

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia pada dasarnya merupakan makhluk sosial yang tentunya tidak dapat hidup sendiri, namun selalu berkaitan dengan orang lain dalam hidup bermasyarakat. Secara umum bisa kita lihat di dunia pada umumnya manusia selalu berhubungan antara yang satu dengan yang lain untuk melakukan banyak hal, misalnya melakukan hubungan perdagangan, kerja sama, belajar, bekerja dan sebagainya. Setiap melaksanakan aktifitas yang bermacam-macam tersebut tentu manusia satu dan yang lain saling berinteraksi dan tentu melalui media yang disebut komunikasi. Bila kita berbicara mengenai lingkungan kerja tidak akan terlepas dari pembicaraan mengenai hubungan-hubungan yang ada di dalamnya. Adanya pembagian tugas, tanggung jawab, akan menentukan jalur perintah dan pengawasan yang merupakan sarana untuk dapat mengetahui hubungan pimpinan dengan pegawai. Jadi apapun posisi seseorang dalam organisasi haruslah mampu membina hubungan yang harmonis di antara mereka baik itu sebagai pimpinan ataupun sebagai pegawai.

Di lingkungan dunia kerja, seperti dunia perkantoran, terkadang bukan hanya faktor intelegensi seorang pegawai saja yang menentukan keefektifan organisasi, di dalam kantor seseorang banyak melakukan komunikasi dengan rekan kerja, bawahan maupun atasan. Terkadang orang yang kurang berkomunikasi dan berinteraksi sulit untuk bekerja sama dengan rekan kerjanya di kantor. Sebuah perusahaan ibarat sebuah mobil yang tentu dalam perjalanannya di

tunjang banyak hal, seperti di arahkan oleh stir, dikendalikan oleh gas dan rem, dan digerakan dengan bantuan mesin, yang secara keseluruhan bekerja bersama secara harmonis, begitupun sama halnya dengan sebuah organisasi yang dibangun bersama-sama oleh semua elemennya. Tentunya jika organisasi tersebut ingin maju setiap elemen harus bekerja dengan efektif dan bekerja secara harmonis.

Suatu organisasi akan tercapai tujuannya apabila efektivitas lembaga tersebut tercapai. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan The Liang Gie (2000 : 108) bahwa : "Efektivitas adalah keberhasilan suatu kerja yang dihasilkan oleh manusia untuk memberikan guna yang diharapkan". Sumber daya yang ikut memegang peranan penting dalam mencapai efektivitas organisasi adalah pegawai atau sumber daya manusia. Efektivitas kerja seorang pegawai dapat dilihat dari beberapa aspek, diantaranya pegawai tersebut memiliki tanggung jawab, kepuasan kerja, motivasi, disiplin kerja dan komunikasi yang baik dengan rekan kerjanya.

Salah satu aspek yang memegang peranan penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi adalah komunikasi. Sudah tentu interaksi kerja antara elemen-elemen perusahaan tersebut dihubungkan oleh komunikasi. Agar dapat mengelola sumber daya manusia sebaik mungkin, komunikasi dalam organisasi sebaiknya dilaksanakan secara efektif. Hal ini sejalan dengan pendapat Richard M Steers (1985 : 173) bahwa : " Dalam setiap usaha organisasi, komunikasi memiliki peranan sentral. Ini terutama berlaku dalam masalah efektivitas organisasi". Setiap individu diharuskan untuk dapat melaksanakan komunikasi yang baik dan efektif di posisi manapun di dalam organisasi.

Untuk dapat membuka komunikasi yang baik antara bawahan dengan pimpinan, sebuah organisasi harus menciptakan keadaan yang sejuk dan terbuka serta dapat mengembangkan sikap saling percaya di antara mereka. Sebaliknya, seorang bawahan juga harus mengetahui hal-hal yang menjadi tujuan organisasi dan mewujudkannya secara nyata melalui kontribusi yang optimal kepada organisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Badri Munir Sukoco (2007 : 49) bahwa : ” Organisasi harus menyadari salah satu kunci penting tercapainya tujuan tergantung pada kemampuan pegawai dan manajer untuk berkomunikasi secara efektif dengan *stakeholders* yang lain”.

Penulis mencoba melihat permasalahan yang sering terjadi di dalam organisasi berkaitan dengan efektivitas organisasi. Dalam wawancara penulis dengan Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Cimahi yang dilakukan, Bapak Harjono, pada tanggal 20 September 2010 serta berdasarkan RENSTRA (Rencana dan Strategi) bagian Humas dan Protokol Pemkot Cimahi diungkapkan beberapa hambatan yang ditemui dan dapat mengganggu efektivitas organisasi di Pemkot Cimahi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hambatan itu diantaranya :

- 1) Belum adanya Standar Operasional Prosedur pembangunan di bidang humas dan protokol di Kota Cimahi
- 2) Belum memadainya infrastruktur untuk menunjang penataan sistem informasi dan komunikasi.
- 3) Tidak meratanya kompetensi teknis SDM aparatur yang mengelola informasi dan komunikasi.

- 4) Pengembangan sistem informasi dan manajemen komunikasi di lingkungan Pemerintah Kota Cimahi.
- 5) Terbatasnya daya pemikiran SDM aparatur guna menghasilkan kreativitas dan gagasan baru

Sumber : Renstra Humas dan Protokol Pemerintah Kota Cimahi 2010

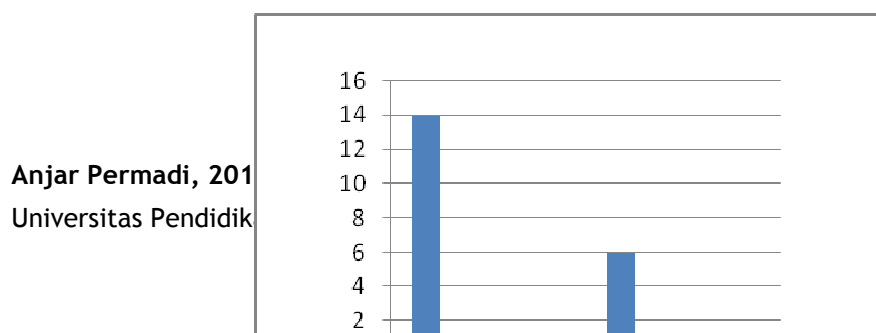
Sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk melaksanakan manajemen informasi dan komunikasi, serta keprotokolan adalah tenaga teknis dan tenaga strategis yang memiliki kemampuan di bidangnya pun masih kurang baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Hal ini bisa dilihat dari jumlah personil di Bagian Humas dan Protokol saat ini :

Tabel 1.1
Jumlah Personil Bagian Humas dan Protokol Pemkot Cimahi

Jumlah Pegawai	Tingkat Pendidikan			
	S1	D3	SMA	SMP
PNS	14	1	6	-
Honorar	-	-	-	1

Sumber : Renstra Humas dan Protokol Pemerintah Kota Cimahi 2010

Gambar 1.1
Jumlah Personil di Bagian Humas dan Protokol Berdasar Tingkat Pendidikan



Hanya terdapat 21 orang PNS dan 1 orang tenaga honorer, dengan sebaran tingkat pendidikannya: S.1 = 14 orang, D3 = 1 orang, SMA = 6 orang, dan SMP = 1 orang.

Dari hasil kegiatan pengembangan informasi yang dilakukan Pemerintah Kota Cimahi pun terdapat penurunan di tahun 2009 dibandingkan dengan tahun 2008. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1.2
Kegiatan Pengembangan Informasi yang Dilakukan Pemerintah Kota Cimahi

Hasil Kegiatan Tahun 2008	Hasil Kegiatan Tahun 2009
<ol style="list-style-type: none"> 1. Terpublikasikannya informasi penyelenggaraan pemerintahan serta program dan hasil pembangunan di berbagai media, meliputi, 1.012 artikel pembangunan, 3 advertorial (9 artikel khusus) dan 3 rubrik kusus (30 artikel khusus), 80 liputan berita di TV meliputi 6 liputan khusus di TV, 6 siaran radio, 110 spanduk, dan tersediannya 117 eksemplar foto kegiatan pembangunan. 2. Terjalannya komunikasi 2 arah antara pemerintah Kota Cimahi dengan insan pers yang melaksanakan peliputan di Kota Cimahi melalui 3 kali pelaksanaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terinformasikannya 50 berita pembangunan daerah melalui televisi. Terlaksananya 2 kali penulisan advetorial di surat kabar harian, 87 spanduk dan 652 artikel pembangunan. 2. Terlaksananya 1 kali penulisan advetorial di surat kabar mingguan/tabloid 3. Tersedianya 80 eksemplar foto kegiatan pembangunan daerah.

jumpa pers dengan 50 orang wartawan.	
--------------------------------------	--

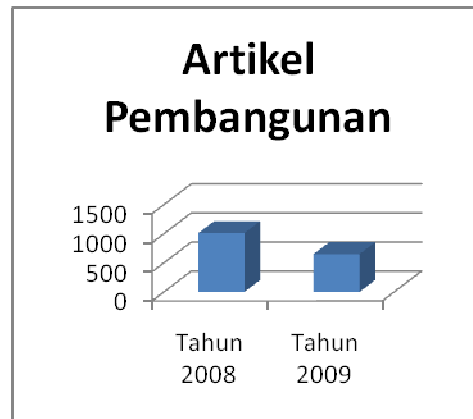
Sumber : Renstra Humas dan Protokol Pemerintah Kota Cimahi 2010

Pada tabel di atas dapat dilihat terpublikasikannya informasi penyelenggaraan pemerintahan serta program dan hasil pembangunan di berbagai media pada tahun 2008 lebih tinggi dibandingkan pada tahun 2009, hal ini dapat dilihat dari jumlah artikel dan berita yang dibuat pada tahun 2008 yaitu 1.012 artikel pembangunan, 3 advetorial (9 artikel khusus) dan 3 rubrik khusus (30 artikel khusus), 80 liputan berita di TV, 6 siaran radio, 110 spanduk, tersediannya 117 eksemplar foto kegiatan pembangunan.

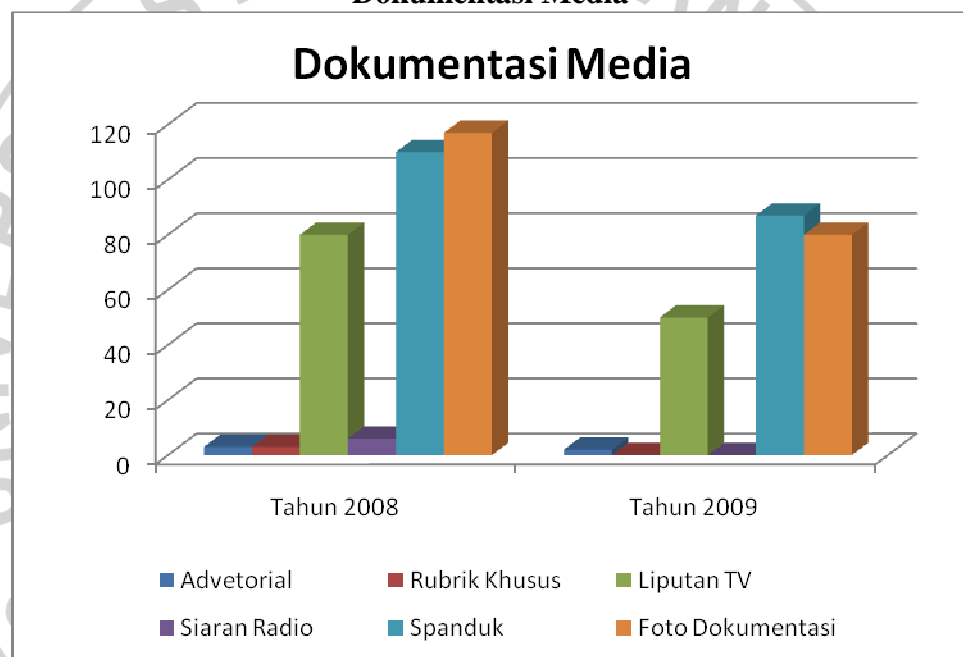
Sedangkan pada tahun 2009 artikel dan berita yang dibuat yaitu 50 berita pembangunan daerah melalui televisi. Terlaksananya 2 kali penulisan advetorial di surat kabar harian, 652 artikel pembangunan, terlaksananya 1 kali penulisan advetorial di surat kabar mingguan/tabloid, 87 spanduk, tersediannya 80 eksemplar foto kegiatan pembangunan daerah.

Pada tahun 2008 kegiatan ditambah dengan terjalannya komunikasi 2 arah antara pemerintah Kota Cimahi dengan insan pers yang melaksanakan peliputan di Kota Cimahi melalui 3 kali pelaksanaan jumpa pers dengan 50 orang wartawan.

Gambar 1.2
Jumlah Artikel Pembangunan



Gambar 1.3
Dokumentasi Media



Dari uraian di atas dapat disimpulkan kuantitas hasil kegiatan yang dapat terlaksana pada tahun 2009 mengalami penurunan dibandingkan tahun 2008. Hal ini mengindikasikan terdapat permasalahan dalam organisasi tersebut.

Hambatan ini tentu akan mengganggu efektivitas organisasi di Pemkot Cimahi dalam mencapai tujuannya. Dalam hal peningkatan efektivitas organisasi di setiap organisasi maka perlu kiranya untuk memberikan perhatian khusus kepada faktor manusia sebagai perencana dan pelaksana dalam organisasi. Salah satu diantaranya adalah mengenai komunikasi kantor. Menurunnya efektivitas

organisasi di dalam sebuah kantor dapat diduga karena kurangnya kerjasama di antara elemen-elemen atau bagian-bagian di dalam kantor tersebut dan hubungan kerjasama dalam sebuah organisasi tentu dihubungkan oleh komunikasi, baik komunikasi antara pegawai dengan pegawai, pimpinan dengan pegawai, pimpinan dengan pimpinan lainnya, maupun suatu unit dengan unit lainnya di dalam sebuah kantor.

Dalam rangka mewujudkan efektivitas dalam sebuah organisasi di dalam organisasi apapun namanya, apapun tugas dan tujuan organisasi perlu meningkatkan kualitas komunikasi di dalam proses kerjanya. Kapan dan di mana pun orang di dalam sebuah organisasi akan selalu bersama-sama atau berada dalam kebersamaan sebagai sebuah tim yang utuh untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Komunikasi kantor sangat penting karena dapat meningkatkan ikatan kerjasama yang pada akhirnya pekerjaan-pekerjaan menjadi lebih ringan dan hasilnya lebih baik secara kualitas maupun kuantitas. Hal ini sesuai dengan pendapat Wursanto (1999 : 30) bahwa "Komunikasi kantor dapat meningkatkan kerjasama (teamwork) di antara para pegawai".

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai "**Hubungan Komunikasi Kantor dengan Efektivitas Organisasi**".

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Identifikasi masalah mengemukakan mengenai aspek-aspek yang muncul dari tema atau judul yang dipilih. Jadi identifikasi masalah merupakan pemaparan dari berbagai masalah yang timbul dan perlu diteliti lebih lanjut.

Untuk menghindari pembahasan topik yang terlalu melebar, maka penulis perlu untuk membuat perumusan masalah. Permasalahan ini akan dibatasi pada ruang lingkup komunikasi kantor sebagai variabel X dan efektivitas organisasi sebagai variabel Y.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran komunikasi kantor di Pemkot Cimahi.
2. Bagaimana gambaran efektifitas organisasi di Pemkot Cimahi.
3. Adakah hubungan antara komunikasi kantor dengan efektifitas organisasi di Pemkot Cimahi.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang berguna dalam pembuktian hipotesis dan menjawab permasalahan yang dihadapi.

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran komunikasi kantor di Pemkot Cimahi.
2. Untuk mengetahui gambaran efektifitas organisasi di Pemkot Cimahi.
3. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara komunikasi kantor dengan efektifitas organisasi di Pemkot Cimahi.

Tujuan lain dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh dan jelas tentang hubungan antara komunikasi kantor dengan efektivitas organisasi.

1.4 . Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna baik secara teoritis sebagai dasar pengembangan ilmu pengetahuan yang lebih luas, terutama dalam mengembangkan ilmu komunikasi dalam bidang manajemen sumber daya manusia maupun secara praktis yaitu dapat berguna bagi organisasi dalam pelaksanaan komunikasi yang berhubungan dengan efektivitas organisasi dan tentunya bagi penulis untuk meningkatkan pemahaman dan wawasan keilmuan khususnya di bidang manajemen perkantoran yang didalamnya termasuk komunikasi kantor dan bidang keilmuan manajemen sumber daya manusia sebagai aplikasi dari teori-teori dan pengalaman yang penulis peroleh selama masa kuliah.

