

BAB I

PENDAHUULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan kegiatan yang pasti dilakukan setiap waktu oleh manusia. Karena pada dasarnya dalam melangsungkan kehidupan manusia tidak bisa luput dari komunikasi. Komunikasi merupakan suatu rangkaian kegiatan menyampaikan pesan atau informasi yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain untuk mencapai sebuah *feedback*. Komunikasi dilakukan baik antar individu, kelompok, organisasi, dan perusahaan sekali pun. Termasuk dalam sebuah perusahaan, langkah lebih baik apabila komunikasi dilakukan dengan benar agar pesan yang ingin disampaikan tersebut dapat tersampaikan dengan baik, serta dapat menciptakan hubungan intim antar pegawai perusahaan sehingga mencapai pada tujuan perusahaan dengan efektif dan efisien.

Sering kali komunikasi yang dilakukan tidak mencapai sasaran, bahkan menyimpang mendapati dari tujuan berkomunikasi itu sendiri. Untuk itulah, banyak dilaksanakan penelitian-penelitian bidang komunikasi untuk membantu manusia mengerti, mengapa komunikasi itu gagal dan faktor-faktor apa saja yang menjadikan komunikasi itu berhasil. Penelitian-penelitian komunikasi yang dilaksanakan tidak hanya berkisar pada komunikasi antar individu, namun juga pada kelompok-kelompok. Kelompok dapat berupa kelompok kecil, yaitu kelompok yang jumlah anggotanya terdiri lebih dari dua orang. Sedangkan kelompok besar berupa organisasi. Organisasi sebagai suatu sistem memiliki seperangkat peraturan dan norma-norma sendiri.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri, sama halnya dengan suatu organisasi juga perusahaan. Hadirnya komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi, maka organisasi tersebut dapat berjalan dengan lancar dan berhasil mencapai tujuan. Aktivitas komunikasi di dalam sebuah organisasi sangat penting demi terciptanya iklim yang harmonis antara karyawan dalam suatu organisasi. Adanya sikap saling pengertian antar

individu dapat menumbuhkan kerjasama yang baik. Tujuan inilah yang memang diharapkan dapat menumbuhkan kerjasama yang baik. Tujuan inilah yang memang diharapkan agar kinerja karyawan dapat berjalan dengan baik pula.

Iklm komunikasi organisasi sangat dibutuhkan di dalam suatu organisasi, instansi maupun perusahaan, serta merupakan hal dasar yang dimiliki oleh suatu organisasi. Maka dari itu sebaiknya suatu organisasi memberikan atensi khusus kepada proses komunikasi organisasi yang terbentuk, apakah berjalan dengan optimal atau justru sebaliknya. Apabila dapat ditemukan suatu masalah alangkah lebih jika dicarikan solusi agar masalah tersebut tidak semakin menyebar dan menciptakan konflik yang baru. Iklm komunikasi yang menyentuh afeksi atau rasa persaudaraan mampu memotivasi para anggota organisasi untuk berkomunikasi secara alami, terbuka, santai, dan ramah tamah dengan anggota lainnya. Sedangkan jika iklim negatif yang terbentuk menjadikan anggota tidak berani berkomunikasi secara terbuka dan penuh persaudaraan (Muhammad, 2004).

Organisasi memperlihatkan kepercayaannya terhadap para anggota organisasi dan memberi kebebasan kepada mereka dalam memilih keputusan; memotivasi anggota dan memberikan tanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugas dan menyediakan informasi yang transparan dan cukup mengenai organisasi; mendengarkan keluhan kesah dan ide-ide yang bisa dipercaya secara terus terang dengan perhatian yang penuh dari anggota organisasi lainnya; tangkas dalam memberikan pengarahan kepada para anggota sehingga anggota mampu menyadari bahwa keterlibatan anggota dibutuhkan bagi keputusan dalam organisasi; memberikan kepedulian dan perhatian pada tugas-tugas yang berkualitas tinggi dan memberikan tantangan. Beberapa hal yang diuraikan ini merupakan iklim komunikasi organisasi berfungsi dalam kegiatan-kegiata yang ada di dalam organisasi menurut Pace dan Faules, 2002.

Menurut Muhammad (2004), iklim komunikasi organisasi dapat dimengerti definisinya sebagai hal yang wajib menjadi atensi utama seorang pemimpin organisasi karena faktor itu berpengaruh pada sikap dan tindakan

anggota. Sedangkan pandangan tentang iklim komunikasi organisasi menurut Pace dan Faules (2002) adalah terdiri dari adanya sudut pandang atau pemikiran atas faktor-faktor organisasi dan dampak dari beberapa faktor tersebut terhadap komunikasi yang setelahnya disepakati dan dikembangkan dengan melakukan proses interaksi dengan sesama anggota organisasi lainnya

Alasan penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang iklim komunikasi organisasi karena menurut Pace dan Faules (2002) bahwa iklim komunikasi di dalam suatu organisasi begitu penting karena iklim komunikasi di sebuah organisasi akan menciptakan kehidupan sosial anggotanya seperti kepada siapa berkomunikasi, siapa yang disukai, bagaimana emosinya, bagaimana aktivitas bekerjanya, bagaimana perkembangannya, apa yang ingin dicapai dan bagaimana cara individu beradaptasi dengan organisasi. Iklim komunikasi yang baik, nyaman dan positif, serta dapat diandalkan akan meningkatkan dorongan kinerja kepada para anggota organisasi atau karyawan perusahaan. Iklim komunikasi berperan utama dalam mempengaruhi anggota organisasi untuk berorganisasi. Apabila iklim komunikasi di dalam perusahaan tempat ia bekerja itu baik dan positif, maka tentu saja karyawan tersebut cenderung akan memiliki semangat yang tinggi dan tanggung jawab kerja yang kuat terhadap perusahaan tersebut.

Iklim komunikasi organisasi pada suatu perusahaan atau instansi dapat timbul permasalahan, hal ini dapat diketahui penulis dari testimoni hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan salah satu pegawai Pusdatin pada bagian Suara Edukasi, peneliti menemukan adanya suatu permasalahan yang disebabkan iklim komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan, demikian pula halnya permasalahan antara bawahan dengan bawahan. Permasalahan iklim komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan yaitu: (1) Kepala Pusdatin sering menyampaikan informasi di dalam rapat dengan tidak lengkap sehingga pegawai Pusdatin tidak dapat memberikan tanggapan yang sesuai, (2) Kepala Pusdatin sering memberikan arahan yang terlalu panjang dan tidak jelas sehingga pegawai Pusdatin merasa kebingungan dengan maksud arahan yang disampaikan, (3) Kepala Pusdatin sering menegur pegawai yang terlambat masuk kerja tanpa mempertimbangkan empati sehingga menyebabkan rasa sakit hati dari pegawai yang bersangkutan, (4)

Kepala Pusdatin sering menyampaikan arahan atau tugas dengan bahasa yang rumit dan susah dimengerti oleh pegawai Pusdatin, dan (5) Kepala Pusdatin juga sering menegur karyawan yang berbuat kesalahan dengan sifat arogan dan tidak sopan.

Fenomena tentang permasalahan iklim komunikasi organisasi yang lain antara bawahan dengan bawahan di Pusdatin antara lain adalah bahwa nilai dukungan iklim komunikasi organisasi di Pusdatin belum terwujud, hal ini terlihat dari komunikasi yang kurang efektif yaitu kurang terdapatnya sifat saling mendukung antara staf dengan pimpinan. Nilai partisipasi dalam pembuatan keputusan dari iklim komunikasi organisasi di Pusdatin juga belum terwujud, hal ini terlihat dari pengambilan keputusan dan kebijakan di Pusdatin tidak melibatkan seluruh anggota organisasi dan ide-ide kreatif dari pegawai Pusdatin belum tentu dipertimbangkan untuk mencapai tujuan organisasi. Nilai kepercayaan, keyakinan, keandalan dari iklim komunikasi organisasi di Pusdatin juga belum dilaksanakan dengan maksimal hal ini dapat terindra dari Kepala Pusdatin yang belum tentu mempercayakan pekerjaan kepada bawahan. Nilai keterbukaan dari iklim komunikasi organisasi di Pusdatin juga belum terwujud, hal ini terlihat dari Staf Pusdatin yang jarang mengkomunikasikan setiap tugas atau pekerjaan yang diberikan oleh Kepala Pusdatin. Nilai tujuan kinerja tinggi dari iklim komunikasi organisasi di Pusdatin belum terwujud, hal ini dapat dilihat dari Kepala Pusdatin tidak selalu memiliki komitmen untuk maju atau dengan kata lain komitmen untuk mencapai kemajuan dari Kepala Pusdatin masih rendah.

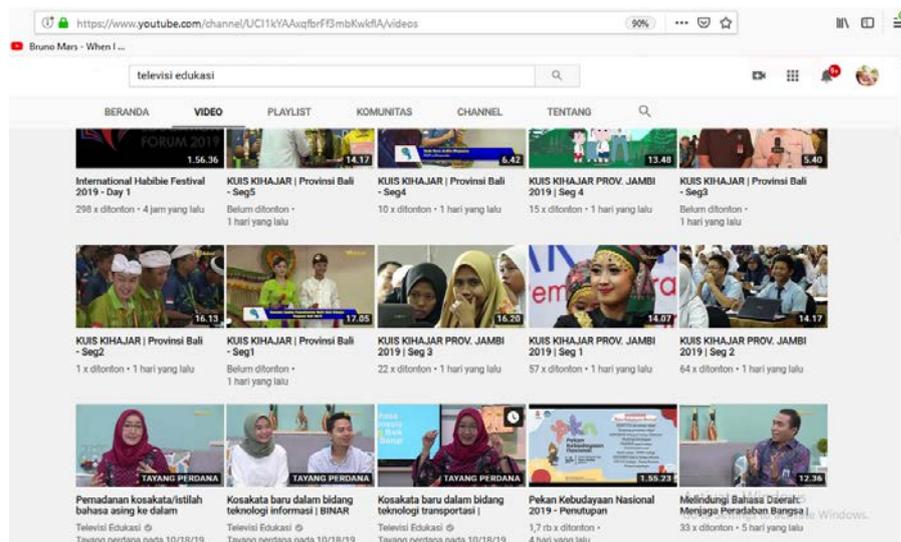
Permasalahan iklim komunikasi organisasi yang lain antara bawahan dengan bawahan di Pusdatin yaitu tidak adanya respon dari sesama pegawai tentang *playlist* yang disiarkan dan diputar oleh Suara Edukasi, kurang adanya kerjasama antar pegawai dalam memproduksi suatu konten, kurangnya komunikasi yang baik antara pegawai senior dan pegawai baru terkait *job description*, yang mana pegawai senior tentunya lebih paham mengenai prosedur atau kebiasaan dalam menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan pegawai yang masih baru cenderung masih kekurangan atau minim informasi mengenai *job description* yang menjadi tanggung jawabnya. Adanya kesenjangan komunikasi antara pegawai lama dengan pegawai baru yang seringkali

menimbulkan *miss communication* karena dalam berkomunikasi tentang pekerjaan kurang dilakukan dengan baik sehingga pegawai baru sering melakukan kesalahan.

Fakta menunjukkan bahwa Pusat Data Teknologi dan Informasi bidang Radio, TV, dan Film atau biasa disingkat dengan Pusdatin tersebut kurang mendapat perhatian dari masyarakat Indonesia, hal ini dibuktikan dengan jumlah *subscribers*, jumlah *viewers*, jumlah *followers*, dan jumlah *engagement* pada gambar berikut ini.



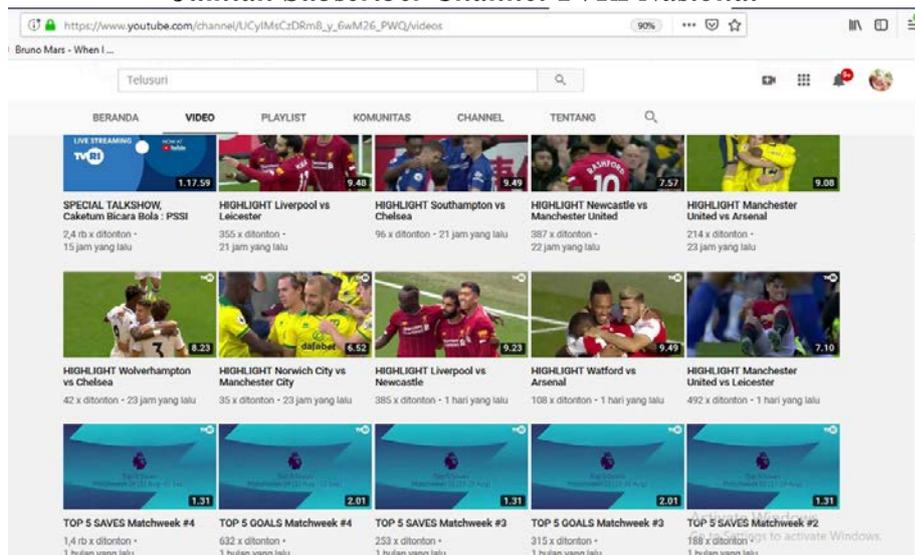
Gambar 1. 1
Jumlah Subscriber Televisi Edukasi



Gambar 2
Jumlah Viewers Video YouTube Televisi Edukasi



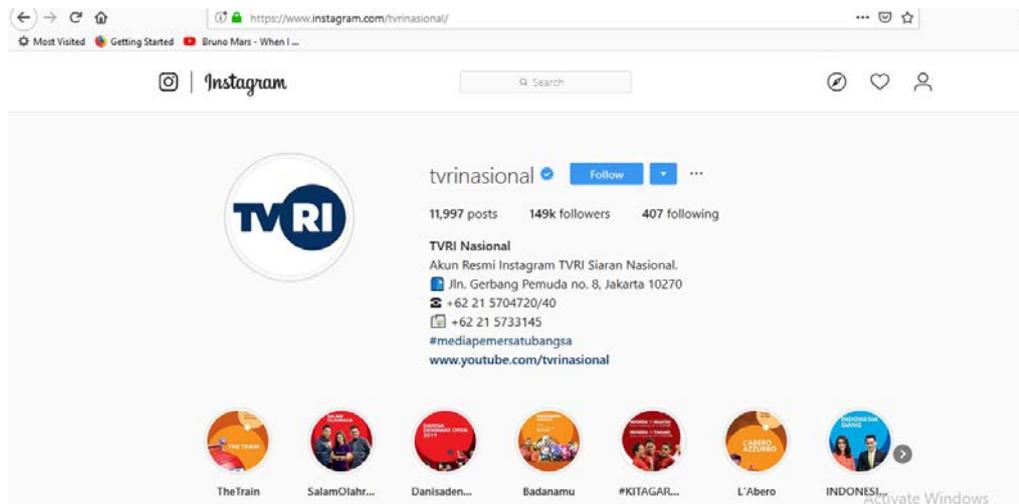
Gambar 3
Jumlah Subscriber Channel TVRI Nasional



Gambar 4
Jumlah Viewers Video YouTubr TVRI Nasional



Gambar 5
Jumlah follower Instagram Program Acara Televisi Edukasi



Gambar 6
Jumlah followers Instagram TVRI Nasional

Dari data di atas (jumlah *subscribers*, jumlah *viewers*, jumlah *followers*, dan jumlah *engagement*) dapat disimpulkan bahwa *awareness* masyarakat terhadap Pusdatin masih sangat rendah jika dibandingkan dengan instansi lain yang juga dibawah oleh pemerintah. Hal ini disebabkan output dari Pusdatin tidak maksimal dikarenakan belum adanya iklim komunikasi organisasi yang baik.

Seperti yang telah dinyatakan oleh Redding (Goldhaber, 1993) bahwa iklim komunikasi organisasi merujuk pada lima nilai penting yaitu nilai dukungan; Nilai partisipasi dalam pembuatan keputusan; Nilai kepercayaan, keyakinan, keandalan; Nilai keterbukaan, Nilai tujuan kinerja tinggi. Peneliti memilih Pusat Data Teknologi dan Informasi bidang Radio, TV, dan Film tepatnya di Jalan RE Martadinata KM. 15.5, Kecamatan Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten 15411 sebagai objek penelitian. Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi merupakan salah satu unit utama di bawah Sekretariat Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Sesuai Peraturan Menteri Nomor 11 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang mempunyai fungsi dan tugas untuk melakukan pengembangan dan pendayagunaan pada teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang pendidikan serta kebudayaan. Alasan

penulis tertarik mengadakan penelitian tentang iklim komunikasi organisasi di Pusat Data Teknologi dan Informasi bidang Radio, TV, dan Film yaitu adanya permasalahan iklim komunikasi organisasi antara atasan dengan bawahan dan antara bawahan dengan bawahan.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti merasa tertarik untuk menganalisis iklim komunikasi organisasi di Kantor Pusat Data Teknologi dan Informasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan bidang radio, TV, dan film yang terletak di Jl. RE. Martadinata KM. 15.5 Ciputat, Tangerang Selatan. 15411 dengan mengambil judul **“Analisis Iklim Komunikasi Organisasi pada Kinerja Pegawai di Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Bidang Radio, TV, dan Film”**

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas, pertanyaan penelitian dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana nilai dukungan dari iklim komunikasi organisasi di Pusat Data Teknologi dan Informasi bidang Radio, TV, dan Film?
2. Bagaimana nilai partisipasi dalam pembuatan keputusan dari iklim komunikasi organisasi di Pusat Data Teknologi dan Informasi bidang Radio, TV, dan Film?
3. Bagaimana nilai kepercayaan, keyakinan, keandalan dari iklim komunikasi organisasi di Pusat Data Teknologi dan Informasi bidang Radio, TV, dan Film?
4. Bagaimana nilai keterbukaan dari iklim komunikasi organisasi di Pusat Data Teknologi dan Informasi bidang Radio, TV, dan Film?
5. Bagaimana nilai tujuan kinerja tinggi dari iklim komunikasi organisasi di Pusat Data Teknologi dan Informasi bidang Radio, TV, dan Film?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan dari pertanyaan penelitian diatas, tujuan penelitian dari penelitian ialah menjawab dari pertanyaan penelitian, antara lain:

1. Mengetahui nilai dukungan dari iklim komunikasi organisasi di Pusat Data Teknologi dan Informasi bidang Radio, TV, dan Film.
2. Mengetahui nilai partisipasi dalam pembuatan keputusan dari iklim komunikasi organisasi di Pusat Data Teknologi dan Informasi bidang Radio, TV, dan Film.
3. Mengetahui nilai kepercayaan, keyakinan, keandalan dari iklim komunikasi organisasi di Pusat Data Teknologi dan Informasi bidang Radio, TV, dan Film.
4. Mengetahui nilai keterbukaan dari iklim komunikasi organisasi di Pusat Data Teknologi dan Informasi bidang Radio, TV, dan Film.
5. Mengetahui nilai tujuan kinerja tinggi dari iklim komunikasi organisasi di Pusat Data Teknologi dan Informasi bidang Radio, TV, dan Film.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini mampu menambah wawasan mengenai ilmu komunikasi khususnya di bidang komunikasi organisasi.

2. Kegunaan Praktis

- a. Diharapkan hasil penelitian ini mampu dijadikan sebagai masukan ataupun saran oleh Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Kemdikbud.
- b. Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau rujukan dalam upaya untuk mengembangkan dan mengevaluasi kinerja internal perusahaan.

E. Tahapan Penelitian

Waktu yang peneliti lakukan untuk penelitian ini adalah dari Bulan Agustus 2019 hingga Januari 2020.

No.	Tahapan	Agustus 2019	September 2019	Oktober 2019	November 2019	Desember 2019	Juni 2020 - Agustus	November 2020	Januari 2021
-----	---------	--------------	----------------	--------------	---------------	---------------	---------------------------	---------------	--------------

							2020		
1.	Mencari Informasi (Pra Penelitian)								
2.	Penyusunan Seminar Proposal								
3.	Desk Evaluation (DE)								
4.	Pengumpulan data primer								
5.	Pengumpulan data sekunder								
6.	Pengolahan analisis data								
7.	Sidang Skripsi								

Tabel 1. 1 Tahapan Penelitian

F. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengambil lokasi di kantor Pusat Data Teknologi Informasi dan Komunikasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang terletak di Jl. RE. Martadinata KM. 15.5 Ciputat, Tangerang Selatan. 15411.

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dari bulan Agustus 2019 hingga selesai.