

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sebagai makhluk sosial manusia tidak bisa hidup seorang diri. Dalam menjalankan aktivitas kehidupannya manusia butuh orang lain untuk dapat berinteraksi dan bermasyarakat, untuk mewujudkan interaksi yang baik manusia membutuhkan komunikasi. Komunikasi sendiri menurut James A. F. adalah suatu proses pada seseorang yang berusaha untuk memberikan pengertian dan informasi dengan cara menyampaikan pesan kepada orang lain. Sedangkan secara umum Komunikasi adalah Suatu proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Komunikator adalah pihak yang bertindak sebagai pengirim pesan kepada komunikan (penerima pesan) dalam sebuah proses komunikasi. Dengan kata lain, komunikator merupakan seseorang atau sekelompok orang yang berinisiatif untuk menjadi sumber dalam sebuah hubungan. Tanpa komunikasi, interaksi antar manusia, baik secara perorangan, kelompok, ataupun organisasi tidak mungkin dapat terjadi. Pada dasarnya manusia telah melakukan tindakan komunikasi sejak lahir ke dunia. Tindakan komunikasi tersebut dilakukan secara terus-menerus selama proses kehidupannya. Jadi komunikasi dapat diibaratkan sebagai urat nadi kehidupan manusia. Pada dasarnya manusia telah melakukan tindakan komunikasi sejak lahir ke dunia, tindakan komunikasi tersebut dilakukan secara terus-menerus selama proses kehidupan. Salah satu bentuk komunikasi yang sering digunakan adalah komunikasi interpersonal.

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 diantara pelaku yang terlibat dalam komunikasi. Dengan kata lain, para pelaku komunikasi saling bertukar informasi, pikiran, dan gagasan. Komunikasi interpersonal adalah sebuah bentuk khusus dari komunikasi manusia yang terjadi bila kita berinteraksi secara simultan dengan orang lain dan saling mempengaruhi secara mutual satu sama lain. Interaksi yang simultan berarti bahwa para pelaku komunikasi mempunyai tindakan yang sama terhadap suatu informasi pada waktu yang sama pula. Pengaruh mutual dapat diartikan bahwa para pelaku komunikasi saling terpengaruh akibat adanya interaksi di antara mereka. Interaksi mempengaruhi pemikiran, perasaan dan cara mereka menginterpretasikan sebuah informasi. Salah satu contoh pelaksanaan komunikasi interpersonal dalam kehidupan sehari-hari adalah saat adanya Aliran Komunikasi yang biasanya terjadi dalam organisasi.

Organisasi secara garis besar dapat diartikan sebagai suatu kelompok yang memiliki keinginan dan tujuan yang sama dan mengusahakan tujuan bersama mereka. Organisasi sendiri secara luas dibagi ke beberapa jenis, diantaranya:

1. Organisasi Politik

Organisasi politik memiliki tugas untuk menyelenggarakan aktivitas ke-negaraan. Seperti lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, partai politik, TNI dan sebagainya.

2. Organisasi Bisnis

Organisasi bisnis atau yang kita sering kenal perusahaan merupakan salah

satu jenis Organisasi yang bergerak dalam kegiatan ekonomi untuk meraih keuntungan atau profit. Organisasi bisnis memiliki skala kecil, menengah, hingga global.

3. Organisasi Profesi

Organisasi profesi merupakan sekumpulan orang-orang yang membentuk suatu perkumpulan dan menghimpun khalayak dari profesi yang sama dengan tujuan tertentu.

4. Organisasi Sosial

Organisasi sosial dibentuk oleh masyarakat dengan tujuan tertentu. Tujuannya bisa berupa untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, kekeluargaan, ilmiah, agama dan lain sebagainya.

Dari ke empat jenis organisasi tersebut problematika yang akan dihadapi tidak akan jauh berbeda. Banyak sekali problematika yang akan dihadapi selama menjalankan organisasi, salah satunya Aliran komunikasi dan informasi dari setiap elemen organisasi. Organisasi ini sendiri harus ditunjang dengan komunikasi yang baik dan tepat karena dengan komunikasi organisasi yang baik dan tepat inilah tujuan dari setiap anggota organisasi akan lebih mudah tercapai.

Untuk menilai bagaimana aliran komunikasi dalam organisasi biasanya kita akan melihat bagaimana kinerja orang-orang di dalam organisasi tersebut, dengan itu kita bisa dengan mudah menilai bagaimana aliran komunikasi ini berjalan efektif atau tidak. R. Wayne Pace, (2013:170) mendefinisikan bahwa *Organization communication flow* atau aliran komunikasi organisasi merupakan pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan, dalam

struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horisontal dan vertikal di dalam perusahaan, sehingga pekerjaan dapat berjalan.

Kinerja sendiri adalah proses atau hasil kerja yang dikerjakan oleh anggota organisasi atau pegawai dalam mencoba mengusahakan tujuan bersama dalam satu periode waktu tertentu. Kinerja ini sendiri bukan sesuatu hal yang dapat dinilai secara kasat mata karena setiap organisasi atau perusahaan memiliki kebijakannya sendiri sendiri. Dengan berlandaskan tujuan bersama inilah setiap organisasi atau perusahaan dapat menilai bagaimana kinerja dari setiap pegawai atau anggota di dalamnya.

Dalam Penelitian yang dilakukan pada tahun pada sekitar tahun 1920 – 1930 di pabrik Western Electric Company's Hawthorne Works yang berlokasi di kota Chicago amerika serikat yang dilakukan oleh Elton Mayo (1933) menghasilkan sebuah penemuan baru yang menunjukkan bahwa kinerja seorang karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor fisik tetapi lebih ke faktor-faktor sosial seperti interaksi saat pengerjaan tugas dengan rekan kerja dan peran setiap orang dalam kelompok kerja. Dari penelitian ini bisa diambil kesimpulan bahwa sebenarnya Kemampuan bersosialisasi seseorang akan mempengaruhi kinerja para pegawai dan pentingnya komunikasi dalam organisasi.

Kemampuan berkomunikasi di organisasi adalah salah satu kemampuan paling dasar dalam menjalankan perannya di organisasi tersebut. Terlebih dalam organisasi, pegawai diharuskan berkomunikasi dengan baik untuk menjalankan pekerjaan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Dengan komunikasi, kinerja setiap pegawai dapat berjalan menjadi lebih baik. Begitu pula yang terjadi di

DISKOMINFO Kota Bandung yang mana Kinerja para pegawai salah satunya dipengaruhi oleh aliran komunikasi yang terjadi di organisasi.

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung merupakan salah satu lembaga teknis daerah yang berbentuk Badan, yaitu Badan Komunikasi dan Informatika dengan Singkatan BAKOMINFO. DISKOMINFO Ini sendiri memiliki beberapa divisi di dalamnya dengan anggota divisi yang punya fokus tugas sendiri untuk mengerjakan dan menyelesaikan tanggung jawab dari setiap intruksi di dalamnya. Aliran komunikasi dalam organisasi yang dilaksanakan oleh DISKOMINFO ini berupa Aliran Komunikasi Vertikal, Aliran Komunikasi Horizontal, dan Aliran Komunikasi Diagonal. Peneliti memahami bahwa Aliran Komunikasi dalam Organisasi ini dapat mempengaruhi kinerja para pegawai di DISKOMINFO Kota Bandung yang diketahui memiliki beberapa permasalahan.

Dalam observasi awal yang peneliti lakukan, peneliti mendapati permasalahan berupa Efektivitas dan Efisiensi. Yang mana didapati masalah ini berupa pekerjaan yang tidak efektif dan efisien dikarenakan intruksi atasan yang kurang jelas dan prasarana yang tidak mendukung untuk menghasilkan pekerjaan yang baik.

Fakta selanjutnya yang peneliti dapatkan adalah ditemukannya permasalahan Otoritas dan Tanggung Jawab, masalah yang peneliti dapatkan disini berupa informasi *deadline* yang cenderung tidak lengkap yang menyebabkan pekerjaan cenderung terburu-buru atau bahkan menjadi terlambat. Walau begitu saat intruksi *deadline* jelas para pegawai bisa bertanggung jawab atas pekerjaan dan mengerjakannya tepat waktu.

Permasalahan ketiga yang peneliti dapatkan dalam observasi awal adalah Permasalahan Kedisiplinan, dalam indikator ini permasalahan muncul karena kebijakan atasan yang mana pegawai non-ASN tidak memiliki jam kerja yang pasti yang membuat non-ASN Lebih *flexibel* dalam datang ke kantor. Berbeda dengan ASN yang Cenderung lebih disiplin karena memiliki *punishment* yang jelas saat mereka melanggar peraturan, walau begitu tidak jarang ASN Terlambat untuk bekerja.

Permasalahan terakhir yang peneliti dapatkan adalah Inisiatif, Dalam permasalahan ini pegawai tidak memiliki inisiatif berlebih karena banyak pekerjaan yang sudah memiliki batasan-batasan pasti karena bekerja di kedinasan, tetapi inisiatif partisipasi dalam pekerjaan yang cukup baik dalam ikut serta dalam melakukan setiap tugasnya.

Melalui observasi awal yang peneliti laksanakan, peneliti menemukan permasalahan yang berkaitan dengan pengaruh aliran komunikasi dalam organisasi terhadap kinerja karyawan di DISKOMINFO Kota Bandung sebagai berikut:

1. Adanya permasalahan kinerja karyawan berupa Efektivitas dan Efisiensi, Otoritas dan Tanggung jawab, Disiplin, dan Inisiatif di kalangan pegawai DISKOMINFO Kota Bandung.
2. Adanya pengaruh Dari Aliran Komunikasi Organisasi yang mempengaruhi Kinerja Karyawan di DISKOMINFO Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang inilah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Aliran Komunikasi dalam Organisasi terhadap kinerja pegawai di DISKOMINFO Kota Bandung”**. Dengan judul tersebutlah

peneliti ingin mencari tahu bagaimana Aliran Komunikasi ini bisa menjadi salah satu hal yang berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai terutama di DISKOMINFO Kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Seberapa besar Pengaruh Aliran Komunikasi dalam Organisasi terhadap kinerja pegawai di DISKOMINFO Kota Bandung?
2. Seberapa besar Pengaruh Dimensi Aliran Komunikasi Vertikal (X_1) terhadap kinerja pegawai di DISKOMINFO Kota Bandung?
3. Seberapa besar Pengaruh Dimensi Aliran Komunikasi Horizontal (X_2) terhadap kinerja pegawai di DISKOMINFO Kota Bandung?
4. Seberapa besar Pengaruh Dimensi Aliran Komunikasi Diagonal (X_3) terhadap kinerja pegawai di DISKOMINFO Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh Aliran Komunikasi dalam Organisasi terhadap kinerja pegawai di DISKOMINFO Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui Seberapa besar Pengaruh Aliran Komunikasi Vertical dalam organisasi terhadap kinerja pegawai di DISKOMINFO Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui Seberapa besar Pengaruh Aliran Komunikasi Horizontal dalam organisasi terhadap kinerja pegawai di DISKOMINFO Kota Bandung.

4. Untuk mengetahui Seberapa besar Pengaruh Aliran Komunikasi Diagonal dalam organisasi terhadap kinerja pegawai di DISKOMINFO Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan penelitian sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Menyumbangkan pemikiran untuk pengembangan keilmuan khususnya dalam ilmu komunikasi.
 - b. Sebagai salah satu sumber pemahaman mengenai Pengaruh Aluran Komunikasi dalam organisasi terhadap Kinerja Pegawai.
 - c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam ilmu pengetahuan khususnya bidang ilmu komunikasi.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Menambah wawasan bagi peneliti dalam bidang ilmu komunikasi mengenai Pengaruh Aluran Komunikasi dalam organisasi terhadap Kinerja Pegawai di DISKOMINFO Kota Bandung.
 - b. Dapat menjadi acuan untuk masyarakat supaya memahami Pengaruh Aluran Komunikasi dalam organisasi terhadap Kinerja Pegawai di DISKOMINFO Kota Bandung.
 - c. Dapat menjadi acuan bagi perusahaan untuk memberikan gagasan pemikiran dan masukan dalam pelaksanaan roda organisasi

kedepannya khususnya dalam hal Komunikasi dan Kinerja dari semua elemen organisasi kedepannya sehingga kinerja perusahaan dapat lebih optimal kedepannya.