

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Arus globalisasi yang disertai perkembangan teknologi telah mengantarkan dunia untuk memasuki era revolusi industri 4.0 dengan fenomena disruptive innovation. Era baru ini ditandai dengan berkebangnya pola komunikasi digital dan menempatkan komunikasi sebagai salah satu kebutuhan primer, baik dalam kehidupan pribadi maupun organisasi. Saat ini peran komunikasi menjadi sangat penting, baik kepentingan pemerintah, perekonomian sosial budaya, maupun pendidikan. Supriyatno (2008: 13) menyebutkan pengelolaan komunikasi makin banyak digunakan untuk meningkatkan kinerja, baik secara finansial maupun jaringan. Pendapat lain dikemukakan Gaol (2008) bahwa komunikasi merupakan aset dan komoditas yang sangat penting bagi bahan pertimbangan pengambilan keputusan oleh organisasi (Suranto, 2018: 1).

Komunikasi adalah sebuah proses pengoperan lambang dari sumber ke penerima. Lambang tersebut sengaja diciptakan dan disampaikan dengan cara tertentu sesuai dengan karakteristik penerima. Bagi sebuah organisasi, komunikasi mempunyai arti yang sangat penting. Komunikasi adalah gerbang kehidupan organisasi. Lahirnya sebuah organisasi pastilah didahului dengan komunikasi diantara para pendirinya. Selanjutnya organisasi itu dibangun dan dipelihara kinerjanya dengan proses komunikasi para pengurus dan anggota. Komunikasi merupakan energi yang menggerakkan pengurus, anggota, dan mitra kerja untuk bertukar informasi, berkoordinasi, bekerja sama, dan membuat keputusan. Tanpa komunikasi sumber daya manusia di dalam organisasi tidak saling bersinergi mendukung upaya mencapai tujuan bersama (Suranto, 2018: 2).

Organisasi menurut Schein (1982) mengatakan organisasi adalah organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai

beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab. Schein juga mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut (Muhammad Arni, 2005: 23). Sifat yang tergantung pada suatu bagian dengan bagian lain ini menandakan bahwa organisasi yang di maksud Schein adalah merupakan sistem dalam proses organisasi.

Diskominfo merupakan organisasi pemerintah yang mempunyai Visi dan Misi yaitu, Visi, “mewujudkan diskominfo sebagai pusat komunikasi dan informatika daerah”, Misi “menyediakan prasarana dan sarana komunikasi dan informatika yang memadai, meningkatkan pelayanan informasi dan telekomunikasi, meningkatkan kualitas SDM dalam bidang komunikasi dan informatika, meningkatkan kerjasama dengan lembaga terkait dan media massa”. Diskominfo mempunyai empat bidang dalam unit kerjanya yaitu, bidang pengelolaan komunikasi dan informasi publik, bidang statistik dan persandian, bidang aplikasi informatika dan sekretariat.

Diskominfo ini yang menangani komunikasi/informasi, dan informatika. serta dalam penggunaan internet, wifi, atau pulsa internet yang ada diseluruh instansi pemerintah kabupaten cirebon. Selain penanganan internet atau pulsa internet di seluruh instansi, Diskominfo juga berperan sebagai penyampain informasi publik, keterbukaan informasi publik, yang mana informasi pembangunan yang ada di kabupaten cirebon atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan bupati yang akan dinformasikan kepada seluruh rakyat kabupaten cirebon.

Selanjutnya dari segi sarana dan prasarana yang ada di diskominfo sudah lebih baik dimana sudah terpenuhi dalam hal untuk bekerja, yaitu fasilitas meja, kursi, komputer, printer komputer, wifi, AC untuk kenyamanan, kendaranaan dinas baik roda dua dan roda empat untuk melakukan perjalanan dinas pimpinan atau pegawai.

Proses komunikasi organisasi di diskominfo kabupaten Cirebon menggunakan pedoman atau prosedur yang diberikan arahan/informasi dari Pimpinan Dinas Diskominfo. ketika informasi sudah disampaikan oleh pimpinan maka seluruh staf akan menindaklanjuti sesuai arahan tersebut informasi tersebut, Setelah ditindaklanjuti maka seluruh staf akan melaporkan bahwa apa yang di intrupsikan sudah dilaksanakan, kemudian pimpinan akan mengevaluasi apakah intrupsinya sudah dikerjakan sesuai prosedur atau belum. Ketika intrupsi nya belum sesuai maka akan ada umpan balik dari pimpinan dan menjadi evaluasi bersama staf Diskominfo Kabupaten Cirebon.

Arus komunikasi organisasi baik secara vertikal dan horizontal sudah ditetapkan di Dinas Komunikasi Dan informatika Kabupaten Cirebon, dengan terbukti ketika ada penyampaian pesan atau informasi maka akan di sampaikan sesuai prosedur yang di tetapkan baik dari atasan atau bawahan.

Tahapan kerja pegawai di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Cirebon sesuai dengan tugas pokok nya masing-masing pegawai baik di bidang pengelolaan komunikasi dan informasi publik, bidang statistik dan persandian, bidang aplikasi informatika dan sekretariat. Kemudian untuk meningkatkan kinerja pegawai, Diskominfo sudah menerapkan target setiap bulan dan tahunnya sesuai SKP (sasaran kerja pegawai). Maka pegawai akan dikatakan meningkat kinerjanya ketika sudah melakukan tugas pokoknya sesuai dengan aturan dan waktu yang telah ditetapkan.

Hubungan komunikasi dengan kinerja organisasi secara sederhana dapat dideskripsikan, bahwa komunikasi akan meningkatkan kinerja organisasi. Karena semua pekerjaan didalam organisasi pada kenyataannya saling berhubungan. Kurang baiknya kinerja sebuah sebuah divisi akan berpengaruh negatif pada divisi lain serta terhadap organisasi itu sendiri. Komunikasi meningkatkan keharmonisan kerja dalam organisasi. Sebaliknya apabila tidak ada komunikasi, maka koordinasi akan terganggu. Akibatnya adalah disharmonisasi yang akan mengganggu proses pencapaian target dan tujuan organisasi (Suranto, 2018: 131).

Dinas Komunikasi dan Informatika adalah berisikan gambaran mengenai lingkup kegiatan serta perkembangan insfastruktur yang di laksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon dimana hasil pembangunan insfrastruktur tersebut dapat menunjang upaya pemerataan pembangunan dan penyebarluasan informasi serta berkembangnya jaringan komunikasi, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan akibat makin meningkatnya kebutuhan informasi, sehingga arah pembangunan insfrastruktur dan memperkecil disparatis antar wilayah. Percepatan pembangunan insfratruktur dan penyebaran informasi program pembangunan daerah hendaknya besinergi dengan program pembangunan pemerintahan pusat dan berkoordinasi dengan pemerintah kabupaten/kota serta mitra kerja sehingga mampu memberikan hasil yang dapat dinikmati dan bermanfaat bagi masyarakat kabupaten cirebon.

Hasil dari observasi penelitian bahwa permasalahan-permasalahan yang sering dihadapi oleh organisasi, tentunya organisasi di dinas komunikasi dan informatika kabupaten cirebon yaitu dikarenakan kurang intens nya komunikasi dan ruang untuk berkomunikasi sehingga menyebabkan antara pimpinan dan pegawai tidak saling mengetahui satu sama lainnya. Kemudian ketidak harmonisannya pegawai dengan pegawai lainnya karena mereka selalu terpaku pada tugasnya masing-masing sehingga tidak sinergisnya antara pegawai satu dan pegawai lainnya, kurang efisiennya informasi disampaikan kepada pegawai lainnya sehingga informasi yang ada akan terlambat di samapaikan sehingga akan berpengaruh pada suatu tugas dan kerjanya. Maka dengan adanya komunikasi yang baik seluruh komponen dalam organisasi itu dapat secara sistematis bekerja dalam satu arah yang sama sesuai tugas dan fungsinya masing-masing yaitu untuk meningkatkan produktivitas organisasi dan pegawai, dengan komunikasi yang harmonis antar pegawai dalam organisasi akan selalu bertindak profesional tugas perilaku dan menjaga nilai-nilai etika yang berlaku di organisasi.

Dinamika proses kerja sama untuk mencapai tujuan organisasi bersama dapat ditingkatkan melalui perbaikan komunikasi, karena komunikasi itu

sarana untuk mengadakan koordinasi anatar berbagai bidang atau divisi dalam organisasi.

Berdasarkan masalah tersebut yang sudah di jelaskan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai, komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu instansi atau organisasi. Maka dengan itu penulis tuangkan dalam judul “PERANAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI” Study Kasus DISKOMINFO Kabupaten Cirebon.

## **B. Rumusan Masalah**

### 1. Identifikasi masalah

- a. Kurang terjalin komunikasi antara pimpinan dan pegawai
- b. Kemampuan pegawai dalam menggunakan aplikasi dan IT belum semuanya ahli dalam IT.

### 2. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari perluasan masalah, penulis memberikan batasan cakupan masalah yang akan di bahas dalam skripsi ini di Diskominfo Kabupaten Cirebon, capaian yang akan di tuju dalam skripsi ini, yakni kegiatan yang berkaitan dengan peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai.

### 3. Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana proses komunikasi organisasi yang di lakukan oleh pimpinan dan pegawai Diskominfo Kabupaten Cirebon?
- b. Bagaimana peningkatan kinerja pegawai akibat adanya penerapan komunikasi organisasi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulis yang ingin di capai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pimpinan dan pegawai di Diskominfo Kabupaten cerebon.
2. Untuk mengetahui bagaimana peningkatan kinerja Diskominfo dari adanya penerapan komunikasi organisasi.

## D. Kegunaan Penelitian

### 1. Manfaat Akademik

- a. Program study KPI (komunikasi dan Penyiaran Islam) penelitian ini bisa di jadikan referensi atau rujukan bagi mahasiswa/mawasiswi yang tertarik dengan tema penulis ajukan, serta memberikan informasi bagi mahasiswa/mahasiswi yang sedang menuntut ilmu di IAIN Syekh Nurjati Cirebon, khususnya pada jurusan KPI (Komunikasi dan Penyiaran Islam).
- b. hasil penelitian ini bisa memberikan pengetahuan wawasan dalam upaya mengembangkan study study Dakwah dan Komunikasi

### 2. Manfaat Praktis

- a. Diskominfo Kabupaten Cirebon penelitian ini bisa di jadikan informasi atau evaluasi untuk meningkatkan kinerja pegawai.
- b. Dengan adanya nya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memajukan suatu organisasi pemerintah dalam meningkatkan kinerja pegawai.

