BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia disebut makhluk sosial karena interaksinya dengan orang lain, interaksi ini disebut sebagai proses komunikasi. Komunikasi adalah proses pemberian dan pertukaran pesan informasi yang dibutuhkan dalam kehidupan, manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan karena manusia tidak dapat mencapai tujuannya ketika sendirian. Oleh karena itu, manusia membutuhkan orang lain untuk berkomunikasi dan dipercaya, baik antar individu, individu maupun kelompok, dan antar kelompok. Ada yang disebut *two-way-communications* yaitu komunikasi dua arah antara suatu pesan dengan penerima pesan.

Suatu kelompok dibentuk tentu saja dimulai dengan cara berinteraksi, Namun seiring berjalannya waktu cara berkomunikasi pun berubah karena kecanggihan teknologi. Komunikasi bukan hanya kata-kata yang diucapkan, tetapi segala jenis interaksi. Misalnya dengan sikap, ekspresi ketertarikan, anggukan kepala yang membenarkan, senyuman dan perasaan yang sama. Penerimaan pemahaman yang sama adalah kunci komunikasi.

Dalam suatu organisasi, komunikasi menjadi alat koordinasi yang akan menghasilkan informasi melalui suatu aliran sistem yang menghubungkan dan menghasilkan kinerja antar komponen di dalam organisasi itu sendiri. Iklim dan budaya organisasi dapat dibentuk oleh komunikasi dalam organisasi. Hal ini harus

dipahami agar perbedaan individu dan kesalahpahaman dalam organisasi dapat diminimalkan dan dikurangi sehingga konflik dapat dihindari.

Iklm komunikasi merupakan kombinasi dari persepsi evaluasi yang ekstensif terhadap kejadian, perilaku manusia, reaksi karyawan terhadap karyawan lain, ekspektasi, konflik antar karyawan dan peluang pertumbuhan dalam organisasi gabungan (Stevenson, 2017). Iklm komunikasi diciptakan oleh interaksi antar anggota organisasi. Interaksi dan proses yang membentuk, menciptakan kembali, mengubah dan menopang iklm adalah hal-hal yang harus menjadi prioritas dalam organisasi. Upaya yang dapat dilakukan oleh suatu organisasi adalah dengan menciptakan iklm kerja yang positif yang didukung oleh anggota organisasi, karena setiap individu dalam organisasi membutuhkan penyesuaian dan perbaikan secara bertahap untuk mencapai hasil yang maksimal dan bermanfaat bagi organisasi. Iklm komunikasi yang positif akan berdampak pada organisasi, dimana tujuan bersama tercapai sesuai harapan dengan didukung oleh karyawan yang berkinerja baik.

Penelitian dengan pendekatan kualitatif dilakukan oleh Eddo Kharisma Candra (2019). Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi dalam melaksanakan tugasnya didukung oleh terjalinnya komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan. Dimana komunikasi merupakan kekuatan penggerak organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran. Selain itu, penelitian dengan pendekatan kualitatif metode deskriptif dilakukan oleh Dika Sulton Haq (2012), yang menyatakan bahwa jika tujuan bersama yang disepakati dalam suatu organisasi ingin dicapai, maka

komunikasi merupakan salah satu alat pendukung yang menghasilkan penyampaian pesan dari pimpinan kepada pegawainya.

Kepemimpinan merupakan salah satu aspek terpenting yang dibutuhkan untuk kelangsungan hidup kelompok atau organisasi yang sehat dan baik, sesuai dengan tujuan yang ditetapkan dalam pembentukan kelompok atau organisasi. Hal ini juga berlaku dalam sebuah organisasi kelembagan, peran seorang pemimpin diperlukan untuk memberikan contoh dan arahan terhadap kegiatan sehari-hari di suatu lembaga atau layanan. Salah satunya adalah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi agar seluruh karyawan dapat mencapai tujuannya dalam berorganisasi. Tanpa pemimpin, tujuan pribadi atau organisasi akan menimbulkan konflik jika tidak ada yang mengarahkannya. Oleh karena itu, kepemimpinan di suatu instansi pemerintah atau pemerintah daerah merupakan nilai yang sangat dibutuhkan. Komunikasi yang baik merupakan kunci kelangsungan hidup organisasi yang sehat, baik secara formal maupun informal. Komunikasi antara karyawan dengan pimpinan serta antara karyawan dengan karyawan sangat penting karena komunikasi dapat diibaratkan sebagai jembatan interaksi yang memberikan informasi bagi semua orang, sehingga berdampak positif bagi suatu organisasi. Jika tidak ada komunikasi, tidak mungkin terjadi koordinasi dan kerjasama, karena karyawan tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan kerjanya, pemimpin tidak dapat menerima informasi serta memberikan arahan dan intruksi. Mencapai tujuan tanpa kolaborasi tidak mungkin tanpa komunikasi, karena karyawan tidak dapat menyampaikan kebutuhan dan perasaannya kepada pimpinan dan kolega.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi salah satu instansi pemerintahan daerah di Kota Jambi. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi dipimpin oleh seorang kepala dinas. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi dibagi menjadi dua bagian yaitu “Kearsipan” dan “Perpustakaan” yang memiliki tupoksi kerja masing masing. Suatu organisasi tidak lepas dari masalah-masalah yang dapat terjadi didalamnya. Ada tingkatan dalam struktur organisasi yang diisi oleh orang yang berbeda dari latar belakang, sikap dan tingkat kepentingan yang berbeda. Oleh karena itu, tidak semua kegiatan dapat berjalan dengan baik jika komunikasi dalam suatu tidak kondusif. Instansi ini sendiri memiliki masalah internal yang dapat berdampak pada kinerja yang tidak menguntungkan karena berbagai masalah terkait hambatan komunikasi dalam organisasi. Komunikasi yang efektif merupakan bagian penting bagi semua organisasi, oleh karena itu pemimpin organisasi dan komunikator dalam organisasi harus memahami dan menyempurnakan keterampilan komunikasinya (Walandouw & Moelyono, 2014).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan kepala dinas yaitu Bapak Arzi Efendi, SH pada tanggal 9 Desember 2020, peneliti menemukan bahwa Iklim komunikasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi masih kurang kondusif. Hal ini terlihat dari kurang terjalin komunikasi sesama pegawai dalam hal melakukan pekerjaan, sering terjadi *miss komunikasi* antara pimpinan dan bawahan dalam hal penyampaian tugas. Seperti pegawai yang seharusnya mengikuti jadwal turun ke lapangan sesuai kesepakatan bersama namun, masih ada pegawai yang melakukan pekerjaan lain yang tidak sesuai tupoksinya sehingga komunikasi yang akan disampaikan secara langsung kepada yang

bersangkutan menjadi tertunda dan sama halnya jika ada kepentingan mendadak seperti kebutuhan dalam mempersiapkan berkas untuk turun ke lapangan menjadi terhambat, penandatanganan surat yang bersifat segera tetapi menjadi kendala dikarenakan kurangnya komunikasi antar pegawai dan pemimpin. Padahal, saat ini banyak media yang dapat digunakan untuk berkomunikasi guna mendukung pencapaian suatu komunikasi, seperti e-mail, *WhatsApp* dan telepon yang berfungsi sedemikian rupa sehingga koordinasi antar pimpinan dan pegawai dapat terjalin kondusif. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah iklim komunikasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi sudah berjalan kondusif.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Dasar peneliti memilih pendekatan studi kasus karena penelitian ini membahas mengenai suatu peristiwa atau kejadian yang akan dikaji secara mendalam terhadap individu maupun suatu kelompok dan peneliti ingin mengetahui secara rinci dan menyeluruh terhadap suatu kejadian mengenai iklim komunikasi yang terjadi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi, untuk menjawab pertanyaan bagaimana iklim komunikasi yang terjalin maka data studi kasus dapat diperoleh dari kegiatan wawancara dan observasi. Menurut Sugiyono (2014) pengumpulan data penelitian kualitatif tidak didasarkan pada teori, tetapi berdasarkan fakta yang ditemukan selama penelitian di lapangan. Metode kualitatif digunakan untuk memperoleh data yang mendalam, dari definisi tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian kualitatif karena peneliti ingin mengetahui interaksi dan komunikasi yang terjalin dari pimpinan terhadap pegawai yang membentuk iklim komunikasi dan bagaimana langkah-langkah

kepala dinas dalam menciptakan iklim komunikasi. Oleh karena itu, peneliti sangat tertarik melakukan penelitian melalui skripsi yang berjudul “Peran Kepala Dinas Dalam Menciptakan Iklim Komunikasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan maka untuk menciptakan iklim komunikasi yang baik dalam organisasi dapat dilakukan koordinasi dan kerjasama sehingga terwujud sesuai dengan tujuan organisasi. Agar lebih terfokus sehingga dapat tercapainya sasaran oleh karena itu agar tidak terjadi kebingungan dalam pembahasan maka pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini telah dirumuskan secara rinci dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana langkah-langkah yang dilakukan pemimpin dalam menciptakan iklim komunikasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat pimpinan dalam menciptakan iklim komunikasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui langkah-langkah yang dilakukan pemimpin dalam menciptakan iklim komunikasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pemimpin dalam menciptakan iklim komunikasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ingin dicapai, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik yang bersifat teoritis ataupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengetahui bagaimana peran kepala dinas dalam menciptakan iklim komunikasi, mencari alternatif dan solusi atas kendala melalui peran kepala dinas, serta dapat menjelaskan faktor-faktor dalam terciptanya suatu iklim komunikasi.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau referensi serta pertimbangan dari instansi yaitu kepala dinas dan pegawai untuk menciptakan iklim komunikasi yang kondusif. Selain itu penelitian ini diharapkan mampu memperluas wawasan dan pengetahuan serta kemampuan untuk menganalisis tentang “Peran kepala dinas dalam menciptakan iklim komunikasi”