**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1. Latar Belakang Penelitian**

Manusia dalam hidup bermasyarakat selalu melakukan kegiatan komunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan hakikat dasar manusia sebagai hasil integrasi sosial dengan sesamanya, misalnya dalam lingkungan keluarga, kelompok, bahkan manusia berinteraksi dalam wadah yang lebih formal maupun informal.

Aplikasi interaksi secara formal adalah wadah dalam organisasi sebagai sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses dalam organisasi merupakan faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi adalah proses komunikasi, karena melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman. Jadi, proses komunikasi organisasi yang efektif adalah menunjang keberlangsungan organisasi. Sebaliknya, jika proses komunikasi kurang atau tidak harmonis dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi khususnya kesalahpahaman (*miss urderstanding*).

Aktivitas komunikasi dalam organisasi, harus disesuaikan dengan efektifitas suatu organisasi, baik di dalam maupun di luar organisasi. Dalam konteks komunikasi organisasi dapat dilihat dari aspek hubungan komunikasi antara atasan dan bawahan, kemudian hubungan antara pegawai kepada atasan. Ataupun hubungan antara pegawai dengan pegawai dengan pola komunikasi yang berbeda-beda.

Hubungan tersebut dapat sebaiknya berlangsung melalui *two way-communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik. Untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam pemerintahan. Ada dua model komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perkantoran instansi ini. Pertama, komunikasi koordinatif, yaitu proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan bagian-bagian (subsistem) pemerintahan. Kedua, komunikasi interaktif, ialah proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan, pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai sebagai dasar penyesuaian di antara sub-sub sistem dalam pemerintahan, maupun antara pemerintahan dengan mitra kerja. Frekuensi dan intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut.

Komunikasi yang terjadi antara pegawai, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi (pemerintahan) menjadi semakin baik. Sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap yang otoriter, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada basil kerja yang tidak maksimal.

Sumber daya manusia atau pegawai merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen lain seperti modal, teknologi, dan uang, sebab manusia itu sendiri yang mengendalikan yang lain. Membicarakan sumber daya manusia tidak terlepas dari kegiatan-kegiatan atau proses manajemen lainnya seperti strategi perencanaan, pengembangan manajemen dan pengembangan organisasi. Keterkaitan antara aspek-aspek manajemen itu sangat erat sekali sehingga sulit untuk menghindari pembicaraan secara terpisah satu dengan lainnya.

Pada dasarnya, setiap orang memerlukan komunikasi interpersonal sebagai salah satu alat bantu dalam kelancaran bekerja sama dengan orang lain dalam bidang apapun. Komunikasi interpersonal merupakan aktivitas yang dilakukan bidang apapun. Komunikasi interpersonal merupakan aktivitas yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari, dan merupakan cara untuk menyampaikan dan menerima pikiran-pikiran, informasi, gagasan. Perasaan dan bahkan emosi seseorang, sampai pada titik tercapainya pengertian yang sama antara komunikator dan komunikan. Secara umum, definisi komunikasi interpersonal adalah "Sebuah proses penyampaian pikiran-pikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu (biasanya dalam komunikasi diadik) sehingga orang lain tersebut mengerti apa yang dimaksud oleh penyampaian pikiran-pikiran atau informasi.

Melakukan sebuah komunikasi yang baik dengan orang lain, pada dasarnya adalah harapan setiap orang. Setiap orang meyakini bahwa komunikasi yang baik, yang dibangun oleh setiap orang akan menjadikan hubungan diantara pelaku komunikasi tersebut akan terjalin dengan baik pula. Dalam komunikasi sebenarnya tidak hanya pesan yang ingin disampaikan, kepada si penerima pesan, begitupun dalam kadar komunikasi interpersonal, yang menentukan bukan hanya *"content"* tetapi, *"relationship"* juga menentukan dalam komunikasi. Walaupun kadar hubungan interpersonal yang terjalin di dalamnya berbeda.

Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses yang sangat unik. Artinya, kegiatan yang terjadi dalam komunikasi interpersonal tidak seperti kegiatan lainnya, seperti misalnya menyelesaikan tugas pekerjaan rumah, mengikuti perlombaan cerdas cermat, menulis artikel. Komunikasi interpersonal melibatkan paling sedikit dua orang yang mempunyai sifat, nilai-nilai, pendapat, sikap, pikiran dan perilaku yang khas dan berbeda-beda. Selain itu, komunikasi interpersonal juga menuntut adanya tindakan saling memberi dan menerima di antara pelaku yang terlibat dalam komunikasi. Dengan kata lain para pelaku komunikasi saling bertukar informasi, pikiran, gagasan, dan sebagainya. Komunikasi interpersonal ini terus menerus terjadi selama proses kehidupan manusia. Komunikasi interpersonal dapat diibaratkan sebagai urat nadi kehidupan manusia. Tidak dapat dibayangkan bagaimana bentuk dan corak kehidupan manusia di dunia ini seandainya tidak ada komunikasi interpersonal antara satu orang atau sekelompok orang. Komunikasi interpersonal juga sebagai pengiriman pesan-pesan dari seorang atau sekelompok orang (komunikator) dan diterima oleh orang yang lain (komunikan) dengan efek dan umpan balik yang langsung.

Komunikasi yang efektif selain ada timbal balik, ada kesamaan makna, atau informatif namun juga sampai tataran persuasif yaitu orang lain dapat dipengarui dengan informasi sehingga timbul keyakinan dalam melakukan suatu perbuatan atau kegiatan. Seperti komunikasi vertikal antara pimpinan dan bawahan yang berada pada bagian humas dan protokol di Setda Kabupaten Sumedang. Pimpinan berinteraksi memotifasi para pegawainya dengan tujuan mempengarui positif yang sesuai tujuan organisasi yang bertugas sebagai pengawas isi siaran di indonesia.

Dengan adanya kedekatan antara pimpinan dan pegawai dikatagorikan sebagai interpersonal atau hubungan antar pribadi, bila dilihat dari hubungan komunikasi interpersonal ialah komunikasi yang berlangsung antara dua orang yang sudah terjalin keakraban yang baik, sehingga ada pertukaran pesan atau pendapat dan ada tujuan dari apa yang di informasikan karena komunikasi tanpa ada tujuan ialah komunikasi yang kurang sehat atau tidak efektifitas sehingga pesan tidak bisa tepat pada sasaran.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian tentang komunikasi interpersonal yang sudah di jelaskan di atas kedalam judul skripsi **"Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan dan Pegawai Pada Bagian Humas dan Protokol di Setda Kabupaten Sumedang”**

**1.2. Fokus dan Pertanyaan Penelitian**

**1.2.1. Fokus Penelitian**

Peranan komunikasi dalam suatu organisasi sangat penting keberadaannya demi suksesnya cita-cita atau harapan organisasi tersebut. Cita-cita atau harapan serta tujuan organisasi dapat terwujud jika kinerja seluruh komponen organisasi khususnya personal organisasi memiliki kinerja yang baik. Kinerja pegawai suatu organisasi dipengaruhi pula oleh berbagai hal, diantaranya yang terkait dengan individu pegawai yang terlibat pada organisasi tersebut yang mencakup pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, yang terkait dengan lingkungan organisasi instansi tersebut di antaranya sarana atau kelengkapan kerja, sumberdaya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan, persepsi, sikap, lingkungan kerja, motivasi serta peran setiap individu pegawai.

Komunikasi interpersonal selalu ada di setiap organisasi, perusahaan, masyarakat, dan lain sebagainya. Seperti yang ada pada bagian bagian humas dan protokol di Sekretariat Daerah Kabupaten Sumedang yang berlokasi di jalan Prabu Geusan Ulun No.36, Kotakulon, Sumedang Selatan., Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45311.

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan pada latar belakang diatas, maka pokok permasalahan pada penelitian ini adalah **menganalisis Komunikasi Interpersonal Antara Pimpinan dan Pegawai Pada Bagian Humas dan Protokol di Setda Kabupaten Sumedang.**

**1.2.2. Pertanyaan Penelitian**

Berikut identifikasi masalah yang dijabarkan oleh peniliti :

1. Bagaimana gambaran komunikasi interpersonal dari segi keterbukaan atau *openess* di Setda Kabupaten Sumedang antara pimpinan dan pegawai ?

2. Bagaimana gambaran komunikasi interpersonal dari segi empati atau *empathy* di Setda Kabupaten Sumedang antara pimpinan dan pegawai?

3. Bagaimana gambaran komunikasi interpersonal dari segi dukungan atau *supportiveness* di Setda Kabupaten Sumedang antara pimpinan dan pegawai ?

4. Bagaimana gambaran komunikasi interpersonal dari segi rasa positif atau *positive* di Setda Kabupaten Sumedang antara pimpinan dan pegawai ?

5. Bagaimana gambaran komunikasi interpersonal dari segi kesetaraan dan kesamaan atau *equality* di Setda Kabupaten Sumedang antara pimpinan dan pegawai ?

**1.3. Tujauan dan Kegunaan Penelitian**

**1.3.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran komunikasi interpersonal dari segi keterbukaan atau *openess* di Setda Kabupaten Sumedang antara pimpinan dan pegawai ?

2. Untuk mengetahui gambaran komunikasi interpersonal dari segi empati atau *empathy* di Setda Kabupaten Sumedang antara pimpinan dan pegawai?

3. Untuk mengetahui gambaran komunikasi interpersonal dari segi dukungan atau *supportiveness* di Setda Kabupaten Sumedang antara pimpinan dan pegawai ?

4. Untuk mengetahui gambaran komunikasi interpersonal dari segi rasa positif atau *positive* di Setda Kabupaten Sumedang antara pimpinan dan pegawai ?

5. Untuk mengetahui gambaran komunikasi interpersonal dari segi kesetaraan dan kesamaan atau *equality* di Setda Kabupaten Sumedang antara pimpinan dan pegawai ?

**1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara teoritis, diharapkan dapat memberikan informasi kepada dunia ilmu pengetahuan tentang komunikasi interpersonal antara pimpinan dan pegawai pada bagian humas dan protokol di Setda Kabupaten Sumedang. Selain itu, dapat memberikan kontribusi terhadap bidang komunikasi khususnya kajian komunikasi interpersonal.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan sumbang saran dan informasi serta gambaran jelas mengenai komunikasi interpersonal antara pimpinan dan pegawai pada bagian humas dan protokol di Setda Kabupaten Sumedang.