

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan hakikat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama dalam kelompok maupun masyarakat. Komunikasi merupakan seni penyampaian informasi (pesan, ide, sikap, atau gagasan) dari komunikator. Menurut Suryanto (2015, hlm. 54), proses penyampaian informasi bermanfaat bagi komunikator ataupun komunikan dalam proses kehidupan individu dan masyarakat secara luas.

Komunikasi adalah aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi. Begitu juga dalam organisasi memerlukan komunikasi agar tercipta hubungan yang baik diantara anggotanya. Kochler dalam Muhammad (2007, hlm. 23-24) mengatakan bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan teori tersebut, dapat dinyatakan bahwa komunikasi itu menjadi inti pokok dalam keberlangsungan organisasi, baik itu dalam proses organisasinya maupun dalam hal mencapai tujuan organisasi tersebut, jadi baik atau tidaknya komunikasi di suatu organisasi dapat menentukan berkembang atau tidaknya organisasi tersebut, jika sebuah organisasi sampai pada titik dimana komunikasi dalam organisasi tidak seefektif yang seharusnya, maka organisasi itu tidak akan berfungsi seefektif yang seharusnya.

Menurut Silviani (2020, hlm. 111), komunikasi organisasi adalah komunikasi yang dilakukan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, baik yang dilakukan oleh bawahan kepada bawahan, atau atasan dengan atasan, atau bahkan bawahan kepada atasan, yang artinya dimana dalam organisasi terdapat 3 bentuk utama aliran komunikasi yaitu komunikasi horizontal (komunikasi antara bawahan dengan bawahan, atasan dengan atasan), komunikasi vertikal ke atas (komunikasi antara bawahan dengan atasan), dan komunikasi vertikal ke bawah (komunikasi antara atasan dengan bawahan).

Dalam hal ini, dapat diketahui bahwa setiap komponen yang ada di dalam suatu organisasi memiliki peran yang sama pada

keberlangsungan organisasi dari suatu komunikasi, bagaimana pelaksanaan komunikasi di dalamnya, apa saja yang dikomunikasikan, metode apa yang dipakai dalam berkomunikasi, dan lain sebagainya yang harus diperhatikan agar komunikasi yang dilakukan menjadi efektif. Melihat hal tersebut peneliti tertarik dan bermaksud akan melakukan sebuah penelitian tentang pelaksanaan komunikasi di Kantor Desa Kesugihan Kidul yang berupa menggali informasi bagaimana pelaksanaan komunikasi yang berlangsung di Kantor Desa Kesugihan Kidul.

Dari informasi tersebut peneliti akan melakukan pengkajian dan analisis melalui teori-teori yang peneliti dapatkan, agar dapat memberikan gambaran tentang pelaksanaan komunikasi yang dilaksanakan di Kantor Desa Kesugihan Kidul, serta memberikan hasil apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan komunikasi tersebut agar dapat ditindaklanjuti oleh pihak yang berwenang dalam hal ini pimpinan dari Kantor Desa Kesugihan Kidul agar kedepannya komunikasi yang dilaksanakan dapat berjalan dengan efektif sehingga dalam keberlangsungan dan dalam mencapai tujuan organisasinya dapat efisien.

B. Definisi Operasional

Menurut Zulfa (2014) definisi operasional ini adalah memberikan batasan atau definisi atas istilah kunci yang ada dalam judul penelitian secara terukur (operasional), bukan abstrak. Sehingga mendefinisikan judul penelitian sesungguhnya bukan mendefinisikan setiap kata yang ada dalam judul penelitian (Zulfa, Modul Teknik Kilat Penyusunan Proposal Skripsi, 2014) Adapun definisi operasional pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi

Menurut Effendy dalam Silviani (2020, hlm. 18) dalam buku Komunikasi Organisasi “Komunikasi atau dalam bahasa inggris *communication* berasal dari kata latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang artinya sama”. Kata “sama” berarti satu makna. Jadi, jika dua orang terlibat dalam komunikasi maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dikomunikasikan, yakni baik si penerima maupun si pengirim sepaham dari suatu pesan tertentu. Komunikasi merupakan aktivitas yang tidak pernah lepas dari kehidupan manusia, tidak sekedar menyampaikan pesan dengan menggunakan saluran atau media tertentu. Lebih dari itu komunikasi seharusnya merupakan interaksi yang dilatarbelakangi niat yang baik dan

tidak hanya berorientasi pada kepentingan dunia semata, tetapi juga untuk kehidupan akhirat (Muyasarah, 2020).

Menurut Hovland juga mengungkapkan bahwa yang dijadikan objek studi ilmu komunikasi bukan hanya penyampaian informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum (Public Opinion) dan sikap (Public Attitude) yang dalam kehidupan sosial dan kehidupan politik memainkan peran yang sangat penting.

Sehingga dalam berkomunikasi bukan sekedar memberi tahu, namun juga berupaya mempengaruhi agar seseorang atau sejumlah orang melakukan kegiatan atau tindakan yang diinginkan oleh komunikator, akan tetapi seseorang akan dapat mengubah sikap pendapat atau perilaku orang lain. Hal itu bisa terjadi apabila komunikasi yang disampaikan bersifat komunikatif, yaitu komunikator dalam menyampaikan pesan-pesan harus benar-benar dimengerti dan dipahami oleh komunikan untuk mencapai tujuan komunikasi yang komunikatif tertentu (Silviani, Komunikasi Organisasi, 2020, pp. 28-29). Dari beberapa pengertian diatas dapat dirangkum bahwa komunikasi adalah suatu proses dalam penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan media

tertentu yang berguna untuk membuat pemahaman yang sama diantara mereka.

2. Organisasi

Istilah organisasi berasal dari bahasa Inggris, *organization* Syamsi (1994, hlm. 13) menyatakan bahwa organisasi dapat diartikan dua macam, yaitu:

- a) Dalam arti statis, organisasi sebagai wadah kerja sama sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu;
- b) Dalam arti dinamis, organisasi sebagai suatu sistem atau kegiatan sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Hendrick (1985, hlm. 45), organisasi adalah hubungan pekerjaan antara manusia yang satu dengan manusia yang lain dalam suatu kelompok demi terwujudnya pekerjaan tersebut. Organisasi adalah suatu koordinasi sebuah sistem yang didalamnya terdapat hubungan antara setiap orang yang sama sama bekerja demi terwujudnya sebuah tujuan.

Menurut Everet M. Rogers dalam Silviani (2020, hlm. 71), mendefinisikan organisasi sebagai sebuah sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui jenjang jabatan, dan pembagian tugas. Dilihat dari beberapa teori para ahli yang menyatakan definisi organisasi,

dapat dilihat bahwa ada 3 hal yang sama-sama dikemukakan yaitu: organisasi merupakan suatu sistem, mengkoordinasi aktivitas, dan mencapai tujuan bersama atau tujuan umum.

3. Komunikasi Organisasi

Jika disimpulkan dari pengertian komunikasi dan organisasi, maka komunikasi organisasi dapat diartikan sebagai proses komunikasi yang berlangsung dalam suatu lingkungan organisasi. Komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran informasi dalam sebuah jaringan hubungan yang saling terhubung dan saling bergantung satu sama lain demi mencapai tujuan bersama. Dalam konteks penelitian mengenai Analisis Pelaksanaan Komunikasi Organisasi di Kantor Desa Kesugihan Kidul, jaringan hubungan yang dimaksud merujuk pada interaksi antara Pimpinan dan Staff

4. Kantor Desa Kesugihan Kidul

Kantor Desa Kesugihan Kidul merupakan kantor desa sekaligus menjadi pusat aktivitas warga desa. Kantor desa ini juga melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan, termasuk di antaranya perizinan-perizinan umum desa seperti perizinan pendidikan, kesehatan warga desa, dan lainnya yang menjadi kewenangan daerah. Kantor Desa Kesugihan Kidul Cilacap beralamat di Jl. Kebon

Jambu, Kubangsari, Kesugihan Kidul, Kec. Kesugihan, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah 53274 (<https://idalamat.com/balai-desa-kesugihan-kidul>, 2023).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis pelaksanaan komunikasi vertikal *Top Down* (dari atas ke bawah) di Kantor Desa Kesugihan Kidul?
2. Bagaimana analisis pelaksanaan komunikasi vertikal *Bottom Up* (dari bawah ke Atas) di Kantor Desa Kesugihan Kidul?
3. Bagaimana analisis pelaksanaan komunikasi horizontal di Kantor Desa Kesugihan Kidul?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan:

1. Analisis pelaksanaan komunikasi vertikal *Top Down* (dari atas ke bawah) di Kantor Desa Kesugihan Kidul.
2. Analisis pelaksanaan komunikasi vertikal *Bottom Up* (dari bawah ke Atas) di Kantor Desa Kesugihan Kidul.
3. Analisis pelaksanaan komunikasi horizontal di Kantor Desa Kesugihan Kidul.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

1. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini untuk lembaga yang diteliti yaitu memberikan informasi tentang pelaksanaan komunikasi organisasi di dalamnya, seperti:

- a. Kinerja para anggota di dalamnya.
- b. Apa saja hambatan-hambatan yang membuat ketidakefektifan kinerja para anggota.
- c. Seberapa tingkat capaian yang sudah didapat dengan pelaksanaan komunikasi organisasinya.

Hal tersebut bertujuan agar nantinya dari informasi tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi untuk bisa membuat masukan-masukan yang dapat membangun komunikasi yang lebih efektif.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat khususnya dalam bidang komunikasi organisasi, dan bisa dijadikan referensi untuk melakukan pembelajaran dibidang komunikasi organisasi, serta dapat menjadi bahan acuan dan

pertimbangan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dalam bidang komunikasi organisasi.

F. Telaah Pustaka

Langkah awal dalam penelitian ini adalah meneliti terhadap pustaka yang berupa karya-karya skripsi maupun jurnal terdahulu yang memiliki relevansi terhadap masalah yang diteliti oleh peneliti. Tujuan dari telaah pustaka ini untuk memperlihatkan persamaan dan perbedaan antara penelitian satu dengan yang lainnya. Adapun karya ilmiah terdahulu yang terkait dengan penelitian berikut ini:

1. Penelitian Sri Utari (2010) yang berjudul “Pelaksanaan Komunikasi Organisasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Kulon Progo”. Penelitian tersebut berisi tentang pelaksanaan komunikasi vertikal ke atas, komunikasi vertikal ke bawah, komunikasi horizontal, hambatan dalam berkomunikasi, dan upaya mengatasi hambatannya. Penelitian yang dilaksanakan oleh Sri Utari menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang memberikan gambaran tentang situasi sosial dalam pelaksanaan komunikasi organisasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Kulon Progo, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu dengan menggunakan wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Pembahasan dalam penelitian itu meliputi materi yang

dikomunikasikan, metode yang digunakan, bentuk komunikasinya dan proses komunikasinya (utari, 2010).

2. Penelitian Akhid Istahin Mubarak (2016) yang berjudul “Pelaksanaan Komunikasi Organisasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten”. Penelitian tersebut seperti penelitian yang dilaksanakan oleh Sri Utari yaitu pelaksanaan komunikasi vertikal ke atas, komunikasi vertikal ke bawah, komunikasi horizontal, hambatan dalam berkomunikasi, dan upaya mengatasi hambatannya, tambahan dari penelitian ini yaitu juga melaksanakan penelitian tentang jenis komunikasi (menurut perilaku), metode komunikasi, dan media yang digunakan dalam berkomunikasi. Penelitian yang dilaksanakan oleh Akid Istahin Mubarak menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang memberikan gambaran tentang situasi sosial dalam pelaksanaan komunikasi organisasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Kulon Progo, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu dengan menggunakan wawancara terstruktur dan nonstruktur, observasi, dan studi dokumentasi. Pembahasan dalam penelitian ini meliputi hal apa saja yang dikomunikasikan, jenis komunikasinya, metode komunikasinya, media yang digunakan dalam berkomunikasi,

hambatan dalam berkomunikasi dan upaya yang dilakukannya (Mubarak, 2016).

Adapun kebaharuan pada penelitian yang akan saya lakukan adalah lokasi penelitian dan masalah yang akan saya teliti namun tidak diteliti di penelitian Sri Utari yaitu lebih fokus terhadap: 1. Apa saja yang dikomunikasikan, 2. Jenis komunikasinya, 3. Media yang digunakan dalam berkomunikasi, dan 4. Metode yang digunakan dalam berkomunikasi. Kebaharuan penelitian saya dengan penelitian Akhid Ista'in Mubarak yaitu lokasi penelitian dan persamaan dalam permasalahan penelitian.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami hasil dari penelitian ini, peneliti menyajikan sistematika pembahasan agar penelitian ini termasuk kedalam penelitian yang sistematis yang terdiri dari lima bab. Bab Pertama tentang pendahuluan yang berisi latar belakang, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka sebagai berikut:

1. Bab kedua tentang Landasan Teori yang berisi kajian teori, hasil penelitian yang relevan, kerangka pikir & pertanyaan penelitian.
2. Bab ketiga tentang Metodologi Penelitian yang berisi tentang metode pembahasan yang berisi tentang pendekatan penelitian,

setting penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, keabsahan data & teknik analisis data.

3. Bab keempat tentang Pembahasan Hasil Penelitian yang berisi tentang deskripsi analisis pelaksanaan komunikasi organisasi di Kantor Desa Kesugihan Kidul yang mencakup komunikasi vertikal *Top Down* (dari atas ke bawah), komunikasi vertikal *Bottom Up* (dari bawah ke Atas), komunikasi horizontal.
4. Bab kelima tentang kesimpulan dan hasil penelitian yang dijadikan sebagai penutup di dalam penelitian ini. Adapun manfaat penelitian ini.