

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan yang selalu berkaitan dan mengikat satu kesatuan organisasi adalah komunikasi. Untuk terciptanya ruang lingkup suatu organisasi yang diinginkan dan tercapainya tujuan organisasi, semua lapisan organisasi harus ikut serta berperan didalamnya, semuanya tidak luput dari berkomunikasi dengan baik dan benar. Jika suatu organisasi terletak pada suatu titik yang semua lingkup organisasi tidak sehat dan tidak efektif seperti tujuan awal maka organisasi tersebut tidak akan berfungsi atau disebut mati.

Sebuah tindakan dan perbuatan untuk saling berbagi informasi menerima atau mendapat informasi, gagasan, ide atau pendapat dan mendapatkan respon merupakan kegiatan komunikasi. Tindakan komunikasi tersebut dapat dilakukan dengan beragam kemungkinan, yaitu dalam lingkup organisasi. Dalam perihal organisasi, untuk memahami peristiwa- peristiwa komunikasi yang terjadi di organisasi ini, apakah tugas pemimpin untuk mengintruksi sudah dilakukan dengan baik dan benar kepada bawahan dan bagaimana bawahan menyampaikan keluhan kepada pimpinannya, beberapa kemungkinan tujuan organisasi mendapat pencapaian sesuai dengan keinginan awal yang diinginkan, untuk menunjukkan bahwa bagian terpenting dalam pengorganisasian adalah berkomunikasi.¹

Bagian yang terpenting dalam kehidupan organisasi adalah komunikasi, apabila salah melakukan dan menerima sebuah intruksi, maka akan terjadi kesalahan fatal dalam siklus kerja organisasi. Perusahaan dapat menjadi stak dan tidak adanya progres jika atasan dan bawahan tidak berkomunikasi dengan baik.

Dalam lingkup organisasi Komunikasi selalu dibutuhkan keberadaanya, kegiatan saling berkomunikasi yang dikerjakan setiap personal dalam lingkup organisasi mempermudah keduanya untuk saling mengetahui harapan-harapan

¹ Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi* , Jakarta, Kencana, 2007, Hlm. 257

apa saja dari anggota organisasi lainnya. Perihal ini sangat baik untuk mempengaruhi kerja kinerja dan tingkah laku bawahan dan terciptanya keseimbangan kinerja sebuah organisasi ini yang harus menjadi perhatian seorang pemimpin.²

Jika sebuah organisasi dan lapisan yang ada di dalamnya tidak bekerja sebagaimana mestinya, maka organisasi akan statis dan tidak memenuhi fungsinya. Beberapa contoh antara lain, dari beberapa kehidupan perusahaan untuk orientasi pekerja baru harusnya bisa memperoleh peluang lagi bagi pekerja agar dapat menciptakan suasana berkomunikasi yang lugas antar pekerja.

Demi mencapai tujuan yang diinginkan kelompok individu memerlukan wadah untuk meningkatkan produktifitasnya yaitu dengan mengikuti sebuah organisasi. Jumlahnya bervariasi, mempunyai struktur pengorganisasian yang jelas, serta mempunyai tujuan untuk memperoleh pendapatan, akan tetapi mempunyai keinginan khusus yang dimiliki tiap personal individu untuk mencapai tujuan, semua anggota organisasi harus mentaati acuan norma aturan yang ada didalam organisasi.³

Hal kepemimpinan pada suatu organisasi merupakan peranan penting karena dapat mengarahkan dan mengatur organisasi untuk memperoleh keinginan yang sudah disepakati dan bukan hal gampang, karena semua itu harus mengetahui setiap tingkah laku karyawan berbeda-beda dan beragam. Didalam tugasnya seorang pemimpin punya cara memimpin masing masing, selayaknya ia berinteraksi dengan para karyawannya, pemimpin akan di sebut pemimpin jika bisa berkomunikasi secara singkat padat dan efektif sehingga tercipta suatu lingkungan organisasi yang nyaman dan saling mensupport.

Dalam sistem organisasi kepenuhnaan dapat disimpulkan bahwasanya menjalankan suatu kepemimpinan adalah tugas utama seorang leader tidak sebatas kemampuan menciptakan program saja, tapi harus bisa menggerakkan semua ruang dan anggota organisasinya, untuk memberikan jiwa aktif agar

² Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2005) Hlm. 10

³ Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2007) Hlm. 274

dapat menciptakan kerja dan kinerja sesuai dan menguntungkan satu sama lain untuk mencapai tujuan.

Untuk menunjukkan kemampuan organisasi untuk menjalin hubungan dapat dijalankan sesuai dengan harapan. Pemimpin membunyai andil dan pengaruh besar pada seluruh ruang organisasi. Leader tanggap mampu memberi pengaruh bawahan agar bekerja dengan maksimal dan baik, harus bisa menyatu dengan bawahan dan menjadi pendengar yang baik untuk bawahannya. Pada kutipan yang ada di buku perilaku organisasi bahwa pakar komunikasi mengatakan "komunikasi yang dapat menjalankan empat fungsi utama di dalam suatu organisasi yaitu kendali/kontrol, motivasi, ungkapan emosional, dan informasi." ⁴

Orang yang mempunyai otoritas kewenangan paling tinggi untuk mengatur, mengelola, dan mengarahkan seluruh lapisan anggotanya melalui wadah entah itu institusi atau organisasi dan memiliki tekad untuk mencapai tujuan tertentu adalah seorang pemimpin.

Sekelompok orang yang mempunyai keinginan dan harapan yang sama disebut ruang lingkup organisasi. Dalam realita sosial kehidupan masyarakat selalu berada di lingkup bentuk interaksi yang bermacam macam. Suatu perkumpulan suatu organisasi atau kelompok yang di sepakati bersama disebut pola interaksi sosial dan menjadi perantara keduanya untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam organisasi, komunikasi yang terjadi pada atasan dan bawahan sangat berarti karena punya pengaruh besar dalam berdirinya organisasi. Situasi yang nyaman dan menyenangkan dalam organisasi terjadi karna adanya hubungan yang harmonis dan efektif yang bisa mempengaruhi semua lapisan terhadap rasa kepercayaan dan kepusan untuk menentukan kerja kinerja bawahan atau karyawan.

Komunikasi antara atasan dan bawahan sangat penting dalam organisasi karena dengan komunikasi berpengaruh untuk kelangsungan organisasi. Adanya

⁴ Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 2012, hlm. 1.

hubungan komunikasi antara atasan dan bawahan yang efektif dapat menciptakan kondisi yang menyenangkan dalam organisasi, yang kemudian berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan karyawan yang pada akhirnya ikut menentukan kinerja karyawan.⁵

Sekretariat Daerah Kabupaten Tangerang merupakan sebuah instansi pemerintahan yang berlokasi Jalan H. Somawinata No. 1, Kadu Agung, Kec. Tigaraksa, Kab. Tangerang, dimana menjadi peranan penting bertugas membantu Bupati dalam menyusun kebijakan dan pengoordinasian administratif terhadap pelaksanaan tugas Perangkat Daerah serta pelayanan Administratif.

Beberapa alasan penulis memilih tempat penelitian Sekretariat Daerah Kabupaten Tangerang salah satunya adalah Akses Terhadap Informasi. Sekretariat Daerah adalah pusat administratif di suatu daerah yang mengkoordinasikan berbagai kegiatan pemerintahan. Hal ini membuatnya menjadi sumber berlimpah informasi terkait kebijakan, program, data, dan dokumen resmi. Memilih Sekretariat Daerah Kab. Tangerang sebagai tempat penelitian dapat memberikan Penulis akses mudah terhadap data yang relevan dan kredibel.

Dalam segi prestasinya Pemerintahan Kab. Tangerang pernah mendapatkan Predikat Tertinggi dalam Keterbukaan Informasi Publik dalam Award Kategori Informatif pada tahun 2022 penghargaan ini atas hasil monitoring dan evaluasi dalam implementasi UU Keterbukaan Informasi Publik Se-provinsi Banten.⁶

⁵ R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi : Perspektif dan Trendi*, 1993.

⁶ “Pemkab Tangerang Raih Predikat Tertinggi Keterbukaan Informasi Publik” <https://tangerangkab.go.id/detail-konten/show-berita/7591> , Diakses pada 10 Agustus 2023, pukul 11:55 WIB.

Dari latar belakang tersebut dan dengan motivasi yang muncul dari hal ini, penulis memiliki keinginan untuk melakukan studi ilmiah yang mendalam dan memberikan judul penelitian ini dengan “**POLA KOMUNIKASI ATASAN KEPADA BAWAHAN (*DOWNWARD COMMUNICATION*) DALAM KESEIMBANGAN IKLIM ORGANISASI (Studi Kasus Pada Sekretariat Daerah Kab. Tangerang)**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana pola Komunikasi formal yang terjadi di Sekretariat Daerah Kab. Tangerang?
2. Bagaimana pola Komunikasi informal yang terjadi di Sekretariat Daerah Kab. Tangerang?

C. Tujuan Penelitian

Pada intinya, tujuan dari sebuah penelitian adalah untuk mengeksplorasi dan mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang suatu masalah, setidaknya dengan memperoleh data yang akurat dan berguna bagi setiap penelitian.

Dalam penelitian ini, berikut adalah tujuan dari masalah yang diangkat :

1. Untuk mengetahui dan melakukan analisis pola Komunikasi formal yang terjadi di Sekretariat Daerah Kab. Tangerang.
2. Untuk mengetahui dan melakukan analisis pola Komunikasi informal yang terjadi di Sekretariat Daerah Kab. Tangerang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat teoretis dan praktis mempelajari pola komunikasi ke bawah pada iklim organisasi adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Studi ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang seberapa efektif pola komunikasi ke bawah dapat mempengaruhi iklim

organisasi. Studi ini juga dapat berkontribusi pada pengembangan teori komunikasi organisasi, teori iklim organisasi, dan teori kepuasan kerja.

2. Manfaat Praktis

Studi ini dapat memberikan manfaat praktis bagi manajemen untuk meningkatkan efektivitas pola komunikasi ke bawah dan memperbaiki iklim organisasi. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pola komunikasi ke bawah, manajemen dapat mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan komunikasi, kepuasan kerja dan kinerja organisasi.

Dalam jangka pendek, manfaat praktis dari penelitian ini adalah membantu manajemen memahami pola komunikasi kebawah yang efektif dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dalam jangka panjang, penelitian ini dapat membantu meningkatkan kualitas komunikasi dalam organisasi, memperbaiki iklim organisasi, dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Banyak yang terdapat penelitian yang terdahulu yang kemudian penulis jadikan sebagai bahan perbandingan dan pelengkap data – data penelitian. Adapun penelitian-penelitian tersebut diantaranya:

1. “Analisis Komunikasi Atasan Dengan Bawahan Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Sampah Pasar Pagi Di Arengka” Skripsi ini ditulis oleh Nurjasila, Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Riau Pekanbaru.⁷ Dalam Skripsi Nurjasila mempunyai kesamaan dengan penelitian penulis yaitu tentang komunikasi atasan dan bawahan serta dengan objek penelitian menuju kepada instansi pemerintahan, namun letak perbedaannya dari penelitian Nurjasila adalah dilihat dari fokus penelitian yang dimana skripsi ini merujuk pada strategi komunikasi yang

⁷ Nurjasila, “*Analisis Komunikasi Atasan Dengan Bawahan Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Pekanbaru Dalam Pengelolaan Sampah Pasar Pagi Di Arengka*”, (Riau, Universitas Islam Riau, 2020)

dilakukan intansi pemerintah sedangkan penelitian penulis berfokus pada internal organisasi.

Hasil dari skripsi Nurjasila yang telah dilakukan adalah komunikasi yang dilakukan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan dalam pengelolaan sampah Pasar AN Arengka, atasan atau pengawasnya menggunakan tipe pesan yang disampaikan adalah instruksi pekerjaan yaitu bentuk pembekalan atau pengarahan. Bentuk pesan berupa pesan tertulis yaitu berupa jadwal kerja yang diberikan atasan dari Ketua Pengawas serta selain pesan tertulis juga menggunakan non tertulis atau komunikasi langsung yaitu berupa arahan dari atasan saat pembekalan atau pelaksanaan selama tugas kemudian dapat menjadi patokan dalam kerja. Beberapa hal yang bisa menjadi pertimbangan dalam penelitian ini adalah peran penting atasan dengan hubungan komunikasi yang baik serta intruksi yang tepat menjadi sebuah usaha organisasi dalam perbaikan intansi yang lebih baik kedepannya.

2. “Keterbukaan Komunikasi dalam Menciptakan Iklim Komunikasi yang Kondusif di Perpustakaan (Studi Kasus Tentang Keterbukaan Komunikasi dalam Menciptakan Iklim Komunikasi yang Kondusif di Kapusipda Kabupaten Buleleng, Singaraja-Bali)” Jurnal ini ditulis oleh Putu Suparna, Tine Silvana R., dan Yunus Winoto, Mahasiswa Program Studi Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Universitas Pendidikan Bali. Pada jurnal ini memiliki kesamaan pada iklim komunikasi pada intansi atau organisais tertentu dan juga menjelaskan tentang keterbukaan komunikasi dari aspek komunikasi atasan. Namun Letak perbedaan penelitian dari Putu Suparna, Tine Silvana R., dan Yunus Winoto ini terletak pada objek penelitian yang berbeda terkait penulis lebih ke intansi pemerintah dan jurnal ini berfokus pada organisasi perpustakaan yang ada di Undiknas Bali.⁸

⁸ Putu Suparna, Tine Silvana R., dan Yunus Winoto, “Keterbukaan Komunikasi dalam Menciptakan Iklim Komunikasi yang Kondusif di Perpustakaan (Studi Kasus Tentang Keterbukaan Komunikasi dalam Menciptakan Iklim Komunikasi yang Kondusif di Kapusipda Kabupaten Buleleng, Singaraja-Bali)” dalam *JURNAL KAJIAN INFORMASI & PERPUSTAKAAN*, Vol. 1/No. 2, Desember 2013.

Hasil Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa keterbukaan komunikasi dalam menciptakan iklim komunikasi yang kondusif, terutama berkenaan dengan aspek komunikasi dari atasan, belum sepenuhnya terlaksana. Terdapat beberapa atasan, seperti kepala seksi, yang tidak selalu berkomunikasi dengan bawahan mereka. Sebagai contoh, informasi hasil rapat seringkali tidak sampai kepada bawahan. Hasil penelitian ini bisa menjadi rujukan pada penulis atas beberapa atasan terkadang tidak pernah mengomunikasikan pada bawahannya.

3. “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pengembangan Organisasi” oleh Ade Juliani Firdaus, Eka Syahfitri Fadilah Siregar, Tiara Aulia Pratiwi, & Dedi Saputra Mahasiswa Magister Psikologi, Universitas Medan Area.⁹ Dalam jurnal ini memiliki persamaan komunikasi organisasi yang dimana menjadi bahan pokok penulis dalam menulis penelitian ini yaitu tentang Komunikasi Organisasi. Perbedaanya adalah Jurnal ini berfokus pada teori komunikasi yang diteliti melalui paradigma dan peranannya dalam organisasi secara umum. Teknik pengumpulan data menggunakan metode tinjauan literatur (*library research*). Penelitian kepustakaan ini dilakukan dengan menggunakan sumber-sumber literatur, seperti buku, catatan, dan laporan hasil penelitian sebelumnya. Kutipan-kutipan yang terdapat dalam tulisan ini didasarkan pada pandangan para ahli dan temuan-temuan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan komunikasi dalam konteks organisasi. Hasil penelitian ini adalah Komunikasi dalam organisasi timbul melalui jalur komunikasi yang ada di dalamnya. Jalur komunikasi ini mencakup interaksi komunikasi antara pimpinan dengan pegawai, pegawai dengan pimpinan, dan juga antar pegawai. Dalam konteks ini, pimpinan memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa komunikasi tersebut mengikuti jalur yang telah dibangun dalam struktur organisasi.. Tetapi penulis tidak menemukan hambatan dan pendukung yang dimana dalam hal

⁹ Ade Juliani F, dkk, “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pengembangan Organisasi” dalam *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, Vol. 3, No. 2 (2021) Magister Psikologi, Universitas Medan Area, Indonesia

ini penulis berfokus pada pola komunikasi dengan pendukung dan hambatan yang akan dibahas pada rumusan masalah yang terjadi.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk menjadikan penelitian ini lebih komprehensif dan terstruktur, penyusun telah membagi pokok-pokok permasalahan ke dalam lima bab yang diuraikan sebagai berikut.

BAB I: Pendahuluan, dalam bab ini akan dibahas gambaran umum dari penelitian yang akan dilakukan, termasuk pokok-pokok permasalahan yang meliputi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu yang Relevan, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II: Kajian Pustaka dan Landasan Teori, Uraian tentang seluruh konsep yang berkaitan dengan tema penelitian yang sedang dilakukan dan uraian teori yang akan digunakan dalam menganalisa data penelitian tentang komunikasi organisasi yang membahas: komunikasi, komunikasi organisasi, iklim organisasi dan organisasi itu sendiri.

BAB III: Metodologi Penelitian, meliputi pembahasan metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data

BAB IV: Analisis Data dan Pembahasan, menguraikan bagaimana gambaran umum lokasi penelitian seperti sejarah singkat, visi misi dan uraian hasil penelitian berupa penemuan – penemuan yang telah dilakukan

BAB V : Penutup, Menjelaskan hasil kesimpulan dan juga saran.