

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari sub-sistem atau bagian-bagian yang saling berkaitan satu sama lainnya dalam melakukan aktivitasnya. Aktivitas ini bukanlah suatu kegiatan yang temporer atau sesaat saja, akan tetapi merupakan kegiatan yang memiliki pola atau urutan-urutan yang dilakukan secara relatif teratur dan berulang-ulang.¹

Suatu organisasi merupakan suatu sistem terbuka yang dinamis yang menciptakan komunikasi dan saling menukar pesan di antara anggotanya. Karena gejala menciptakan dan tukar menukar pesan ini berjalan terus menerus dan tidak ada henti-hentinya maka dikatakan sebagai suatu proses yang dapat dirumuskan sebagai suatu kerjasama berdasarkan suatu pembagian tugas untuk mengarah ke suatu tujuan yang ingin dicapai.

Menurut **Anthony** 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 pelaksana pekerjaan-

¹Priyono, *Pengantar Manajemen*, (Surabaya: Zifatama Publisher, 2007), h. 37

pekerjaan organisasi.²

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. Di situlah peran model komunikasi organisasi berfungsi yang menjadikan wadah komunikasi sebagai basis pengorganisasian manusia di dalam suatu kelompok dan memberikan kelancaran yang dapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih harmonis serta lebih memahami perencanaan dan mengetahui keberlangsungan aktivitas organisasi tersebut.

David Crystal dalam bukunya *A Dictionary of Linguistics Phonetics* kerap memodelkan komunikasi melalui definisi, komunikasi terjadi ketika informasi yang sama maksudnya dipahami oleh pengirim dan penerima. Sedangkan **Edmondson** dan **Burquest** mengatakan bahwa bahasa sebagai alat komunikasi berisi jenis-jenis kode yang dikomunikasikan melalui suatu proses *encoding* suatu konsep yang akan disanding balik melalui proses *decoding*. Sedangkan **B. Aubrey Fisher** mengatakan, mengatakan model adalah analogi yang mengabstraksikan dan memilih bagian dari keseluruhan, unsur, sifat, atau komponen yang penting dari fenomena yang dijadikan model. Model adalah gambaran informal untuk menjelaskan atau menerapkan

² Priyono, *Pengantar Manajemen,*, h. 38

teori, dengan kata lain, model adalah teori yang lebih disederhanakan.³

Selain dalam organisasi atau suatu kelompok, model komunikasi organisasi juga berperan penting di lingkungan pekerjaan karena lingkungan kerja merupakan suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik internal maupun eksternal. Di dalamnya setiap orang menduduki posisi atau jabatan serta peranan tertentu yang tingkat pengaruhnya 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.

Komunikasi organisasi dalam lingkungan pekerjaan terdapat bentuk komunikasi vertikal dan komunikasi 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 di antaranya, komunikasi pembuatan keputusan, berupa komunikasi kelompok kecil atau besar, sistem kepemimpinan, pengelolaan konflik, pengembangan organisasi, penelitian, inovasi, latihan, motivasi dan konsultasi, serta kepuasan kerja di antara seluruh pegawai.

Lebih spesifik penulis berniat melakukan penelitian tentang komunikasi organisasi dimaksud, lebih khusus dapat mengetahui proses model komunikasi organisasi dalam pengaruhnya terhadap

³ Alo Liliweri, *Komunikasi Serba ada Serba Makna* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), h. 78.

kinerja pegawai yang terdapat di lingkungan kerja media online Liputan Banten. Liputan Banten adalah organisasi *provit* dalam bidang media elektronik berbasis informasi yang bertempat di Gedung Ruko Sukses di daerah Kota Serang, Banten. Penulis berniat melakukan penelitian pada organisasi Liputan Banten di mana terdapat beberapa sub bidang kebiroan di bawahnya yang mempunyai struktur dan sistem kerja yang sangat kompleks dalam fungsinya menjalankan peran dan tugas masing masing yang juga menjalin hubungan baik di dalam lingkungan organisasi dan juga membina komunikasi antara organisasi dengan masyarakat dan pemerintah.

Penulis tertarik untuk menelaah model komunikasi organisasi di dalamnya yang terdapat suatu birokrasi yang cukup kompleks tetapi terstruktur dalam unit pembagian tugasnya sehingga dapat terlihat jelas aktivitas kinerja yang kebanyakan pada banyak lingkungan kerja mengalami kendala-kendala dalam pengorganisasian tugas, pesan atau informasi yang tengah menjadi kebutuhan semua lini pegawai tapi kadang kala tidak berjalan efektif dan efisien, keadaan tersebut bisa menjadi terbiasa dan berlangsung lama sehingga mempengaruhi produktivitas kerja.

Salah satu manfaat dari model komunikasi organisasi yang berjalan baik terdapat fungsi keselarasan dan keharmonisan lingkungan kerja, yang dapat dirasakan karena sebab keterbukaan atau kejelasan pesan dan informasi yang membawa setiap pegawai untuk melihat apa yang sedang berlangsung dalam suatu lingkungan aktivitas mereka. Kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan di setiap unit

kerja akan menghasilkan kualitas pekerjaan yang maksimal. Kelompok kerja juga mendapat koordinasi dengan mengetahui secara efektif apa orientasi secara pasti yang ditujukan kepada mereka dari arahan-arahan yang diberikan oleh atasan mereka. Adapun biasanya keterlibatan pegawai secara demokratis sangat diperlukan untuk memecah persoalan yang sedang dihadapi, sebab bila suatu unit kerja macet atau mengalami kendala, maka akan mempengaruhi kepada keseluruhan tugas tugas pekerjaan lainnya.

Aktivitas Liputan Banten sebenarnya sama dengan aktivitas media pers lainnya. Pers adalah lembaga kemasyarakatan (*social institution*) yang merupakan subsistem lainnya. Dengan demikian, maka pers tidak hidup secara mandiri, tetapi mempengaruhi dan dipengaruhi oleh-oleh lembaga-lembaga kemasyarakatan lainnya.⁴

Aktivitas Liputan Banten dengan media pers lainnya yaitu memberikan semua informasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat Banten, untuk mengetahui informasi, berisi berita-berita yang diperbarui secara aktual. Yang membedakan Liputan Banten dengan media pers lainnya yaitu dari sisi karakteristik media, karena masing-masing media memiliki karakter maka diolah dari sisi redaksi seperti tulisan, deglen, judul, isi berita. Dan yang paling membedakan dengan media lokal atau media pers lainnya itu isi redaksinya saja.

Strategi komunikasi kepegawaian di Liputan Banten bisa berjalan dengan baik karena masing-masing pegawai memiliki tugas sesuai dengan job deskripsinya sendiri. Mulai dari pimpinan

⁴ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), h. 62.

perusahaan, pimpinan redaksi, sekretaris redaksi, reporter, marketing, media sosial dan advokat karena Liputan Banten sendiri sudah berbadan hukum (PT).

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis ingin mengkaji lebih dalam tentang model komunikasi organisasi dan kinerja pegawai. Untuk itu penulis tertarik menyusun skripsi ini yang berjudul “**Model Komunikasi Organisasi dan Kinerja Pegawai** (Media Online Liputan Banten).”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Model komunikasi organisasi seperti apa yang digunakan dalam meningkatkan kinerja pegawai media online Liputan Banten?
2. Bagaimana hubungan model komunikasi organisasi dengan kinerja pegawai media online Liputan Banten?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui model komunikasi organisasi yang digunakan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada media online Liputan Banten.
2. Untuk menganalisa hubungan model komunikasi organisasi dengan kinerja pegawai pada media online Liputan Banten.

Untuk mengetahui pengaruh model komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai pada media online Liputan Banten.

D. Manfaat Penelitian

1. Akademis

Mengembangkan wacana keilmuan komunikasi khususnya tentang *Public Relations* melalui komunikasi organisasi dalam hubungannya dengan peningkatan kinerja pegawai.

2. Praktis

Sebagai contoh atau panutan bagi instansi kerja lain agar lebih mengutamakan komunikasi organisasi terhadap peningkatan kinerja pegawai.

E. Kajian Terdahulu Yang Relevan

Mar'atus Sholichah, Nim: 08730049, jurusan Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2012, judul skripsi: "Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Survey Pada Bagian Humas Pemerintah Provinsi DIY).⁵

Menurut hasil penelitian dan pembahasan membuktikan bahwa hipotesis (Ho) ditolak atau tidak terdapat pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja Pegawai Humas Pemprov DIY dan (Ha) diterima yaitu terdapat pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap

⁵ Mar'atus Sholichah "Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Survey Pada Bagian Humas Pemerintah Provinsi Diy)" Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2012

kinerja pegawai Humas Pemprov DIY atau adanya korelasi antara iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai Humas Pemprov DIY.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survey dan analisis korelasional. Karena metode yang dilakukan untuk menggambarkan peristiwa yang telah atau sedang terjadi. Di dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk melihat seberapa besar pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai Humas Pemprov DIY.

Hasil penelitian yaitu dari faktor iklim komunikasi organisasi dapat diperoleh gambaran bahwa karyawan cukup memberikan kesan yang lumayan positif pada keseluruhan faktor yang membentuk iklim komunikasi dalam organisasi tersebut adalah adanya saling percaya antara pimpinan dengan staf dan sebaliknya, serta antara staf dengan staf. Pimpinan menaruh kepercayaan penuh pada stafnya untuk melakukan inovasi apa saja, asalkan itu untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Pimpinan tidak selalu mendekte stafnya untuk melakukan suatu pekerjaan dan staf juga menaruh kepercayaan pada pimpinannya bahwa pimpinan memiliki komitmen kerja yang baik untuk memajukan Humas Pemprov DIY.

F. Kerangka Pemikiran

Model adalah kerangka kerja konseptual yang menggambarkan penerapan teori untuk kasus-kasus tertentu. Sebuah model membantu kita mengorganisasikan data-data sehingga dapat tersusun kerangka konseptual tentang apa yang diucapkan atau ditulis. Sering kali model-model teoritis, termasuk ilmu komunikasi bahwa komunikasi adalah

proses transmisi (penerusan) dan resepsi (pertemuan) informasi antara manusia melalui aktivitas *encoder* (penyandian) yang dilakukan pengirim dan *recoder* (penyandian-balik) terhadap sinyal yang dilakukan oleh penerima.

Menurut **Bernard** dan **Steiner** komunikasi adalah Transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya, dengan menggunakan simbol-simbol kata - kata, gambar, figur, grafik, dan sebagainya. Tindakan atau proses transmisi itulah yang biasanya disebut komunikasi. Sedangkan Menurut **Hovland** komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang - lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (*communicate*). Dapat diartikan bahwa dalam penyampaian – penyampaian pesan dengan menggunakan bahasa-bahasa yang mudah dimengerti dapat mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain.⁶

Model komunikasi organisasi adalah gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya dalam organisasi.⁷

Menurut **Sereno** dan **Mortensen** model komunikasi merupakan deskripsi ideal mengenai apa yang dibutuhkan untuk terjadinya komunikasi. Model komunikasi mempresentasikan secara abstrak ciri-ciri penting dan menghilangkan rincian komunikasi yang tidak perlu dalam dunia nyata.

⁶ Dedy Mulyana, *Komunikasi, suatu pengantar*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), h. 68.

⁷ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), h. 5.

Maka dapat disimpulkan bahwa model komunikasi menurut para ahli di atas adalah komunikasi yang membutuhkan media sebagai penunjang terjadinya komunikasi yang baik.

Menurut **Gorden Wiseman** dan **Larry Barker** mengemukakan bahwa ada tiga fungsi model komunikasi :

1. melukiskan proses komunikasi,
2. menunjukkan hubungan visual, dan
3. membantu dalam menemukan dan memperbaiki kemacetan komunikasi.⁸

Model komunikasi sendiri menurut para ahli diatas berfungsi sebagai narasi proses komunikasi yang dialami. Selanjutnya model komunikasi juga berfungsi sebagai jembatan guna menumbuhkembangkan emosional masing-masing individu. Selanjutnya model komunikasi juga yang akan menentukan konteks atau topik dari sebuah pembicaraan dan kalau pun ketika komunikasi berjalan ada salah satu individu yang mengalami kebuntuan, model komunikasi lah yang bertugas mengembalikan komunikasi pada jalurnya.

Menurut **Weick** “organisasi” (*organization*) secara khas dianggap sebagai kata benda, sementara pengorganisasian (*organizing*) dianggap sebagai kata kerja. Organisasi adalah sebuah wadah yang menampung orang dan objek-objek; di mana orang-orang dalam organisasi yang mempunyai satu tujuan yang sama yaitu memperoleh

⁸ Ardianto, Elvinaro, dkk, *Komunikasi Massa Suatu Pengantar* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2007), hlm. 68.

hasil yang diinginkan.⁹

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis (bertingkat) antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi suatu lingkungan. Komunikasi organisasi terjadi kapanpun sedikit-tidaknya satu orang yang menduduki suatu jabatan dalam suatu organisasi menafsirkan suatu pertunjukan.

Dalam komunikasi dan gaya kepemimpinan, di sisi lain, adalah membantu orang untuk menegakkan kembali, mempertahankan dan meningkatkan motivasi mereka. Jadi pemimpin adalah orang yang membantu orang lain untuk memperoleh hasil-hasil yang diinginkan. Kepemimpinan diwujudkan melalui gaya kerja (*operating style*) atau cara bekerja sama dengan orang lain yang konsisten. Melalui apa yang dikatakannya (bahasa) apa yang diperbuatnya (tindakan) seseorang membantu orang-orang lainnya untuk memperoleh hasil yang diinginkan.¹⁰

G. Metode Penelitian

1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di kantor media online Liputan Banten.

⁹ R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2006), h. 17

¹⁰ R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*,, h. 276

Lama dan waktu penelitian adalah selama kurang lebih tiga bulan yaitu pada bulan September s/d bulan November 2017.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan tujuan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berupaya mendefinisikan suatu situasi atau kelompok yang dilihat dengan cara memberikan suatu penjelasan atau gambaran. Sedangkan tujuan deskriptif yaitu karena memberikan gambaran atau penjelasan tentang prosedur perolehan data penelitian kualitatif, data diperoleh dari :¹¹

A. Sumber data

Karena jenis penelitian ini menggunakan penelitian Studi Analisis, maka sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terbagi dalam 2 kategori, yaitu:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari informan yang telah dipilih berdasarkan wilayah cakupan penelitian ini. Data primer dipilih melalui observasi dan wawancara di kantor media online Liputan Banten Kota Serang.
- b. Data sekunder, dalam penelitian diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau digunakan oleh lembaga lainnya. Data data tersebut diperoleh melalui studi pustaka baik cetak maupun *online* yang terdiri dari Pengumpulan data yang berasal dari data data tertulis dari buku – buku referensi atau literatur yang relevan,

¹¹Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h.

dan Jurnal Ilmiah.

H. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data di mana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung atau tanpa alat terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki baik pengamatan itu dilakukan di dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan di dalam situasi buatan, yang khusus diadakan.¹² Penelitian di lakukan di kantor PT. Media Liputan Banten yang beralamatkan di Jl. KH Abdul Latief (Ruko Sukses 2) No. 22-23 Sumur Pecung Kota Serang. Lama dan waktu penelitian adalah selama kurang lebih tiga bulan yaitu pada bulan September s/d bulan November 2017.

b. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan Tanya jawab dengan informan yang telah ditentukan. Wawancara yang dimaksudkan untuk memperoleh data tambahan dalam penelitian ini.¹³ Atau wawancara adalah salah satu dari sekian teknik pengumpulan data pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung dengan yang diwawancarai dan dapat juga secara

¹² Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 174

¹³ Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 176.

tidak langsung.¹⁴ Penulis melakukan wawancara kepada bapak **Agus A. Subarli, ST** (Pimpinan Umum), **Lukman Napsir** (Direktur Redaksi) dan **Deden Haditia** (Peliput)

c. Dokumentasi

Dalam menggunakan metode kualitatif penulis akan menjelaskan kondisi yang ada dan lebih banyak dimasukan kedalam bentuk-bentuk kata tertulis atau lisan dan data dokumentasi (foto atau gambar).

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penyusunan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan berisi tentang : latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : Kondisi objektif berisi tentang : letak geografis, visi dan misi dan struktur media online Liputan Banten.

BAB III : Kajian Teoritis berisi tentang : teori-teori yang relevan dengan ilmu komunikasi dan kaitannya terhadap model komunikasi organisasi dan juga teori teori kinerja pegawai.

BAB IV : Pembahasan berisi tentang : Model komunikasi

¹⁴ Aridal, *Paradigma Dan Model Penelitian Komunikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 372.

organisasi yang digunakan dalam meningkatkan kinerja pegawai, dan hubungan model komunikasi organisasi dengan kinerja pegawai.

BAB V : Penutup berisi tentang : kesimpulan hasil penelitian, saran untuk perbaikan, dan juga implikasi yang didapat dari hasil jalannya penelitian baik implikasi akademis maupun praktis.