

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan kunci keberhasilan seseorang dalam mencapai tujuan hidup. Di era sekarang, komunikasi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, kemudahan komunikasi saat ini membuat orang – orang mudah dalam melakukan segala hal, karena komunikasi merupakan kebutuhan manusia dalam kehidupan sehari – hari. Menurut Julia Wood (2004), *communication is “a systemic process in which individuals interact with and through symbols to create and interpret meanings”*. Dengan kata lain, komunikasi adalah proses sistemik dimana individu berinteraksi dengan dan melalui symbol untuk menciptakan dan menafsirkan makna. Jadi, komunikasi dapat dilakukan secara verbal maupun nonverbal.

Dalam organisasi, komunikasi sangat penting untuk menghindari salah paham atau *miss communication*. Dalam sebuah organisasi pasti memiliki suatu tujuan tertentu, dimana dalam proses mencapai tujuan tersebut, komunikasi berperan penting guna tercapainya tujuan bersama. Menurut William Scott, *“organizational communication is a process which involves the transmission and accurate replication of ideas ensured by feedback for the purpose of eliciting actions which will accomplish organizational goals.”* Dengan kata lain, komunikasi organisasi adalah suatu proses yang melibatkan transmisi dan replikasi ide akurat yang dipastikan melalui umpan balik bertujuan untuk menghasilkan tindakan yang akan dicapai dalam tujuan suatu organisasi. Jadi, manusia dalam kehidupannya berkomunikasi interpersonal ataupun organisasi tanpa timbale balik tidak akan berhasil mencapai tujuannya, karena manusia adalah makhluk sosial maka manusia butuh berinteraksi dengan sesamanya.

Komunikasi organisasi (*organizational communication*) lebih di artikan kepada pola dan bentuk dari komunikasi yang terjadi dalam konteks dan jaringan organisasi. Komunikasi organisasi melibatkan bentuk – bentuk komunikasi formal dan informal, serta bentuk – bentuk komunikasi antarpribadi dan komunikasi kelompok. Pembahasan teori – teori komunikasi organisasi antara lain menyangkut struktur dan fungsi

organisasi, hubungan antar manusia, komunikasi dan proses pengorganisasian, serta kebudayaan dalam suatu organisasi.

*Interpersonal communication* atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antar perorangan yang bersifat pribadi, baik komunikasi yang terjadi secara primer ataupun sekunder. Kegiatan – kegiatan seperti percakapan melalui telepon, surat – menyurat pribadi merupakan contoh – contoh komunikasi antar pribadi. Teori – teori antar pribadi umumnya memfokuskan pengamatannya pada bentuk – bentuk dan sifat hubungan (*relationship*), percakapan (*discourse*), interaksi, dan karakteristik komunikator.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, Kelurahan merupakan wilayah gabungan dari beberapa Rukun Warga (RW). Pemerintahan di tingkat desa dan kelurahan merupakan unsur pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Disini komunikasi berperan penting dalam baik tidaknya suatu komunikasi organisasi, berhasil tidaknya komunikasi yang dilakukan oleh pegawai kelurahan ke masyarakat agar tidak terjadi kesalah pahaman (*miss communication*), melihat betapa pentingnya komunikasi organisasi dalam lingkungan kelurahan, maka peran penting lurah sebagai pemimpin sangat di perlukan guna menunjang kinerja pegawai kelurahan untuk meningkatkan pelayanan dalam melayani masyarakat.

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia, tingkatnya tepat di bawah Kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Kelurahan juga merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya sendiri lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan, tentunya dengan banyak pertimbangan dari berbagai macam pihak.

#### 1. Perangkat Kelurahan

Kelurahan terdiri dari Lurah dan perangkat kelurahan. Perangkat kelurahan terdiri dari Sekretaris Kelurahan dan Seksi sebanyak-banyaknya 4 (empat) Seksi serta jabatan fungsional masing – masing.

#### 2. Pemimpin Kelurahan

Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah berdasarkan Surat Keputusan Bupati atau Walikota atas usulan seorang Camat dari Pegawai

Negeri Sipil (PNS). Maka Lurah bertanggung jawab kepada Bupati atau Walikota melalui Camat.

### 3. Dewan Kelurahan

Dalam Perda No. 5 tahun 2000 dinyatakan bahwa Dewan Kelurahan merupakan lembaga konsultatif perwakilan RukunWarga (RW), sebagai wahana partisipasi masyarakat di Kelurahan dalam penyelenggaraan pemerintahan, sebagai perwujudan suatu demokrasi di Kelurahan. Lebih lanjut ditegaskan, bahwa Dewan Kelurahan merupakan mitra kerja Pemerintah Kelurahan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pemberdayaan masyarakat.

Adapun alasan peneliti menetapkan objek penelitiannya di Kelurahan Sidotopo Wetan dikarenakan penduduknya yang heterogen, di daerah Sidotopo dan sekitarnya rata – rata bersuku Madura, Jawa, dan Cina, keberagaman ini tentunya kurang lebih menjadi penghambat dalam berkomunikasi interpersonal antara pegawai kelurahan dengan warga yang tidak bisa berbahasa Indonesia, karena Indonesia mempunyai berbagai macam suku dan budaya, kebanyakan penduduk Indonesia berpindah – pindah dengan berbagai alasan, seperti menikah kemudian salah satu pihak memindah kependudukannya dan menetap pada suatu wilayah yang merupakan bukan daerah asalnya, selain itu suku Madura mayoritas dikenal enggan menyusahkan diri mereka menggunakan teknologi yang sudah dikembangkan di kelurahan dengan alasan tidak bisa menggunakannya, mereka lebih suka mengantri untuk dilayani oleh pegawai kelurahan secara langsung. Hambatan lainnya yang mungkin dihadapi pegawai kelurahan adalah jika ada penduduk yang menyandang disabilitas seperti tuna rungu, tuna wicara, kemudian penduduk yang tidak bisa membaca atau menulis. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana peran komunikasi organisasi yang dilakukan agar komunikasi interpersonal berjalan dengan lancar sehingga terciptanya peningkatan kemampuan dalam komunikasi organisasi.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang penulis ajukan adalah sebagai berikut : “Sejauh mana peran komunikasi Organisasi di Pemerintahan Kelurahan Sidotopo Wetan Kenjeran Surabaya”.

### 1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengidentifikasi peran komunikasi organisasi di kelurahan Sidotopo Wetan, Kecamatan Kenjeran, Surabaya, sehingga mampu meningkatkan pelayanan yang baik pada masyarakat.

### 1.4. Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat Akademis

1. Penelitian ini dijadikan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Komunikasi.
2. Penelitian ini dapat menjadi referensi terhadap perkembangan pengetahuan terutama dalam kajian bidang ilmu komunikasi.
3. Penelitian ini dapat dijadikan sebuah acuan bagi peneliti lain yang berminat dan tertarik dalam bidang ini khususnya yang berhubungan dengan kajian Komunikasi Organisasi.

#### b. Manfaat Praktis

1. Mengaplikasikan ilmu dalam menangani tingkat persaingan yang tinggi, dapat bertahan, berkembang dan dapat mencapai kesuksesan untuk kedepannya.
2. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi sekelompok organisasi untuk mencapai komunikasi organisasi yang baik dalam melakukan komunikasi organisasi.

### 1.5. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

#### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang hasil penelitian terdahulu, landasan teori, dan kerangka pemikiran.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang tipe penelitian, peran penelitian, lokasi penelitian, sumber data, tehnik pengumpulan data, tehnik analisis data dan keabsahan data.

#### **BAB IV :DESKRIPSI OBJEK DAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang deskripsi objek, penyajian data, analisis data dan pembahasan. Dimana deskripsi objek terdapat dari gambaran umum obyek penelitian, visi dan misi obyek penelitian, dan struktur organisasi obyek penelitian. Kemudian penyajian data terdiri dari hasil wawancara. Sedangkan analisis data dan pembahasan berisi tentang analisis data obyek penelitian dan pembahasan data obyek penelitian.

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan rekomendasi.