



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di dalam praktik komunikasi organisasi, kita bisa menemukan berbagai macam aspek yang terlibat di dalamnya seperti kepemimpinan, motivasi, simbol fisik, simbol verbal, budaya organisasi, hingga performa komunikatif. Komunikasi yang terjadi dalam konteks organisasi merupakan interaksi yang dilakukan baik oleh ketua atau kepala organisasi kepada para anggotanya dan sebaliknya, serta antar anggota organisasi. Selain untuk fungsi tugas atau pemaknaan pesan, komunikasi organisasi juga dapat menyatukan individu-individu dengan berbagai latar belakang yang berbeda dalam organisasi dan mendorong efektifitas kerja dengan pendekatan komunikasi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Setiap organisasi memiliki budaya organisasi dan keunikan tersendiri yang berbeda dari organisasi yang lainnya. Budaya organisasi terbentuk melalui praktik-praktik komunikasi yang dilakukan oleh orang-orang yang menjadi bagian dari organisasi tersebut. Budaya organisasi yang sudah mengakar kuat dalam organisasi tersebut akan memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi organisasi dan anggotanya dalam hal kestabilan internal, kepuasan kerja, dan kinerja yang maksimal demi tercapainya tujuan organisasi

Pada penelitian kali ini peneliti memilih fokus penelitian di organisasi pemerintahan, khususnya di tingkat pemerintahan daerah. peneliti memilih Pemerintah Daerah Kota Tangerang sebagai organisasi yang akan diteliti. Spesifiknya, peneliitian dilakukan di Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang. Bagian Humas merupakan salah satu unit kerja di Pemerintah Kota Tangerang yang menjalankan fungsi *public relations* atau kehumasan bagi pemerintah daerah.

Cutlip, Center, dan Broom (2006, h. 6) menjelaskan bahwa *public relations* merupakan salah satu fungsi manajemen yang memiliki peranan untuk membangun dan menjaga keberlangsungan hubungan baik yang saling menguntungkan antara organisasi dengan publiknya. *Public Relations* atau humas dalam organisasi pemerintahan memiliki peran sebagai komunikator yang mengkomunikasikan kebijakan-kebijakan pemerintah kepada masyarakat, mejalin hubungan baik dengan masyarakat dan media, serta menjaga citra dan reputasi pemerintah di mata publik.

Selama ini, budaya organisasi di lembaga pemerintahan seringkali digambarkan sebagai organisasi dengan sifatnya yang birokratis dan rumit. Hal itu dijelaskan oleh Darmanto (2006, h. 37) yang menyampaikan bahwa organisasi pemerintahan indentik dengan budaya yang birokratis. Kegiatan yang menyangkut aspek-aspek perencanaan dan pemikiran dibuat terpisah dari aspek pelaksanaan yang kemudian dikelompokkan lagi menurut fungsi ke dalam unit-unit yang lebih kecil berdasarkan pekerjaan dan fungsi yang lebih khusus. Model seperti ini sudah seperti sesuatu yang rutin dan diterima secara luas. Sehingga hal ini berdampak langsung kepada kinerja para pegawai yang bekerja seperti layaknya sebuah mesin yang monoton, kaku, serta menjadi tidak kreatif dan tidak responsif dalam menanggapi suatu permasalahan.

Selain itu, organisasi pemerintahan juga seringkali digambarkan sebagai organisasi dengan budaya yang hierarkis yang sangat menekankan jenjang kepangkatan. Gambaran mengenai budaya organisasi di pemerintahan yang hierarkis itu juga djelaskan oleh Darmanto (2006, h. 38) yang memaparkan bahwa organisasi pemerintah di organisasi dalam hierarki berlapis. Aturan kepangkatan ini pada akhirnya akan menentukan wewenang, jabatan, gaji, dan peluang karir. Sehingga akan ada situasi di mana terdapat sekelompok orang yang memberi perintah dan kelompok yang melaksanakan perintah. Kewenangan seseorang dalam memberi perintah akan semakin tinggi seiring dengan semakin tinggi jabatannya.

Pegawai pemerintah terbiasa dengan pola kerja menunggu perintah dari pimpinan. Izin dari atasan selalu diperlukan saat mereka akan melakukan perubahan atau melakukan inisiatif tertentu. Seorang pimpinan pada umumnya juga tidak menginginkan bawahannya memiliki kreatifitas yang tinggi karena takut tersaingi. Dalam organisasi pemerintah, orang yang kurang pandai memungkinkan menduduki suatu jabatan dimungkinkan juga jabatan tertentu diisi oleh orang yang kurang pandai karena ada kedekatan dengan pimpinan lain di atasnya dan bisa memerintah orang yang lebih pandai di bawahnya.

Pada sebuah organisasi, karyawan, atau yang dalam penelitian ini adalah praktisi humas di Pemerintah Kota Tangerang merupakan bagian dari anggota organisasi yang memiliki performa komunikatif. Pacanowsky dan Trujillo (dalam West dan Turner, 2008, h. 325) mengungkapkan bahwa anggota organisasi melakukan performa komunikasi tertentu yang berakibat pada munculnya budaya organisasi yang unik. West dan Turner (2008, h. 325) mendefinisikan performa sendiri sebagai sebuah metafora yang menggambarkan proses simbolik pemahaman akan perilaku manusia dalam sebuah organisasi. Dari penjelasan tersebut kita bisa melihat bahwa budaya organisasi di Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang bisa tercermin melalui performa komunikatif yang dilakukan oleh anggota organisasi Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang.

Konsep-konsep mengenai performa komunikatif dapat kita temui di dalam Teori Budaya Organisasi, yang berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Michael Pacanowsky, dan Nick O'Donnell-Trujillo. Menurut West & Turner (2010, h. 275) Teori Budaya Organisasi bertujuan untuk memahami "nilai, cerita, tujuan, praktik, dan filosofi" organisasi. Teori Budaya Organisasi berfokus kepada berbagai simbol dalam komunikasi baik itu berupa tindakan, rutinitas, percakapan, dan lainnya, serta makna dari simbol tersebut yang disematkan oleh orang-orang.

Secara umum konsep performa komunikatif ini mampu menjelaskan bagaimana seseorang dalam menjalankan tugasnya dalam sebuah organisasi tertentu ditinjau dari aspek-aspek komunikasinya. West dan Turner (2008, *h.* 325-328) menjelaskan bahwa para teoretikus menjabarkan lima performa budaya dalam konsep performa komunikasi, yaitu: ritual, hasrat, sosial, politik, dan enkulturasi.

Saat ini Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang dipimpin oleh Kepala Bagian Humas, Felix Mulyawan. Sebelum menjabat sebagai kepala bagian humas, beliau pernah mengemban berbagai jabatan publik di Pemerintah Kota Tangerang, di antaranya di Sekretariat Daerah sebagai Kepala Bagian Mutasi Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kota Tangerang. Felix Mulyawan sendiri baru sekitar satu setengah tahun menjabat sebagai Kepala Bagian Humas Kota Tangerang. Jabatan ini baru didudukinya setelah dia dipilih pada bulan Januari 2017 kemarin.

Penelitian ini mencoba mengangkat masalah mengenai performa komunikatif Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menduduki jabatan di tingkat daerah. Performa komunikatif penjabat khususnya pada penjabat di tingkat daerah saat ini masih cukup jarang mendapatkan perhatian. Performa komunikatif penting untuk diketahui, mengingat performa komunikatif turut membentuk budaya organisasi di organisasi pemerintahan itu sendiri, dan akan berimplikasi pada kinerja organisasi secara keseluruhan dalam melayani kepentingan publik. Dipilihnya Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang diharapkan mampu mewakili gambaran performa komunikatif di kalangan penjabat di tingkat daerah.

Pada umumnya, penilaian mengenai kinerja pemerintah atau penjabat publik akan berkisar pada aspek-aspek antara lain melalui output kerja yang dihasilkan, tingkat akuntabilitas publik, transparansi, efisiensi, efektivitas kinerja, serta bersih dari aktivitas korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Penilaian kinerja penjabat publik melalui performa komunikatifnya

merupakan salah satu cara lain yang dapat dijadikan sebagai metode untuk menilai kinerja penjabat publik ditinjau dari segi komunikasinya.

Dalam konteks komunikasi organisasi, kita akan mencoba memahami performa komunikatif Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang. Penelitian ini penting untuk dilaksanakan karena melalui kelima indikator performa komunikatif tersebut, kita dapat mengetahui bagaimana performa komunikatif pegawai di instansi pemerintahan daerah, khususnya di Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang.

Berdasarkan pada uraian tersebut peneliti ingin mengkaji tentang performa komunikatif Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Bagian Humas di Pemerintah Kota Tangerang. Untuk mengkaji fenomena tersebut, peneliti menggunakan Teori Budaya Organisasi yang berkaitan dengan konsep performa komunikatif. Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif, serta dengan metode digunakan adalah etnografi komunikasi.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dijadikan sebagai batasan dalam penelitian agar tidak terlalu meluas dan tetap fokus pada masalah yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana performa komunikatif Pegawai Negeri Sipil di Bagian Humas di Pemerintah Kota Tangerang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui performa komunikatif Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Bagian Humas di Pemerintah Kota Tangerang.

## **1.4. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang, yang berada di Gedung Pusat Pemerintahan Kota Tangerang, Jalan Satria Sudirman No. 1, Kota Tangerang 15123. Penelitian dilaksanakan dalam rentang waktu antara bulan Maret hingga Juli 2018.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan kajian komunikasi organisasi, khususnya mengenai Teori Budaya Organisasi dan konsep performa komunikatif yang meliputi performa ritual, hasrat, sosial, politik, dan organisasi. Penelitian ini juga bermanfaat untuk mengetahui bagaimana aplikasi dari Teori Budaya Organisasi dan konsep performa komunikatif di Indonesia, khususnya dalam hal ini adalah di kalangan Pegawai Negeri Sipil di tingkat daerah. Selain itu peneliti juga berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, terutama pada penelitian yang terkait dengan komunikasi organisasi, khususnya di bidang budaya organisasi dan performa komunikatif.

### **1.5.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Pegawai Negeri Sipil di Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang agar dapat menerapkan komunikasi organisasi yang baik dalam melakukan pendekatan dan berkomunikasi dengan seluruh pihak di dalam organisasi. Sedangkan bagi masyarakat umum penelitian ini dapat memberikan gambaran dan dijadikan sebagai referensi tentang bagaimana komunikasi organisasi di Bagian Humas Pemerintah Kota Tangerang dan performa komunikatif pimpinannya.