

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Secara teoritik, iklim komunikasi organisasi mempengaruhi komitmen karyawan terhadap organisasi (institusi) dimana mereka bekerja. Iklim komunikasi yang kondusif di organisasi akan menyebabkan komitmen karyawannya juga tinggi. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab statemen hipotesis tersebut dengan menggunakan teori iklim komunikasi organisasi dan apakah ada hubungan antara iklim komunikasi organisasi dan komitmen organisasi. Teori iklim komunikasi antara lain menyatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses pengiriman pesan yang berlangsung antara pimpinan dan pejabat-pejabat dibawahnya, termasuk pegawai (staf) yang tidak menduduki jabatan di organisasi. Komunikasi memungkinkan orang untuk mengkoordinir kegiatan mereka untuk mencapai tujuan bersama. Setiap individu akan membentuk makna dan mengembangkan harapan mengenai apa yang sedang terjadi di sekitar mereka dan antara mereka satu sama lain melalui pertukaran simbol (Masmuh, 2010 : 7). Jadi Komunikasi merupakan penghubung antara seorang pimpinan dan bawahannya untuk selalu berkoordinasi, dan menjalin hubungan yang baik untuk mencapai tujuan bersama.

Dinas Parbudkominfo merupakan salah satu organisasi Pemerintah Daerah yang mengelola tempat-tempat wisata yang berada di Kabupaten Gorontalo. Disamping itu Dinas Parbudkominfo juga mengelola pajak restoran/rumah makan,

pajak hotel/penginapan sesuai Perda Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Retribusi Jasa Usaha. Lokasi Dinas Parbudkominfo berada di salah satu objek wisata di Kabupaten Gorontalo yaitu Pentadio Resort tepatnya di Desa Pentadio Barat, Kecamatan Telaga Biru. Lokasi ini kurang lebih 1,5 km dari ibukota kabupaten Gorontalo-Limboto, dan 18 km dari Bandara Jalaluddin dengan waktu tempuh 30 menit.

Luas bangunan kantor 540 m² dengan 1 lantai yang terdiri dari 1 ruang Kepala Dinas, 1 Holding Room, Ruang Rapat, ruang Sekretaris dan Sekretariat, 4 ruang Kabid dan Ruang Staf Bidang, 1 ruang Media Center, dan 1 Gudang. Setiap ruang dibatasi dinding permanen dengan akses komunikasi antar staf dirasa terbatas, sehingga iklim komunikasi diantara sesama pegawai dan pimpinan turut terbatas.

Memperhatikan lokasi geografis kantor Parbudkominfo yang spesifik (terisolasi dari pusat kota dan menangani bidang garapan yang khas) secara sosio-psikologis memungkinkan terbangunnya hubungan kolegialitas dan kebersamaan yang cukup kondusif; termasuk dalam membangun iklim komunikasi dan komitmen bersama dalam menunaikan tugas. Tetapi, para pegawai di Parbudkominfo tidak berada dalam ruang hampa. Para pegawai Parbudkominfo adalah para aktor yang aktif dan inovatif dalam menunaikan tugas-tugas kesehariannya. Dalam konteks inilah, iklim komunikasi dan komitmen mereka menjadi dinamis terhadap hadirnya setiap stimulan. Dinamika kerja pegawai Parbudkominfo inilah yang sering terjadi. Artinya, adakalanya iklim komunikasi baik, kondusif dan bahkan sangat bagus; tetapi juga sering kurang baik. Kondisi

inilah yang dalam banyak hal (diduga) berkaitan dengan komitmen pegawai. Hal inilah yang akan diketahui lebih jauh melalui penelitian.

Komitmen pegawai seringkali digambarkan sebagai bentuk keterikatan, identifikasi, dan keterlibatan dari individu terhadap organisasi (Brooks, 1986). Komitmen dapat diidentifikasi sebagai upaya mencapai tujuan organisasi dengan kemauan mengarahkan segala daya untuk kepentingan organisasi dan keterikatan untuk tetap menjadi bagian organisasi (Mowday, Steers, dan Porter, 1979). Komitmen dapat didefinisikan sebagai jaminan dan janji baik secara eksplisit maupun implisit dari keberlangsungan hubungan antara partner dalam pertukaran (Gunlach, 1995). Komitmen juga berarti keinginan yang abadi untuk memelihara hubungan yang bernilai (Zaltman dan Dashpande, 1992). Dan komitmen keanggotaan secara umum dapat didefinisikan sebagai tingkat keterlibatan psikologis anggota pada organisasi tertentu (Summers dan Acito, 2000). Keterlibatan psikologis ini akan tercermin pada tingkat aktivitas seseorang tersebut dalam suatu organisasi dan untuk kepentingan organisasi.

Sebuah organisasi, baik organisasi profit maupun organisasi non-profit pasti memiliki visi dan misi. Visi dan misi organisasi itulah yang menjadi tujuan dari organisasi tersebut. Untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut, sangat dibutuhkan kerja sama yang baik diantara sumber daya yang terdapat dalam organisasi tersebut. Salah satu sumber daya dalam organisasi adalah karyawan. Karyawan merupakan salah satu anggota organisasi yang turut serta menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Tanpa adanya dukungan yang

baik dari para karyawan, maka organisasi tersebut akan sulit dalam mencapai tujuannya.

Dalam mencapai tujuan organisasi khususnya organisasi pemerintah seperti Dinas Parbudkominfo Kabupaten Gorontalo, maka unsur komunikasi berperan penting dalam kehidupan organisasi. Hal ini terkait bagaimana setiap individu dalam organisasi dapat menyampaikan apa yang menjadi kepentingannya, masalah apa yang dihadapinya, dan bagaimana solusi diberikan untuk memecahkan masalah tersebut, semuanya dapat dikomunikasikan secara bersama-sama. Tetapi komunikasi yang mengambil peranan sangat vital dalam kehidupan berorganisasi ini hanya akan berfungsi dengan baik jika di dukung oleh iklim komunikasi organisasi yang baik pula.

Barry Cushway dan Derek Lodge (1995) menggambarkan bahwa fungsi komunikasi dalam organisasi sebagai pembentuk. *Organisasi climate*, yakni iklim organisasi yang menggambarkan suasana kerja organisasi atau sejumlah keseluruhan perasaan dan sikap orang-orang yang bekerja di dalam organisasi.

Iklim komunikasi dan organisasi merupakan hal yang perlu menjadi perhatian seorang pimpinan organisasi karena faktor tersebut banyak sedikitnya ikut mempengaruhi tingkah laku karyawan (Masmuh, 2010 : 44). Iklim organisasi ditentukan oleh bermacam-macam faktor diantaranya : (1). Tingkah laku pimpinan, (2). Tingkah laku teman sekerja, dan (3). Tingkah laku dari organisasi. Tetapi pada umumnya iklim organisasi ditentukan oleh tingkah laku komunikasi dari pimpinan (Kepala Dinas) kepada pegawainya. Seperti permasalahan di Dinas Parbudkominfo, cara pimpinan (Kepala Dinas)

berkomunikasi yang terlalu hierarki, sehingga harapan pegawai untuk mendapatkan informasi murni dari pimpinan secara langsung tidak terjadi. Hal tersebut yang akan menjadikan bawahannya malas bekerja dan tidak produktif. Untuk dapat menciptakan iklim komunikasi dan organisasi yang baik, pimpinan organisasi perlu memahami kedua hal tersebut serta keadaan pegawai.

Untuk melaksanakan tugas, fungsi, susunan organisasi dan tata kerja tersebut sesuai Peraturan Bupati Gorontalo Nomor 29 Tahun 2007 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gorontalo adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat membawahi :
 1. Sub Bagian Keuangan
 2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 3. Sub Bagian Penyusunan Program
- c. Kabid Sapra, dan Pemasaran Produk Wisata membawahi :
 1. Kasie Pengembangan Produk Wisata dan Sapra Wisata
 2. Kasie Pemasaran Produk Wisata
- d. Kabid Kesenian Sejarah dan Purbakala :
 1. Kasie Pengembangan Nilai Budaya dan Kesenian
 2. Kasie Sejarah dan Purbakala
- e. Kabid Pelayanan Kominfo dan Pengolahan Data Elektronik :
 1. Kasie Pelayanan Komunikasi dan Informatika
 2. Kasie Pengolahan Data Elektronik

f. Kabid Media Pos dan Telekomunikasi :

1. Kasie Media
2. Kasie Pos dan telekomunikasi

Dalam menjalankan Tupoksi Kepala Parbudkominfo di bantu oleh 1 (satu) orang Sekretaris, 4 (empat) Kepala Bidang, dan 3 (tiga) orang Kepala Sub Bagian, dan 8 (delapan) Orang Kepala Seksi dengan Jumlah Pegawai Negeri Sipil sebanyak 39 orang, Tenaga Kontrak 35 Orang.

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan bahwa arus komunikasi organisasi di Dinas Parbudkominfo tidak berjalan sebagaimana harapan dari para pegawai. Khususnya komunikasi ke atas dan ke bawah (vertikal). Dalam berkomunikasi, pimpinan (Kepala Dinas) lebih memilih untuk menyampaikan pesan kepada pejabat dibawahnya yaitu Sekretaris dan Kepala Bidang. Di satu sisi, staf (bawahan) memiliki hak yang sama untuk dapat menerima informasi langsung dari seorang pimpinan (Kepala Dinas). Dengan mendapatkan informasi secara langsung dari seorang pimpinan, maka pegawai tersebut dapat menghilangkan rasa ketidakpastian mereka akan suatu informasi dalam organisasi. Dengan demikian, arus komunikasi dari bawah ke atas (dari staf yang tidak memiliki jabatan ke pimpinan organisasi) akan berjalan dengan lancar, pegawai dengan mudah menyampaikan apa yang ada di dalam pikiran mereka berupa ide, gagasan, saran, maupun masalah atau kendala yang dihadapi mereka dalam melaksanakan pekerjaan. Namun, pada realitas sebenarnya pimpinan (Kepala Dinas) selalu membatasi komunikasi ke bawah khususnya dengan para

staf, maka dengan keadaan tersebut menyebabkan staf enggan untuk berkomunikasi dengan pimpinan.

Berdasarkan observasi diatas, terlihat bahwa terdapat masalah yang terjadi di Dinas Parbudkominfo adalah tidak terciptanya hubungan yang baik antara pimpinan dan pegawai (staf). Dalam hal pelaksanaan tugas, seorang pimpinan hanya memberikan instruksi kepada pejabat di bawahnya yaitu Sekretaris dan Kepala Bidang untuk disampaikan kepada pegawai (staf) dan selanjutnya hanya menerima laporan dari pejabat tersebut tentang pelaksanaan tugas yang telah diperintahkan. Komunikasi antara pimpinan dan pegawai (staf) kelihatannya kurang dapat berlangsung dengan baik. Untuk kebutuhan suatu organisasi, komunikasi antara pimpinan dan pegawai (staf) sangat dibutuhkan, karena dengan adanya komunikasi yang lancar akan dapat membangun dan meningkatkan komitmen bagi para pegawai dalam menjalankan tugas sesuai tupoksi mereka masing-masing, sehingga dapat tercipta suasana yang nyaman dalam hal pelaksanaan tugas.

Komunikasi internal dalam sebuah organisasi yang berlangsung di antara pimpinan dan pegawai akan menunjukkan kualitas iklim komunikasi dalam organisasi tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Redding dalam buku R. Wayne Pace Don F.Faules, (1998 : 148) menunjukkan bahwa iklim komunikasi lebih luas dari persepsi karyawan terhadap kualitas hubungan dan komunikasi dalam organisasi. Bahkan ia mengatakan bahwa iklim komunikasi organisasi jauh lebih penting daripada keterampilan atau teknik-teknik komunikasi semata-mata dalam

menciptakan suatu organisasi yang efektif. Iklim komunikasi penting karena mengaitkan konteks organisasi dengan konsep-konsep, perasaan-perasaan dan harapan-harapan anggota organisasi dan membantu menjelaskan perilaku anggota organisasi. Dengan mengetahui iklim suatu organisasi akan dapat memahami lebih baik apa yang mendorong anggota organisasi untuk bersikap, bekerja dan berkomitmen dengan cara-cara tertentu.

Iklim komunikasi tertentu memberikan pedoman bagi keputusan dan perilaku individu. Keputusan-keputusan yang diambil oleh anggota organisasi untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif, untuk membangun komitmen diri mereka terhadap tujuan organisasi untuk bersikap jujur dalam bekerja, untuk lebih bersemangat, untuk mendukung para rekan dan lainnya, untuk melaksanakan tugas secara kreatif, dan untuk menawarkan gagasan-gagasan inovatif bagi penyempurnaan organisasi dan operasinya. Semuanya ini dipengaruhi oleh iklim komunikasi. Iklim komunikasi dalam organisasi yang negatif (kurang kondusif) akan benar-benar merusak keputusan yang dibuat anggota organisasi mengenai bagaimana mereka akan bekerja dan berpartisipasi untuk organisasi (Pace & Faules, 2006 :155).

Berdasar dari perspektif teori iklim komunikasi organisasi dan komitmen pegawai itulah, peneliti akan membuktikan korelasi kedua variabel (dari teori) tersebut di Dinas Parbudkominfo Kabupaten Gorontalo.

1.2. Rumusan Masalah

Masalah penelitian (*research problem*) yang hendak dijawab dalam penelitian ini adalah apakah ada korelasi antara iklim komunikasi organisasi dengan komitmen pegawai di Dinas Parbudkominfo Kabupaten Gorontalo?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui korelasi antara iklim komunikasi organisasi dan komitmen pegawai di Dinas Parbudkominfo.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi seorang peneliti khususnya di bidang komunikasi, terutama komunikasi dalam sebuah organisasi. Dengan mengetahui pengaruh iklim komunikasi organisasi dengan komitmen para pegawai, dapat memberikan saran bagi pimpinan organisasi untuk dapat menciptakan iklim komunikasi yang baik di Dinas Parbudkominfo. Maka dari itu, dalam penelitian ini dapat memberikan penjelasan tentang iklim komunikasi organisasi dengan komitmen pegawai di Dinas Parbudkominfo Kabupaten Gorontalo.

1.4.2. Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan khususnya di bidang komunikasi dan dapat digunakan sebagai bahan untuk dilakukan penelitian selanjutnya.