

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1.Latar Belakang**

Menurut kodratnya manusia adalah makhluk sosial (*homo socius*). Manusia tidak bisa hidup tanpa orang lain, manusia selalu membutuhkan orang lain untuk berinteraksi, berdialog, berkomunikasi, bertukar pikiran, bekerjasama, melanjutkan keturunan, mengirim dan menerima informasi dan masih banyak kegiatan lainnya (Bouk, 2014:1). Aktivitas penting saat berhubungan dengan sesama manusia adalah dengan melakukan komunikasi. Menurut Everett Kleinjan dari Hawaii, komunikasi penting untuk hidup itu sendiri sebab manusia tidak bisa hidup tanpa komunikasi (Bouk, 2017:1).

Secara etimologis, "*Communication*" berasal dari kata kerja latin "*Communicare*" yang artinya menyebar. *Communication* yaitu hal memberitahukan, pemberitahuan, partisipasi dan pertukaran. *Communio* artinya hal bersama, persekutuan, gabungan, persatuan, kehidupan bersama, ikut ambil bagian (Kamus Latin-Indonesia, K. Prent., Dkk., 1969: 156-157). Maka komunikasi berarti hal memberitahukan, menyampaikan sesuatu (pesan) kepada yang lain agar semua anggota persekutuan (*communio*) sekurang-kurangnya memiliki pengetahuan dan pemahaman yang sama tentang isi pesan tersebut (Bouk, 2012: 152).

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dimungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan. Di kehidupan ini manusia sering bertemu satu dengan yang lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal ( Muhammad Arni, 2015: 1). Menurut Ngalimun, 2017: 84, komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi, isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi dan komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial, orientasinya bukan pada organisasi tetapi lebih kepada anggotanya secara individual. Jaringan atau saluran komunikasi formal dan informal dalam suatu organisasi bersifat saling melengkapi dan mengisi di dalam lingkungan organisasi. Komunikasi formal dan informal merupakan saluran komunikasi yang tidak terpisahkan, karena adanya saling keterkaitan pada keduanya dan saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya dalam organisasi tersebut, jika saluran formal tidak terlaksana dengan baik maka bisa dioptimalkan melalui saluran komunikasi informal.

Everet M. Rogers (dalam Ngalimun,2017: 83), mendefinisikan organisasi sebagai suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama melalui jenjang kepangkatan dan pembagian tugas. Dalam organisasi jenis komunikasi yang diyakini paling efektif untuk merubah sikap dan perilaku

individu adalah komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seseorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya (Muhammad Arni, 2015: 159). Menurut Reardon (dalam Hidayat, 1987: 43), komunikasi antarpribadi memiliki karakteristik artinya ini terjadi dalam berbagai faktor, mengakibatkan pengaruh yang disengaja dan tidak terduga biasanya saling menguntungkan yang melibatkan setidaknya hubungan antarpribadi dua orang, terjadi dalam suasana kebebasan, perubahan, dan pengaruh dan menggunakan berbagai simbol dan makna. Komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal dapat juga diartikan sebagai komunikasi yang sering digunakan manusia pada saat bekerja.

Zelko dan Dance menyatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. komunikasi internal berupa komunikasi dari bawahan ke atasan, komunikasi atasan ke bawahan, komunikasi sesama karyawan yang sama level/tingkatnya dalam organisasi. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya, seperti komunikasi penjualan hasil produk, komunikasi pembuatan hasil iklan dan hubungan dengan masyarakat umum. Kemudian bersama Lesikar, mereka menambahkan satu dimensi lagi dari komunikasi organisasi yaitu dimensi komunikasi pribadi antara sesama anggota, berupa pertukaran informasi mengenai informasi dan perasaan di antara sesama anggota organisasi (Darus Antonius, 2016: 6). Fokus komunikasi suatu organisasi adalah anggota-anggotanya, proses penciptaan

makna atas interaksi menciptakan, memelihara dan mengubah organisasi, komunikasi lebih dari sekedar alat dan komunikasi adalah cara berpikir. Tujuan komunikasi dalam proses organisasi tidak lain dalam rangka membentuk saling pengertian ( Darus Antonius, 2016: 7).

Jika dua orang atau lebih berada dalam suatu organisasi, maka proses komunikasi akan berlangsung dengan sendirinya. Organisasi merupakan suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian kerja dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab. di dalam organisasi ada pembagian tugas yang secara sederhana dikalifikasikan atas kelompok pimpinan dan kelompok yang dipimpin. oleh karena itu interaksi antar unit yang satu dengan unit yang lain dalam berlangsung secara vertikal, horizontal atau diagonal (Schein dalam Darus Antonius, 2016:4).

Kegiatan komunikasi di perkantoran selalu diiringi dengan apa yang ingin dicapai oleh kelompok dan masyarakat. Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi antarpribadi harus dilihat dari berbagai perspektif yaitu : *pertama* komunikasi antara atasan dan bawahan, *kedua* komunikasi antara satu pegawai dengan pegawai lainnya dan yang *ketiga* adalah komunikasi antara pegawai dengan atasan. Harus ada komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik antara kedua pihak. Untuk itu perlu adanya kerjasama yang diharapkan supaya dapat mencapai cita-cita pribadi dan kelompok untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh instansi tersebut. Melalui komunikasi antarpribadi yang terjadi antara atasan dan bawahan, antara

bawahan dan atasan, antara bawahan dan bawahan, potensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas-tugas yang diembannya dengan disiplin yang ketat, sehingga tingkat kinerja instansi akan terus meningkat. Sebaliknya jika terjadi komunikasi yang buruk karena ketidakmampuan untuk menjalin hubungan interpersonal yang baik, sikap otorites atau acuh tak acuh, perselisihan atau konflik jangka panjang dan sebagainya, akan berdampak buruk pada hasil kerja yang tidak maksimal (Tua Maruli, 2020: 4-5). Melalui komunikasi yang harmonis antara atasan dan bawahan, maka memberikan dampak positif yang menguntungkan instansi. Efektifitas dalam berkomunikasi perlu diterapkan dan ditingkatkan agar kinerja suatu organisasi (perkantoran) menjadi semakin baik. Atasan yang bertanggung jawab atas kinerja pegawai, namun keberhasilan instansi menjadi tanggung jawab bersama antar atasan dan pegawai sehingga efektivitas dalam berkomunikasi antara keduanya dapat dilakukan untuk melaksanakan tugas secara maksimal.

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi didalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiranto dalam Darus Antonius, 2016:8). Dalam Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Manggarai komunikasi organisasinya bersifat formal artinya komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi pada kepentingan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Organisasi formal juga memiliki struktur yang jelas, pembagian tugas yang jelas serta tujuan yang ditetapkan secara jelas.

Organisasi formal harus memiliki tujuan atau sasaran. Tujuan ini merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi struktur organisasi yang akan dibuat.

Komunikasi atasan dengan bawahan pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), atasan berperan sebagai komunikator dan bawahan berperan sebagai komunikan. Oleh karena itu peran komunikasi atasan yang baik menjadi sangat penting, karena atasan merupakan komunikator yang menyampaikan instruksi, informasi dan mengkoordinasikan bawahan dalam rangka membentuk suatu kesamaan makna dalam mempersepsikan isi pesan yang disampaikan. Komunikasi atasan dengan bawahan yang efektif yaitu harus terjalin dua arah, umpan balik, saling pengertian dan interaktif, hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja yang pada akhirnya meningkatkan kinerja pegawai. Kantor Satuan Polisi Pamong Praja merupakan sebuah instansi yang terletak di Kota Ruteng Kabupaten Manggarai dimana terdapat orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan ini diharapkan akan ada jalinan komunikasi yang efektif antara atasan dengan bawahan yakni komunikasi dua arah, timbal balik, saling pengertian dan interaktif. Oleh karena itu, peran komunikasi atasan di Satuan Polisi Pamong Praja sangat penting, karena dapat membawa pengaruh besar terhadap kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Manggarai.

Dalam wawancara awal calon peneliti dengan salah satu pegawai Satuan Polisi Pamong Praja yaitu Bpk Vinsensius Sambut pada tanggal 24 April 2020 melalui telepon, dikatakan bahwa yang ditemukan di tempat kerja tidak sesuai dengan harapan

dan tujuan komunikasi antarpribadi atasan dengan bawahan karena atasan kurang terbuka terhadap bawahan. Sebagian besar pegawai Satuan Polisi Pamong Praja merasa bahwa komunikasi dari atasan kepada bawahan tempat mereka bekerja tidak efektif dan harus ditingkatkan lagi, karena kurangnya komunikasi dari atasan dalam memberikan informasi yang penting kepada bawahan, sehingga bawahan tidak mendapatkan informasi jika ada kegiatan yang sedang berlangsung. Komunikasi yang terjalin di kantor Satuan Polisi Pamong Praja berjalan satu arah, karena bawahan yang selalu mencari informasi kepada atasan. Oleh karena itu, pegawai masih mengalami kendala dalam berkomunikasi dengan atasannya. Kendala tersebut timbul dari dalam diri para pegawai yaitu perasaan takut, segan, keraguan dan perasaan lain yang disebabkan oleh kurangnya keterbukaan dari sikap pemimpin. Oleh karena itu komunikasi yang terjadi menjadi tidak efektif dan akan menghambat semua aktivitas kerja. Idealnya komunikasi antara atasan dan bawahan harus berjalan dua arah dan harus timbal balik, sehingga komunikasi antarpribadi pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Manggarai masih dapat ditingkatkan lagi dengan syarat kendala-kendala yang ada di kantor tersebut dihilangkan atau dikurangi. Jika kendala yang ada di kantor sudah dihilangkan atau dikurangi dan perbaikan masih bisa dilakukan. Para pegawai harus bekerjasama antara satu dengan yang lainnya tergantung kepada saling pengertian melalui pelaksanaan komunikasi antarpribadi yang baik. Maka dalam penelitian ini peneliti ingin mencari tahu mengapa kurangnya komunikasi antara atasan dengan bawahan.

Berdasarkan uraian diatas maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Komunikasi Antarpribadi Atasan dengan Bawahan Pada Organisasi”**.

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas sehingga dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu **“ Bagaimana komunikasi antarpribadi antara atasan dengan bawahan pada oragnisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Manggarai?”**

## **1.3.Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pengetahuan tentang komunikasi antarpribadi antara atasan dengan bawahan pada organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Manggarai

## **1.4.Manfaat Penelitian**

Peneltian ini memiliki dua manfaat yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Secata teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah keilmuan peneliti dan pembaca mengenai komunikasi anatarpribadi atasan dan bawahan pada organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Manggarai.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

1. **Bagi Penulis**, sebagai bagian dari persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan menambah pengetahuan tentang komunikasi antar pribadi.
2. **Bagi Peneliti Lain**, sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah ini.
3. **Bagi Almamater**, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta memberikan referensi bahan penelitian dan menjadi sumber bacaan bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya bagi program Studi Ilmu Komunikasi.
4. **Bagi Kantor Satuan Polisi Pamong Praja**, sebagai masukan atau informasi lain kepada pemangku kepentingan lainnya di lingkungan kantor dan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan komunikasi antarpribadi.

### **1.5. Kerangka Berpikir**

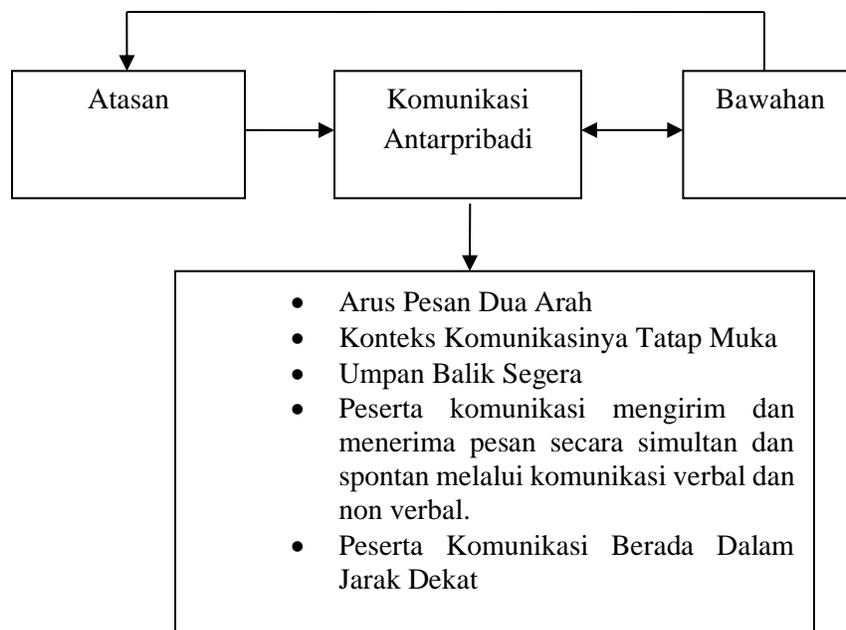
Uriasumantri (dalam Sugiyono, 2009: 60), seorang peneliti harus menguasai teori ilmiah sebagai dasar untuk mengembangkan kerangka ideologis untuk mendapatkan hipotesis. Kerangka pemikiran adalah penjelasan sementara untuk gejala masalah.

Alur pemikiran yang menjadi fokus penelitian ini yakni atasan dalam menyampaikan informasi kepada bawahan (Pegawai) Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) menggunakan komunikasi antarpribadi dengan ciri-ciri yakni, arus pesan

dua arah artinya interaksi antara atasan dengan bawahan begitu juga bawahan dengan atasan yang memiliki tujuan tertentu guna mendapatkan suatu informasi satu sama lainnya, konteks komunikasi tatap muka artinya atasan tidak langsung bertemu dengan bawahan, tetapi melalui sekretaris terlebih dahulu yang menyampaikan perintah dari atasan, umpan balik segera artinya saat atasan memberikan perintah kepada bawahan, bawahan langsung merespon perintah dan langsung melaksanakan perintah tersebut, peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan baik verbal maupun nonverbal dan peserta komunikasi berada dalam jarak dekat artinya atasan memberikan perintah langsung kepada bawahan saat sekretaris berhalangan masuk kantor.

**Gambar 1.1.**

**Kerangka Berpikir**



## **1.6. Asumsi**

Asumsi yang dipegang peneliti sebelum melakukan penelitian ini adalah komunikasi atasan dengan bawahan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Manggarai menggunakan komunikasi Antarpribadi.

## **1.7.Hipotesis**

Hipotesis yang dipegang peneliti untuk menjawab pertanyaan masalah penelitian ini yaitu komunikasi antarpribadi yang digunakan atasan pada Satuan Polisi Pamaong Praja Kabupaten Manggarai yaitu komunikasi yang timbal balik, arus pesan dua arah dan dialogal antara atasan dengan bawahan.