam bidang yang diberikan oleh Kepala Bagian Transmisi dan Distribusi.

Dengan adanya rencana kerja tersebut menunjukkan bahwa perencanaan pada bagian ini sudah berjalan dengan baik.

2. Organizing (Pengorganisasian)

Fungsi pengorganisasian manager meliputi penentuan penggolongan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk tujuan-tujuan perusahaan, pengelompokkan kegiatan-kegiatan tersebut ke dalam suatu bagian yang dipimpin oleh seorang manajer serta melimpahkan wewenang untuk melaksanakannya.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa dalam fungsi ini terdapat pembagian kerja. Demikian halnya pada PDAM Kabupaten Jember Bagian Transmisi dan Distribusi juga terdapat pembagian kerja.

Pembagian kerja Bagian Transmisi dan Distribusi dibagi menjadi 2 yaitu :

- A. Sub Bagian Transmisi dan Distribusi
- B. Sub Bagian Meter Segel.

Pembagian kerja pada setiap sub mempunyai tugas yang berbeda akan tetapi terdapat kerja sama diantara satu sama lain. Setiap Sub Bagian dikepalai oleh Kepala Sub Bagian (Kasubag). Hal ini dilakukan untuk mempermudah pelaksanaan tugas pegawai mengingat kompleksitas tugas yang harus diselesaikan sedangkan kemampuan pegawai mengerjakan setiap tugas terbatas.

3. Motivating (Motivasi)

Motivasi atau dorongan dalam manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan agar secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tugas yang telah ditentukan.

Motivasi yang dilakukan oleh pimpinan PDAM Kabupaten Jember Bagian Transmisi dan Distribusi antara lain dengan : pemberian penghargaan bagi yang berprestasi, dialog dari hati ke hati, pemberian insentif, pemberian tanda jasa dan berupa benda yang lainnya. Semua ini dilakukan oleh pimpinan dengan tujuan supaya bawahan mempunyai motivasi bekerja yang baik.

4. Controlling (Pengendalian)

Pengendalian dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standart, apa yang seharusnya dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan bila perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan standart.

Penerapan fungsi pengendalian pada PDAM Kabupaten Jember dapat dilihat dengan dibentuknya satuan khusus yang menangani masalah kontrol atau pengendalian yaitu SPI (Satuan Pengawas Intern).

Selain itu, Khusus Bagian Transmisi dan Distribusi pengendalian atau pengawasan oleh pimpinan dilakukan secara terjun langsung dilapangan bila ada kebocoran pada saluran-saluran vital dan meminta laporan harian dari pegawai yang terjun dilapangan.

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITÁS JEMBER

DAFTAR KUISIONER

I. IDENTITAS PENELITI

Nama : Gatot Sulistyono
Nim : 95 - 179
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Jl. Bangsa III. No. 5

II. PENGANTAR

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember, penulis diwajibkan menyusun skripsi. Adapun judul skripsi ini adalah "PENGARUH KOMUNIKASI PERSUASIF PIMPINAN TERHADAP EFEKTIVITAS PELAKSANAAN TUGAS PEGAWAI BAGIAN TRANSMISI DAN DISTRIBUSI DALAM RANGKA PENCAPAIAN TARGET DISTRIBUSI AIR DI KANTOR PDAM KABUPATEN JEMBER." Untuk itu guna memenuhi data yang dibutuhkan, kami mohon dengan hormat kesediaan Bapak/ibu/Sdr untuk membantu pencapaian tujuan penelitian ini dengan mengisi angket atau daftar pertanyaan yang telah kami sediakan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kerahasiaan dari jawaban yang diberikan akan kami jamin sepenuhnya.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr meluangkan waktu untuk mengisi angket ini, kami mengucapkan terima kasih dan mohon maaf sebelumnya apabila ditemui kata-kata yang kurang berkenan.

Hormat Kami,

(Gatot Sulistyono)

1.2 Pay Off and Fear Arousing

1. Apakah Pimpinan (Kabag Transmisi dan Distribusi) Bapak/Ibu/Sdr senantiasa menyatakan akan memberikan konsekuensi atau sanksi jika pegawai tidak melaksanakan tugasnya ?
 - a. Ya
 - b. Tidak

2. Dalam pemberian tugas, apakah Pimpinan (Kabag Transmisi dan Distribusi) Bapak/Ibu/Sdr senantiasa menyatakan bahwa sebenarnya para pegawai mampu melaksanakan apa yang disampaikan dan memberikan kesempatan untuk mengembangkannya dengan memberikan atau menjanjikan harapan ?
 - a. Ya
 - b. Tidak

1.3 Icing Devide

1. Apakah Pimpinan (Kabag Transmisi dan Distribusi) Bapak/Ibu/Sdr dalam menyajikan pesan atau petunjuk dapat menarik pegawai untuk melaksanakannya serta diyakini kebenarannya ?
 - a. Ya
 - b. Tidak

2. Apakah Pimpinan (Kabag Transmisi dan Distribusi) Bapak/Ibu/Sdr senantiasa menyampaikan pesan secara teratur, sistematis dan dapat menggugah kesadaran pegawai ?
 - a. Ya
 - b. Tidak

II. Variabel Efektivitas Pelaksanaan Tugas Pegawai

1. Apakah Bapak/Ibu/Sdr dalam merealisasikan pelaksanaan tugas sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan ?
 - a. Ya
 - b. Tidak



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat: Jl. Kalimantan No. 37, Telepon (0331) 337818, JEMBER 68121
E-mail: lemlit.unej@jember.telkom.net.id

Nomor : 636/J25.3.1/PL.5/2000
Lampiran :
Perihal : **Permohonan ijin mengadakan Penelitian**

13 JUN 2000

Kepada : **Yth. Sdr. Pimpinan
PDAM Jember
di
JEMBER.**

Bersama ini kami sampaikan dengan hormat permohonan *ijin* mengadakan penelitian untuk memperoleh data:

Nama / NIM / Jurusan : GATOT SULISTYONO / 95-179 / Adm. Negara
~~Dosen~~ / Mahasiswa : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember
A l a m a t : Jl. Letjen Suprpto 1A / 58 Jember
Judul Penelitian : Pengaruh Komunikasi Persuasi Pimpinan Ter-
hadap Efektivitas Pelaksanaan Tugas Pegawai
Dalam Rangka Pencapaian Target Distribusi Air di
PDAM Jember.
Di Daerah : PDAM Jember
Lama Penelitian : 3 (tiga) Bulan

Untuk pelaksanaan *penelitian* tersebut di atas, mohon bantuan serta perkenan Saudara untuk memberikan *ijin* kepada ~~dosen~~ / Mahasiswa tersebut dalam mengadakan *penelitian* sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas perkenan dan bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

An, Ketua
Sekretaris



Didik Sulistyanto

Dr. Sc. Didik Sulistyanto
33792232

Tembusan Kepada Yth.

1. Sdr. Dekan Fakultas
Universitas Jember
2. ~~Dosen~~ / Mahasiswa ybs.

Digital Repository Universitas Jember
PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
KANTOR SOSIAL POLITIK
Jalan Kartini No 3 TELP.487732
JEMBER

Jember, 16 Juni 2000

Nomor : 072/123/330.36/200
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : SURVEY/RESEARCH

K e p a d a
Yth. Sdr. Direktur PDAM Jember
di -
J E M B E R

Dasar Surat Keterangan Ketua Lembaga Penelitian Univ. Jember, Tanggal 14 Juni 2000, Nomor : 641/J25.3.1/PL.5/2000, perihal permohonan ijin Survey / research.

Demi kelancaran serta kemudahan dalam pelaksanaan Survey/Research dimaksud diminta kepada Saudara untuk memberikan bantuan berupa data / keterangan yang diperlukan oleh :

N a m a : GATOT SULISTYONO / 95-179 / AIM. NEGARA
Alamat : JL. LETJEN SUPRAPTO 1A / 58 JEMBER
Pekerjaan : MHS. FAK. SOSPOL UNIV. JEMBER
Keperluan : SURVEY/RESEARCH.
J u d u l : "PENGARUH KOMUNIKASI PERSUASIF PIMPINAN TERHADAP EFEKTIVITAS PELAKSANAAN TUGAS PEGAWAI DALAM RANGKA PENCAPAIAN TARGET DISTRIBUSI AIR DI PDAM JEMBER".
W a k t u : 14 JUNI 2000 S/D 14 SEPTEMBER 2000.
Peserta : -

Demikian atas perhatian serta bantuannya kami ucapkan terima kasih.

An. BUPATI JEMBER
KEPALA KANTOR SOSIAL POLITIK



M. GIYONO SUTOMO

TEMBUSAN : Kepada Yth.

1. Sdr. Kapolres Jember;
2. Sdr. Dan Dim 0824 Jember;
3. Sdr. Rektor Univ. Jember.



PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

Jl. Trunojoyo No. 73 Jember, Kode Pos 68137

Telp. (0331) 83509 - 85421, Fax. 425462

Bank : 1) BPD Jember
2) BNI 1946 Jember

Jember, 6 Oktober 2000

Nomor : 072/123/436.62/2000
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : **Penelitian**

K e p a d a :
Yth. Sdr. Kepala Lembaga Penelitian
Universitas Jember
Jl. Kalimantan No. 37

di -
J E M B E R

Menunjuk surat Saudara tanggal 13 Juni 2000 nomor :
636/J25.3.1/PL.5/2000, perihal ijin mengadakan Penelitian dan surat dari Kantor
Sosial Politik Kabupaten Jember tanggal 16 Juni 2000 nomor :
072/123/330.36/2000 perihal Penelitian.

Sehubungan dengan hal tersebut, bahwa Mahasiswa :

Nama/NIM/Jurusan : GATOT SULISTIYONO/95-179/Adm. Negara
Mahasiswa : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
Judul Penelitian : Pengaruh Komunikasi Persuasif Pimpinan Terhadap
Efektivitas Pelaksanaan Tugas Pegawai Dalam Rangka
Pencapaian Target Distribusi Air di PDAM Jember.

Telah selesai melaksanakan Penelitian di PDAM Jember mulai bulan Juli sampai
dengan September 2000.

Demikian untuk menjadikan maklum.

PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM



Drs. Ec. SUHARDI

Nrk. 010