BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada hakikatnya manusia adalah makhluk ciptaan Allah, Tuhan yang maha esa dengan segala kesempurnaannya yang tidak sebanding dengan makhluk lainnya. Manusia diciptakan sebagai makhluk multidimensional, memiliki akal pikiran dan kemampuan berinteraksi secara personal maupun sosial. Karena itu manusia disebut sebagai makhluk yang unik, yang memiliki kemampuan sosial sebagai makhluk individu dan makhluk sosial.

Sebagai makhluk sosial manusia juga saling membutuhkan antara satu dengan lainnya, karena sudah dijelaskan dalam Al-Qur'an bahwa setiap manusia dianjurkan untuk saling tolong-menolong dalam melakukan kebaikan dan tidak boleh tolong-menolonng dalam kemaksiatan atau keburukan. Sesuai dengan potong ayat pada Surat Al-Maidah ayat 2, yaitu:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تُحِلُّواْ شَعَٰٓئِرَ ٱللَّهِ وَلَا ٱلشَّهۡرَ ٱلۡحَرَامَ وَلَا
ٱلۡهَدۡيَ وَلَا ٱلۡقَلَٰٓئِدَ وَلَآ ءَآمِّينَ ٱلۡبَيۡتَ ٱلۡحَرَامَ يَبۡتَغُونَ فَضۡلٗا مِّن رَّبِّهِمۡ
وَرِضۡوَٰنٗاۚ وَإِذَا حَلَلۡتُمۡ فَٱصۡطَادُواْۚ وَلَا يَجۡرِمَنَّكُمۡ شَنَـَٔانُ قَوۡمٍ أَن
صَدُّوكُمۡ عَنِ ٱلۡمَسۡجِدِ ٱلۡحَرَامِ أَن تَعۡتَدُواْۘ وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡبِرِّ
وَٱلتَّقۡوَىٰۖ وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡإِثۡمِ وَٱلۡعُدۡوَٰنِۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ
ٱلۡعِقَابِ ٢

"*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id,*

dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka. Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya." (Q.S.5:2)

Pada potongan ayat dijelaskan perintah untuk saling tolong-menolong dalam mengerjakan kebajikan dan takwa ini merupakan perintah bagi seluruh manusia. Yakni, hendaklah sebagian kalian menolong sebagian yang lain. Berusahalah untuk mengerjakan apa yang Allah perintahkan dan mengaplikasikannya. Jauhilah apa yang Allah larang dan hindarilah.[1]

Tolong-menolong dalam mengerjakan kebaikan dan takwa dapat dilakukan dengan berbagai cara. Bagi seorang yang paham dengan agama ia bisa menolong orang lain dengan ilmu yang ia miliki. Sedangkan orang yang kaya dapat menolong orang lain dengan hartanya. Akan tetapi Allah sangat melarang seseorang untuk tolong-menolong dalam hal keburukan/kejahatan.

Disisi lain, karena manusia adalah makhluk sosial, maka manusia pada dasarnya tidak mampu hidup sendiri di dalam dunia ini baik sendiri dalam konteks fisik maupun dalam konteks sosial dan budaya. Terutama dalam konteks sosial-budaya, manusia membutuhkan manusia lain untuk saling berkolaborasi dalam pemenuhan kebutuhan fungsi-fungsi sosial satu dengan lainnya. Karena pada dasarnya suatu fungsi yang dimiliki oleh manusia satu akan sangat berguna dan

[1]Ahmad Khotib, *Tafsir Al Qurthubi*, (Jakarta: Pustaka Azzam,2008), Jilid 6, h.114

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

bermanfaat bagi manusia lainnya. Karena fungsi-fungsi sosial yang diciptakan oleh manusia ditujukan untuk saling berkolaborasi dengan sesama fungsi sosial manusia lainnya.[2]

Dalam berkolaborasi antara manusia satu dengan lainnya tentu sangat membutuhkan komunikasi. Komunikasi sangat dibutuhkan seseorang agar bisa berinteksi dengan orang lain agar fungsi sosial itu dapat berjalan dengan baik. Komunikasi menurut *Wexley* dan *Yulk* adalah *"Communication can be defined as the transmission of information between two or more persons",* artinya komunikasi dapat didefinisikan sebagai pengiriman informasi antara dua orang atau lebih. Sedangkan *Mc. Farland* mengemukakan bahwa komunikasi adalah " *Communication may bedefined as the process of meaningful interaction among human being",* yang artinya komunikasi didefinisikan sebagai interaksi atau proses hubungan saling pengertian antar manusia.[3]

Dari definisi di atas dapat dipahami komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan saling pengertian. Dari definisi di atas terkandung dua pengertian, yaitu proses dan informasi. Proses merupakan suatu rangkaian dari pada langkah-langkah atau tahap-tahap yang dilalui dalam usaha pencapaian suatu tujuan. Proses komunikasi merupakan rangkaian dari langkah-langkah atau tahap-tahap yang harus dilalui dalam pengiriman informasi.

---

[2]Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group,2006), Cet 1, h.26

[3]Ig. Wursanto, *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2005), h. 153

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

Komunikasi bukan hanya penting dalam bermasyarakat tetapi komunikasi juga penting dalam organisasi. Komunikasi organisasi adalah suatu proses penyampaian informasi, ide-ide, diantara para anggota organisasi secara timbal-balik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.[4] Menurut *Anthony* yang dijelaskan oleh Priyono dalam skripsi Taruna Lelana Jagat Bana yang berjudul Model Komunikasi Organisasi dan Kinerja Pegawai (studi kasus pada media *online* liputan Banten) menjelaskan bahwa organisasi adalah suatu kelompok manusia yang berinteraksi melakukan berbagai kegiatan secara koordinasi untuk mencapai tujuan, dimana pada dasarnya bahwa individu tidak dapat mencapai tujuan secara sendiri-sendiri. Artinya tujuan organisasi dapat dicapai melalui tatanan/manajemen yang dilakukan terhadap sejumlah orang sebagai pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan organisasi.[5]

Dalam suatu proses mencapai tujuan organisasi diperlukan adanya model komunikasi yang dapat menghubungkan, mengatur membina lingkungan organisasi itu menyangkut struktur dan fungsi organisasi, hubungan antar anggotanya, proses informasi dan proses pengorganisasian serta budaya organisasi tersebut. Disitulah peran model komunikasi organisasi berfungsi yang menjadikan wadah komunikasi sebagai basis pengorganisasian manusia di dalam suatu kelompok dan memberikan kelancaran yag dapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaaannya secara lebih harmonis serta lebih

[4]Burhan Bungin, *op.cit*, h. 158

[5]Taruna Lelana Jagat Bana, "Model Komunikasi Organisasi dan Kinerja Pegawai (Study Kasus Pada Media Online Liputan Banten)", *Skripsi Sarjana Sosial*, (Banten: Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hassanudin,2017), h.1.t.d

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

memahami perencanaan dan mengetahui keberlangsungan aktivitas organisasi tersebut.

Selain dalam organisasi atau suatu kelompok, model komunikasi organisasi juga berperan penting di lingkungan pekerjaan karena lingkungan kerja merupakan suatu suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik internal maupun eksternal. Di dalam organisasi setiap orang menduduki posisi atau jabatan serta peranan tertentu yang tingkat pengaruh yang berbeda. Ciptaan atau pertukaran pesan dari orang-orang tersebut melalui suatu set jaringan komunikasi yang dapat membentuk suatu manajemen pekerjaan yang menciptakan struktur organisasi kerja dan pembagian tugas masing-masing.[6]

Komunikasi organisasi dalam lingkugan pekerjaan terdapat bentuk komunikasi *vertikal* dan *horizontal* yaitu komunikasi yang terjadi dari atasan kepada bawahan, komunikasi dari bawahan kepada atasan, dan komunikasi setingkat atau sesama pegawai. Komunikasi organisasi juga mengandung unsur penting dalam manajemen lingkungan kerja seperti diantaranya, komunikasi pembuatan keputusan, berupa kelompok kecil atau besar, sistem kepemimpinan, pengelolaan konflik, pengembangan organisasi, penelitian, inovasi, latihan, motivasi dan konsultasi, serta kepuasan kerja diantara seluruh pegawai.

Lebih spesifik penulis berniat melakukan penelitian tentang komunikasi organisasi dimaksud, lebih khususnya dapat mengetahui proses model komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai yang terdapat di Dinas Komunikasi dan

[6]Burhan Bungin, *op.cit*, h. 3

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

Informatika (Diskominfo) Kota Pariaman. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Pariaman dulunya, merupakan cikal bakal dari bidang kehumasan yang ada di Kantor Walikota Pariaman dan Dinas Perhubungan dan Kominfo (Dishubkominfo). Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman merupakan salah satu Satuan Organisasi Perangkat Daerah (SOPD) dilingkungan Pemerintah Daerah Kota Pariaman yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pariaman Nomor 7 Tahun 2016 Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Pariaman. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman dikepalai oleh seorang Kepala Dinas dengan tingkat Eselon II/b yang bertanggung jawab kepada Walikota Pariaman.[7]

Penulis akan melakukan penelitian pada organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman. Dimana terdapat beberapa sub bidang kebiroan di bawahnya yang mempunyai struktur dan sistem kerja yang sangat kompleks dalam fungsinya menjalankan peran dan tugas masing-masing, serta menjalin hubungan baik di dalam lingkungan organisasi dan juga membina komunikasi antara organisasi dengan masyarakat dan pemerintah.

Penulis tertarik untuk meneliti model komunikasi organisasi yang terdapat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman yang dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan pribadi antara sesama pegawai pada saat penyampaian idea atau gagasan ketika rapat sedang berlangsung. Permasalahan itu muncul karena

[7]Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Pariaman, "Renstra Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Pariaman Tahun 2017-2019", File, (Pariaman, Dinas Komunikasi dan Informatika, 2017), h.1.t.d

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

adanya penyampaian pesan yang kurang efektif sehingga menyebabkan kesalahapahaman antar sesama pegawai.

Komunikasi yang terjadi didalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman yaitu secara berjenjang. Mulai dari staf kepada kasi, kasi kepada kabid, dan kabid kepada kadis. Tetapi lain hal dengan komunikasi yang bersifat administrasi, komunikasi dimulai dari staf kepada kasi, kasi kepada kabid, dan kabid kepada sekretaris. Evalusi kinerja pegawai dilakukan dua kali dalam sebulan, biasanya pada awal bulan dan akhir bulan. Pada saat evaluasi kinerja dilakukan dalam bentuk rapat internal semua pegawai harus mengikuti. Pembagian tugas di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman sesuai dengan jabatan dan fungsi dalam struktur organisasi yang ada .

Komunikasi yang terjadi di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Pariaman dapat dijelaskan berdasarkan model komunikasi menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam buku *Human Communication* yang dijelaskan dalam buku Sosiologi Komunikasi karangan Burhan Bugin,[8] antara lain yaitu:

1. Model Komunikasi Linear

   Model komunikasi linear merupakan model komunikasi yang dilakukan satu arah. Di mana komunikator memberikan suatu stimulus dan komunikan memberikan respons atau tanggapan yang diharapkan, tanpa mengadakan seleksi dan interpretasi. Model komunikasi ini dilakukan oleh Kepala Dinas

[8]Burhan Bungin, *op.cit*, h. 253

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman kepada bawahan yang berupa memberikan perintah, petunjuk dan informasi bersifat umum.

2. Model Komunikasi Interaksional

Model komunikasi interaksional atau model komunikasi dua arah. Pada model ini terjadinya komunikasi umpan balik *(feedback)* gagasan. Ada pengiriman *(sender)* yang mengirimkan informasi dan ada penerima *(receiver)* yang melakukan seleksi, interpretasi dan memberikan respons balik terhadap dari pengirim *(sender)*. Model komunikasi ini dilakukan antara pegawai dengan pegawai lainnya yang satu level berupa bekerja sama dalam menyelesaikan tugas atau perintah yang diberikan oleh kepala Dinas komunikasi dan Informatika Kota Pariaman.

3. Model Komunikasi Transaksional

Model komunikasi transaksional yaitu komunikasi yang terjalin baik secara verbal dan non verbal, yang hanya dapat dipahami dalam konteks hubungan diantara dua orang atau lebih.[9] Model komunikasi transaksional ini terjadi pada saat Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan pengawasan kepada bawahannya, rapat dan penerapan aturan yang dibuat oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman.

Cara kerja Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Pariaman tidak jauh berbeda dengan kehumasan karena Diskominfo sendiri mempunyai tugas pokok yaitu membantu Walikota Pariaman melaksanakan urusan

[9]*Ibid*, hal 258

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

pemerintahan dan tugas pembantuan bidang komunikasi dan informatika, seperti pidato walikota, pemberitaan tentang kota, dan berkerjasama dengan semua media, baik itu media cetak, online, ataupun media elektronik.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang ***" Model Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman".***

B. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

   Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian dalam ini adalah "Bagaimana *Model Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman?"*

2. Batasan Masalah

   Dari rumusan masalah di atas, agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka perlu membuat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

   a. Model komunikasi interaksional dalam meningkatkan kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman
   b. Model komunikasi transaksional dalam meningkatkan kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian adalah:

a. Untuk mengetahui model komunikasi interaksional dalam meningkatkan kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman.
b. Untuk mengetahui komunikasi transaksional dalam meningkatkan kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Dapat memberikan kontribusi untuk kajian Ilmu Komunikasi, khususnya mengenai model komunikasi organisasi pegawai dalam tinjauan kinerja di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Selain itu, dapat dijadikan referensi dalam perkuliahan, maupun diskusi tentang media komunikasi baru.
b. Agar dapat menjadi referensi juga pengetahuan baru tentang penggunaan media komunikasi bagi mahasiswa. Selain itu hasil dari penelitian ini dapat memberikan suatu gambaran atau fenomena baru pada masyarakat, khususnya mahasiswa tentang cara berkomunikasi pada saat ini, dengan berkembangnya teknologi canggih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI IMAM BONJOL PADANG

c. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti mengenai model komunikasi organisasi dalam tinjauan kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Pariaman, serta untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

D. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam memahami skripsi ini, maka penulis merasa perlu untuk menjelaskan sebagai berikut:

Model Komunikasi Organisasi	:	Merupakan suatu gambaran yang sistematis dalam proses penyampaian informasi, ide-ide, di antara para anggota organisasi secara timbal-balik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.[10]
Kinerja Pegawai	:	Merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksnakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.[11]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL
PADANG

[10]Ida Bagus Saduarsa, *Teori dan Model Komunikasi Organisasi*, 2011, p.3, http://idabagussaduarsa.blogspot.com/2011/02/teori-dan-model-komunikasi-organisasi.html?=1

[11] Wibowo, *Manajemen Kinerja,* (Depok: Rajawali Press,2017), Cet. Ke-12, h.3

E. Sistematika Penulis

BAB I	:	(Pendahuluan), berisi tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan dan Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Penjelasan Judul, Sistematika Penulisan.
BAB II	:	Merupakan landasan teori yang berisi model komunikasi komunikasi organisasi pegawai terhadap kinerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman.
BAB III	:	Merupakan metodologi penelitian yang berisi tentang jenis penelitian, sumber dan data, teknik pengambilan data serta pengumpulan data.
BAB IV	:	Adalah hasil penelitian yang menjelaskan model komunikasi organisasi pegawai dalam meningkatkan kinerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman.
BAB V	:	Merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL
PADANG