

**KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PEGAWAI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN WILAYATUL
HISBAH PROVINSI ACEH**

SKRIPSI S-1

Diajukan Oleh:

IKRAMIDA

Mahasiswi Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam

NIM: 140401120



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM, BANDA ACEH**

1439/2018

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Ar-raniry Darussalam Banda Aceh

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam

Oleh

IKRAMIDA
NIM. 140401120

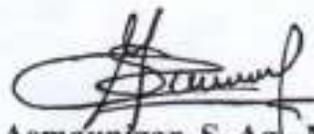
Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Drs. Svukri Syamaun, M. Ag
NIP. 196412311996031006

Pembimbing II,



Asmaunzar, S. Ag., M. Ag.
NIP.197409092007102001

SKRIPSI

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Diajukan Oleh

**IKRAMIDA
NIM. 140401120**

Pada Hari/Tanggal

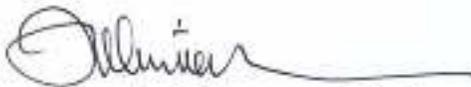
**Jum'at, 27 Juli 2018 M
14 Zulqa'idah 1439 H**

di

Darussalam-Banda Aceh

Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua,



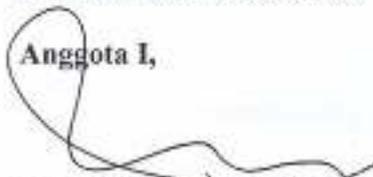
**Drs. Syukri Syamaun, M. Ag
NIP. 196412311996031006**

Sekretaris,



**Asmaunizar, S. Ag., M. Ag
NIP. 197409092007102001**

Anggota I,



**Dra. Muhsinah, M. Ag
NIP. 1963123119982032015**

Anggota II,



**Rusnawati, S.Pd., M. Si
NIP. 197703092009122003**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry



**Dr. Fakhri, S.Sos, MA
NIP. 196411291998031001**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Ikramida

Nim : 140401120

Jenjang : Strata Satu

Jurusan/Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini. Maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang telah berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 16 Juli 2018

Yang menyatakan,



Ikramida
IKRAMIDA
NIM. 140401120

ABSTRAK

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut: (1) Bentuk-bentuk komunikasi apa saja yang diterapkan oleh pimpinan dan pegawai dalam meningkatkan kinerja, (2) Bagaimana proses komunikasi pimpinan dan pegawai yang berlangsung di setiap bidangnya dalam meningkatkan kinerja di lingkungan Kantor Satpol PP dan WH Provinsi Aceh. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk-bentuk komunikasi yang diterapkan antara pimpinan dengan pegawai kantor, Untuk mengetahui proses komunikasi pimpinan dan pegawai yang berlangsung di setiap bidangnya dalam meningkatkan kinerja di lingkungan Kantor Satpol PP dan WH Provinsi Aceh. Pembahasan skripsi ini menggunakan metode pengumpulan data yakni metode kualitatif, dimana dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dalam penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa: pertama, bentuk-bentuk komunikasi yang diterapkan di Satpol PP dan WH Provinsi Aceh adalah menggunakan bentuk komunikasi dari atas ke bawah *Top Down*, Terkadang juga menggunakan bentuk komunikasi *Bottom Up*, yaitu komunikasi dari bawah ke atas bahkan Horizontal. Namun adakalanya bentuk komunikasi yang disampaikan itu personal, hal ini hanya berlangsung pada informasi yang *urgen* saja. Kedua, proses komunikasi diantara atasan dan pegawai yang berlangsung pada setiap bidangnya di lingkungan Satpol PP dan WH Provinsi Aceh bahwa proses komunikasinya tidak sepenuhnya berjalan lancar. Seperti pada bidang hubungan antar lembaga dan bidang perlindungan masyarakat masih ada kesalahpahaman serta perbedaan persepsi antara kedua belah pihak. Sedangkan pada bidang penegakan perundang-undangan daerah, bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, serta bidang pengawasan syariat islam proses komunikasi yang berlangsung dalam meningkatkan kinerja sudah terjalin dengan baik.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Kinerja Pegawai

KATA PENGANTAR



Segala Puji dan Syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberi rahmat serta karunia-Nya kepada kita semua. Shalawat beriring salam kita sampaikan kepada nabi Muhammad SAW keluarga dan sahabatnya, berkat perjuangan dan pengorbanan beliau kita dapat merasakan nikmatnya ilmu pengetahuan hingga pada hari ini dan semoga dapat bermanfaat di dunia dan juga di akhirat kelak.

Alhamdulillah berkat rahmat dan hidayah-Nya Allah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayatul Hisbah Provinsi Aceh” Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui pengantar ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Deni Ardena dan ibunda Nur Aini beserta seluruh anggota keluarga tercinta yang selalu setia memberikan motivasi baik moril maupun materil serta dengan tulus mengiringi langkah penulis dengan doa selama mengikuti pendidikan dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Drs. Syukri Syamaun, M. Ag dan ibu Asmaunizar, S. Ag., M. Ag selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pikirannya dalam mengarahkan serta membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Anita, S. Ag., M. Hum selaku penasehat akademik, yang telah memberikan motivasi dan nasehat selama perkuliahan ini berlangsung.
4. Bapak Dr. Hendra Syahputra, ST., MM selaku Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
5. Ibu Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yang telah membantu penulis untuk mengadakan penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu staf pengajar Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama menjalani pendidikan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
7. Seluruh Staf dan Pegawai Kantor SATPOL PP & WH Provinsi Aceh yang sudah memberikan informasi yang cukup banyak berkaitan dengan masalah yang diteliti.
8. Tanda terimakasih juga penulis ucapkan kepada para teman-teman seperjuangan mahasiswa KPI angkatan 2014, serta teman-teman Organisasi KAMMI UIN Ar-Raniry, LDK Ar-Risalah, dan teman-teman TPA Al-Mukhayyarah yang telah memberikan bantuan berupa doa, dukungan, saran dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Tidak ada satupun yang sempurna didunia ini, begitu juga penulis menyadari bahwa ada banyak kekurangan dan hal-hal yang perlu ditingkatkan baik dari segi isi maupun tata penulisannya. Kebenaran selalu datang dari Allah SWT dan kesalahan selalu datang dari penulis sendiri, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulis karya ilmiah ini. Akhirnya hanya kepada Allah SWT jualah harapan penulis, semoga jasa yang telah disumbangkan semua pihak mendapat balasan-Nya . Amin Ya Rabbal'amin.

Banda Aceh, 16 Juli 2018

Penulis

IKRAMIDA

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data PNS Satpol PP dan WH Provinsi Aceh.....	61
Tabel 4.2 Sarana Perkantoran	65
Tabel 4.3 Sarana Olahraga	66
Tabel 4.4 Sarana Transportasi.....	66

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Defenisi Operasional	9
F. Batasan Masalah	13
BAB II LANDASAN TEORITIS	14
A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan	14
B. Pengertian Komunikasi Organisasi.....	16
1. Komunikasi.....	16
2. Organisasi	18
3. Komunikasi Oeganisasi	19
4. Komunikasi dalam Organisasi.....	21
C. Bentuk-Bentuk Komunikasi Organisasi	22
D. Fungsi Komunikasi Organisasi	30
E. Tujuan Komunikasi Organisasi	31
F. Model Komunikasi Organisasi	33
G. Komunikasi Organisasi Dalam Konteks Perkantoran	38
H. Kinerja pegawai	40

1. Motivasi.....	41
2. Koflik.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Metode Penelitian	44
B. Jangka Waktu Penelitian	45
C. Informan Penelitian	45
D. Tehnik Pengumpulan Data	46
E. Tehnik Pengolahan dan Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Profil Satpol PP dan WH Provinsi Aceh.....	53
B. Bentuk-bentuk komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan dan pegawai dalam meningkatkan kinerja	67
C. Proses komunikasi pimpinan dan pegawai yang berlangsung di setiap bidangnya dalam meningkatkan kinerja dilingkungan kantor Satpol PP dan WH Provinsi Aceh.....	72
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kantor dapat dikatakan sebagai miniatur negara yang berisi pegawai kantor, tatanan pemerintahan hingga masyarakat sosial yang memiliki peran yang penting. Keberadaan komunikasi tentunya juga memiliki peran yang sangat penting bagi aktivitas pegawai dilingkungan perkantoran, baik itu antara bawahan dengan bawahan maupun atasan dengan bawahan.

Keberadaan komunikasi adalah hal yang sangat penting dalam berorganisasi. Komunikasi dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan untuk memperbaiki organisasi itu sendiri, karena komunikasi dipandang penting untuk kemajuan organisasi. Sebuah organisasi bisa dikatakan sukses apabila hubungan komunikasi internalnya harmonis.

Komunikasi merupakan sarana yang dapat menghubungkan antar manusia baik itu secara individu maupun kelompok, secara verbal maupun non verbal. Kebutuhan manusia terhadap komunikasi bukan hanya dalam kehidupan sehari-harinya, namun juga sangat dibutuhkan dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Tidak dapat dipungkiri bahwa komunikasi sangatlah penting bagi manusia, begitu halnya dalam suatu organisasi. Organisasi merupakan salah satu tempat terjadinya proses penyampaian pesan dari seorang komunikator kepada seorang komunikan. Bentuk komunikasi yang dihasilkan oleh setiap pelaku organisasi juga berbeda-beda.

Perbedaan ini disebabkan karena adanya perbedaan cara mengelola pesan dari setiap pelaku organisasi tersebut.

Organisasi adalah suatu proses kegiatan yang memiliki visi dan misi yang jelas untuk mencapai suatu tujuan bersama melalui kegiatan yang terkoordinir oleh sistem dan manajemen dalam organisasi tersebut. Tujuan organisasi tidak akan tercapai apabila tanpa manajemen dan komunikasi. Manajemen tidak akan mungkin ada tanpa organisasi. Manajemen ada, jika ada tujuan yang akan dicapai dan diselesaikan. Tujuan organisasi juga tidak terlepas dari peran pimpinan. Pimpinan yang baik adalah pimpinan yang mampu menguasai komunikasi dengan baik pula. Dengan penguasaan komunikasi yang baik seorang pimpinan memiliki nilai tambah, baik dalam kehidupannya secara umum, maupun dalam berkontribusikan dirinya ditempat kerja, sehingga lebih produktif.

Komunikasi juga dikatakan sebagai inti dari kepemimpinan. Kepemimpinan yang efektif dapat dicapai melalui proses komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada anggotanya. Visi pimpinan bisa saja bagus, namun tanpa komunikasi yang efektif, maka visi tersebut tidak akan pernah bisa terwujud. Dalam mengomunikasikan visi, maka pimpinan harus bisa menyampaikan suatu gambaran masa depan yang mendorong antusias serta komitmen bawahan. Karena begitu pentingnya komunikasi dalam organisasi, maka perlu bagi pimpinan atau pihak manajemen dalam suatu organisasi mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam berkomunikasi. Kemampuan berkomunikasi tersebut berlaku bagi semua pimpinan tanpa terkecuali baik itu

jenis organisasi, aliran komunikasi dan juga kedudukan dari para pimpinan tersebut apapun statusnya.

Komunikasi organisasi merupakan dua kata yang tergabung yang memiliki makna yang saling terkait sehingga saling mendukung dengan kata lainnya. Sumber konflik yang terjadi antar individu dalam organisasi yang paling sering dikemukakan adalah buruknya komunikasi. Dalam pembahasan komunikasi organisasi lebih tepatnya adalah kajian pada komunikasi manusia yang terjadi dalam organisasi karena manusialah yang berkomunikasi bukan organisasi. Komunikasi berarti penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahukan atau merubah sikap, pendapat atau perilaku baik langsung secara lisan, maupun langsung melalui media.

Dalam komunikasi organisasi yang baik seharusnya pimpinan dan bawahan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diemban disertai dengan disiplin dan kerja sama yang tinggi, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi (perkantoran) menjadi semakin baik. Sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap yang otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

Peningkatan kinerja pegawai dalam komunikasi organisasi yang baik akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feed back* yang tepat terhadap pelaku organisasi atau perusahaan, yang dihasilkan dengan tuntasnya setiap pekerjaan yang berkualitas dan terwujudnya pegawai-pegawai yang berdisiplin tinggi, serta mampu menjadi cerminan bagi lingkungan.

Disinilah perlunya komunikasi organisasi antara pimpinan dan bawahan dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Kantor Satpol PP dan WH Provinsi Aceh merupakan lembaga teknis daerah yang dibentuk dengan undang-undang. Pada era reformasi dimulai dari Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal 148 ayat (1) dan (2). Sedang untuk Aceh sekarang Disebutkan dalam Undang-Undang 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh pasal 244 ayat (1) dan (2), sedang organisasinya dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pedoman Satpol PP, kemudian diubah, terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Satpol PP. Keberadaan Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayatul Hisbah di Aceh berbeda dengan keberadaan Satpol PP di provinsi lain di Indonesia, kalau di provinsi lain hanya terbatas pada Satuan Polisi Pamong Praja saja, sedangkan Aceh bernama Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayatul Hisbah.¹

Kantor Satpol PP dan WH Provinsi Aceh adalah salah satu instansi pemerintahan yang memiliki pola struktur organisasi, peraturan, maupun petugas yang memadai. Di Kantor Satpol PP dan WH Provinsi Aceh terlihat kurangnya kinerja pegawai dalam melakukan tugas dan fungsinya. Ini menandakan bahwa kurang baik dan efektifnya komunikasi diantara para pegawai tersebut, baik itu antara pimpinan terhadap bawahan, maupun bawahan sesama bawahan. Didalam sebuah organisasi, komunikasi harus berjalan dengan baik agar kerjasama diantara mereka dapat berjalan dengan baik pula sehingga tugas pokok dan intruksi kerja

¹Marzuki A. *Profil Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayatul Hisbah Aceh*. (Aceh: Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayatul Hisbah Aceh, 2010). hal 1.

masing-masing pegawai akan berjalan dengan lancar sesuai dengan aturan yang ada. Oleh karena itu peranan komunikasi antara atasan dan bawahan di sini sangat penting dalam mendukung segala kegiatan kerja agar berjalan dengan baik dan benar sehingga mencapai keberhasilan yang sesuai dengan tujuan bersama.

Perlu diketahui bahwa lembaga pemerintahan merupakan salah satu lembaga yang terdapat di provinsi. Banyak orang berpendapat bahwa dalam organisasi pemerintahan birokrasi, kedudukan suatu jabatan sangatlah penting, karena saluran-saluran birokrasi telah tersusun secara hirarki sesuai dengan struktur organisasi. Hubungan dan juga komunikasi yang terjadi tidak berjalan dengan bebas karena adanya batasan yang mungkin secara tidak langsung disadari sudah melekat pada diri pegawai-pegawai dalam organisasi tersebut. Begitupun dalam melakukan segala urusan yang terkadang kurang fleksibel atau kaku karena setiap urusan terlalu terikat oleh suatu ketentuan peraturan, prosedur yang pada umumnya terlalu berbelit-belit dan terkadang sering terjadinya hambatan.

Seperti halnya banyak para pegawai sekarang ini yang tidak mematuhi aturan yang ada dalam suatu organisasi. Masih terdapat sejumlah pegawai tidak berada pada posisi kerjanya pada saat jam kerja berlangsung, akan berdampak terhadap kinerja pegawai itu sendiri dan untuk unit kerja pegawai tersebut. Umumnya aturan aturan tersebut sudah diketahui oleh para pegawai namun kenyataannya banyak pegawai masih enggan mematuhi.

Pada dasarnya semua itu tidak dapat disalahkan sistem birokrasi tetapi disebabkan karena tidak sehatnya sistem dalam birokrasi tersebut, sehingga hal ini menimbulkan pandangan dan pengertian yang keliru tentang birokrasi. Perlu

diketahui bahwa setiap organisasi baik itu birokrasi maupun yang bukan birokrasi pasti mempunyai prosedur yang berlaku didalam menjalankan segala aktivitas kerja organisasi, dengan maksud agar semua aktifitas tersebut dapat berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan maksud dan tujuan.

Pelaksanaan pekerjaan oleh para pekerja dilingkungan sebuah perusahaan pada dasarnya berlangsung dalam kondisi pekerja sebagai manusia. Suasana batin atau psikologi seorang pekerja dalam perusahaan sangat besar pengaruhnya pada pelaksanaan pekerjaannya. Suasana batin itu terlihat dalam semangat atau gairah kerja dalam menghasilkan kegiatan kerja sebagai kontribusi bagi pencapaian tujuan bisnis organisasi atau perusahaan tempat bekerja. Dengan kata lain, setiap pekerja memerlukan semangat atau motivasi yang kuat agar bersedia melaksanakan pekerjaan secara bersemangat, bergairah, dan berdedikasi.²

Dalam pekerjaan, pasti ada benar dan ada pula salah. Seorang pimpinan tidak boleh melakukan tindakan sepihak kepada pegawai. Ketika pegawai melakukan kesalahan berikan sanksi atau hukuman (*punishment*) yang sesuai. *Punishment* diberikan kepada pegawai yang kinerjanya tidak profesional, malas, sering membolos, tidak bertanggung jawab, tidak jujur dan melakukan pelanggaran disiplin atau bahkan tindakan pidana. *Punishment* diberikan setelah dilakukan penyelidikan secara seksama berdasarkan bukti bukti yang dapat dipertanggung jawabkan.

Selain itu juga untuk meningkatkan serta mempertahankan sumber daya manusia sebagai komponen utama dan merupakan komponen biaya yang paling

² Hadari Nawawi. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. (Yogyakarta: UGM, 2001). hal. 351.

penting. Ketika komponen utama meningkat, setiap pegawai mengharapkan kedekatan dengan pimpinan juga semakin baik, oleh sebab itu seorang pimpinan harus membuat program penghargaan pada setiap tahunnya untuk membangkitkan gairah pegawai dalam bekerja. Penghargaan juga merupakan aspek penting yang berarti bagi pegawai, karena mencerminkan ukuran nilai karya mereka diantara pegawai sendiri, keluarga dan masyarakat. Penghargaan berbasis kinerja dapat memberi dua manfaat yaitu memberi informasi dan memberi motivasi. Penghargaan dapat menarik perhatian serta mengingatkan mereka akan pentingnya sesuatu yang diberi penghargaan dibandingkan yang lain sehingga membantu pegawai dalam mengalokasikan usaha dan waktu mereka untuk kepentingan organisasi perusahaan.³ *Reward* dan adalah pilihan yang paling adil untuk merespon apa yang dicapai *punishment* pegawai. Menggunakan *reward* dan *punishment* sebagai momentum meningkatkan kinerja pegawai, *punishment* itu sendiri bertujuan agar agar dapat membuat pegawai jera agar tidak melakukan kesalahan yang sama di masa depan.

Untuk itu komunikasi organisasi penting dalam sebuah lembaga, instansi atau organisasi. Pekerjaan itu berat dan sulit untuk dikerjakan sendiri sehingga diperlukan adanya pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab dalam penyelesaiannya, serta bagaimana mengelola pesan dari pimpinan terhadap bawahan, agar terwujudnya pegawai-pegawai yang berdisiplin tinggi, serta mampu menjadi cerminan bagi lingkungan. Ketika komunikasi yang berfungsi untuk

³ Yuanita Widyanti Sofiana Sari, *Pengaruh Komunikasi Internal, Reward dan Punishment Terhadap Motivasi Kerja Karyawan di BPR Nur Indah Kencong Kabupaten Jember*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 2, No. 1, hal. 2.

menciptakan dan memupuk hubungan antara keduanya mengalami kemacetan, sudah dipastikan tujuan dari sebuah organisasi tidak dapat terlaksana.

Mengingat pentingnya komunikasi dalam sebuah organisasi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **”Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayatul Hisbah Provinsi Aceh”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka pertanyaan-pertanyaan penelitian yang akan dijawab adalah sebagai berikut:

1. Bentuk-bentuk komunikasi apa saja yang diterapkan oleh pimpinan dan pegawai dalam meningkatkan kinerja?
2. Bagaimana proses komunikasi pimpinan dan pegawai yang berlangsung di setiap bidangnya dalam meningkatkan kinerja di lingkungan Kantor Satpol PP dan WH Provinsi Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai satuan polisi pamong praja dan wilayatul hisbah provinsi aceh. Sedangkan secara terperinci, penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk-bentuk komunikasi yang diterapkan antara pimpinan dengan pegawai kantor.

2. Untuk mengetahui proses komunikasi pimpinan dan pegawai yang berlangsung di setiap bidangnya dalam meningkatkan kinerja di lingkungan Kantor Satpol PP dan WH Provinsi Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis. Manfaat penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan terutama dalam bidang komunikasi organisasi. Selain itu, hasil penelitian ini juga menjadi bahan masukan terhadap penelitian selanjutnya yang meneliti fokus penelitian yang sama.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan yang berguna bagi para peminat komunikasi organisasi khususnya tentang komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai Satpol PP dan WH Provinsi Aceh.

E. Defenisi Operasional

Adapun pembahasan dalam penulisan ini mengarah dan terfokus pada permasalahan yang akan dibahas dan untuk menghindari kesalahpahaman dalam judul skripsi ini maka defenisi operasional terbagi dua yaitu sebagai berikut:

a. Defenisi Konsepsional

1.Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa non verbal. Orang yang melakukan komunikasi disebut komunikator. Orang yang diajak berkomunikasi disebut komunikan. Orang yang mampu berkomunikasi secara efektif disebut komunikatif. Orang yang komunikatif ialah orang yang mampu menyampaikan informasi atau pesan kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan, maupun bahasa nonverbal sehingga orang lain dapat menerima informasi (pesan) sesuai dengan harapan si pemberi informasi (pesan). Sebaliknya, ia mampu menerima informasi atau pesan orang lain yang disampaikan kepadanya, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan, maupun bahasa nonverbal.

Komunikasi Secara terminologi berasal dari bahasa latin yaitu communication yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna arti. Jadi komunikasi terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan diterima oleh komunikan.⁴ Sedangkan menurut salah satu pakar komunikasi Harold Lasswel mengatakan cara yang tepat untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan pertanyaan berikut yaitu siapa yang

⁴Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2007). hal 30.

mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa, dengan pengaruh bagaimana.⁵ Jadi Komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang atau kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain.

2. Organisasi

Organisasi adalah perkumpulan, kelompok kerja sama antara orang-orang yang diadakan untuk mencapai tujuan bersama, susunan dan aturan dari berbagai organ dan sebagainya sehingga merupakan kesatuan yang teratur.⁶ Organisasi juga merupakan tempat dimana kegiatan manajemen dijalankan sebagai wadah suatu pola dasar struktur organisasi relatif permanen sifatnya, artinya susunan organisasi tidak sebentar-sebentar diubah.⁷

Menurut Winardi sendiri sebuah organisasi merupakan sebuah sistem yang terdiri dari aneka macam elemen atau subsistem, di antara mana subsistem manusia mungkin merupakan terpenting, dan dimana terlihat bahwa masing-masing subsistem saling berintraksi dalam upaya mencapai sasaran atau tujuan organisasi yang bersangkutan.⁸

3. Kinerja

Kinerja adalah suatu proses yang dilaksanakan secara sinergi antar manager, individu dan kelompok terhadap suatu pekerjaan di dalam

⁵Deddy mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007). hal 69.

⁶ Windy Novia, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Kashiko Press), hal 472.

⁷ Ami Muhammad, *Dasar Dasar Organisasi*, (Jogjakarta: UUI Press Jogjakarta, 2001), hal 3.

⁸ J Winardi, *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hal 13.

organisasi.⁹Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang dibebankan kepadanya selama proses pekerjaan berlangsung. Karena kinerja karyawan merupakan aspek yang penting dalam sebuah organisasi.

4. Pegawai

Didalam KBBI, Pegawai adalah orang yang bekerja pada pemerintah dan perusahaan.

b. Defenisi operasional

1. Komunikasi Organisasi

Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lainnya karena komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitupun juga halnya dengan komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi adalah suatu proses penyampaian informasi, ide-ide, atau gagasan diantara para anggota organisasi secara timbal balik dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut. Komunikasi organisasi yang dimaksud oleh peneliti merupakan sebuah interaksi atau penyampaian informasi dari pimpinan atau atasan kepada para pegawai secara timbal balik dan memiliki visi serta misi yang sama untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut, yaitu Lembaga Satpol PP dan WH Provinsi Aceh

2. Kinerja Pegawai

⁹ Surya Dharma, *Manajemen Kinerja*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hal. 1

Kegiatan yang paling lazim dinilai dalam sebuah organisasi adalah kinerja pegawai, yakni bagaimana setiap pelaku organisasi melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan sebuah pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi tersebut. Kinerja pegawai yang dimaksud oleh peneliti adalah sebuah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau prestasi pegawai yang dilakukan selama dalam jangka waktu yang ditentukan oleh lembaga. Dengan mencakup unsur-unsur penting pekerjaan yang diberikan, baik itu secara tugas fungsional ataupun tugas perilaku.

F. Batasan Masalah

Dalam sebuah penelitian perlu adanya batasan terhadap penelitian yang akan diteliti, dengan batasan atau cakupan tersendiri. Dengan demikian akan memberikan hasil-hasil penelitian secara baik dan khusus dengan variabel dan indikator yang terpilih. Penelitian ini terfokus pada komunikasi organisasi yang berlangsung di Satpol PP dan WH Provinsi Aceh serta kinerja pegawai.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan

Kajian pustaka adalah upaya untuk mengetahui penelitian mana yang sudah pernah dilakukan dan mana yang belum dilakukan, sehingga dapat membedakan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian-penelitian yang sudah ada. Tujuannya adalah agar tidak terjadinya duplikasi dalam penelitian yang akan dilakukan, dan juga sebagai acuan dan referensi bagi peneliti dalam pembuatan skripsi ini. Penelitian ini dilakukan sesuai dengan bidang keilmuan penulis yang sedang menyelesaikan studi di prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Penelitian ini mengangkat konsep penelitian yang mengacu kepada komunikasi organisasi dan kinerja. Secara teknis, banyak penelitian yang telah dilakukan dengan mengangkat masalah mengenai komunikasi organisasi dan kinerja. Adapun penelitian sebelumnya yang Relevan, sebagai berikut:

1. Irsa Fedrila menulis skripsinya dengan judul “Komunikasi Organisasi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Guru: Studi di SMA NEGERI 13 Banda Aceh”. Penelitian ini membahas tentang bagaimana model komunikasi organisasi yang diterapkan serta bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja guru di SMA NEGERI 13 Banda Aceh. Tujuannya untuk mengetahui model komunikasi organisasi yang diterapkan dan menganalisis pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja guru di SMA NEGERI 13 Banda Aceh.¹

¹ Irsa Fedrila, *Komunikasi Organisasi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Guru: Studi di SMA NEGERI 13 Banda Aceh*, dalam skripsi, (Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2015), hal. 5

2. Zulbaili menulis skripsinya dengan judul “Komunikasi Organisasi Hamas Periode 2010-2012 Dalam Membina Ukhwah Islamiyah”. Penelitian ini membahas tentang bagaimana komunikasi organisasi yang dilakukan di dalam Himpunan Mahasiswa Aceh Selatan dalam membina ukhwah islamiyah dan apa hambatan-hambatan komunikasi organisasi yang terjadi di dalam Himpunan Mahasiswa Aceh Selatan serta bagaimana cara menyikapi perbedaan dari latar belakang yang berbeda.²

3. Siti Mawaddah menulis skripsinya dengan judul “Efektifitas Komunikasi Organisasi Dalam Perubahan Perilaku dan Pembentukan Budaya Organisasi”. Penelitian ini membahas tentang bagaimana proses komunikasi organisasi yang terjadi didalam organisasi pramuka UIN Ar-raniry telah efektif dan apa dampak dari terjadinya perubahan perilaku individu dari anggota dalam organisasi pramuka UIN Ar-raniry serta apa sajakah faktor pendukung dari budaya organisasi yang terjadi dalam pramuka UIN Ar-raniry. Tujuannya untuk mengetahui proses komunikasi organisasi dan faktor pendukung dari budaya organisasi dan dampak terjadinya perubahan perilaku individu dari anggota didalam organisasi pramuka UIN Ar-raniry.³

² Zulbaili, *Komunikasi Organisasi Hamas Periode 2010-2012 Dalam Membina Ukhwah Islamiyah*, Dalam Skripsi, (Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2015), hal. 4

³ Siti Mawaddah, *Efektifitas Komunikasi Organisasi Dalam Perubahan Perilaku dan Pembentukan Budaya Organisasi*, Dalam Skripsi, (Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2015), hal. 8.

B. Pengertian Komunikasi Organisasi

1. Komunikasi

Defenisi komunikasi telah banyak dibahas oleh para ahli dalam berbagai bidang pendekatan seperti pendekatan psikologi dan juga pendekatan sosial, sehingga melahirkan ilmu komunikasi. Pentingnya komunikasi bagi kehidupan sosial, budaya, pendidikan dan juga politik sudah disadari oleh para cendekiawan sejak Aristoteles yang hidup ratusan tahun sebelum masehi. Akan tetapi, studi Aristoteles hanya berkisar pada retorika dalam lingkungan sosial.⁴ Baru pada pertengahan abad ke-20 ketika dunia dirasakan semakin kecil akibat revolusi industri dan revolusi teknologi elektronik. Produk dari revolusi elektronik telah memanipulasi keinginan khalayak, tetapi tidak menciptakan bagaimana cara untuk memprolehnya.⁵

Istilah komunikasi atau dalam bahasa inggris communication berasal dari kata latin communication, yang berasal dari communis. Sechram menjelaskan bahwa istilah komunikasi berasal dari perkataan communis yang artinya sama, hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh seseorang dengan orang lain merupakan suatu usaha, suatu pikiran, suatu makna atau suatu pesan dianut secara sama.⁶ Seorang pakar komunikasi, Harold D Lasswell, mengatakan cara yang tepat untuk menjelaskan pengertian komunikasi ialah dengan cara menjawab

⁴ Saifuddin, *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Program Integrated Community Based Risk Reduction (ICBBR) PMI Cabang Banda Aceh*, dalam skripsi, (Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2014), hal. 11

⁵Onong uchana effendy, *dinamika komunikasi*, (bandung: remaja rosdakarya, 1995), hal.

⁶Ibid....., hal 28

pertanyaan dari siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa dan apa pengaruhnya.⁷

Dari perspektif agama, sesungguhnya Allah SWT yang telah mengajarkan kita berkomunikasi, dengan menggunakan akal dan kemampuan berbahasa yang dianugerahkan kepada kita. Sebagaimana firman Allah dalam Al Qur'an Surah Ar-rahman: 1-4 yang berbunyi:

الرَّحْمَنُ ۝ عَلَّمَ الْقُرْآنَ ۝ خَلَقَ الْإِنْسَانَ ۝ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ ۝

Artinya:

*(Allah) Yang Maha Pengasih, yang telah mengajarkan Al Quran, Dia menciptakan manusia, mengajarnya pandai berbicara (Ar-rahman: 1- 4).*⁸

Dalam tafsir Ibnu Katsir jilid 7 bahwa sanya: Al- Hasan berkata, “kata Al-bayan” berarti berbicara. Karena siyaq berada dalam pengajaran Al-qur’an oleh Allah SWT, yaitu cara membacanya dan hal itu berlangsung dengan cara memudahkan pengucapan artikulasi, serta memudahkan keluarnya huruf melalui jalan nya masing-masing dari tenggorokan, lidah dan dua buah bibir sesuai dengan keragaman artikulasi dan jenis hurufnya.⁹

Jadi, didalam Ayat tersebut mengandung pengertian bagaimana Allah SWT menciptakan manusia dan mengajariya pandai bebicara di permukaan bumi ini agar bisa menyelesaikan kepentingan urusan mereka, memecahkan masalah,

⁷Hafied Changara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), hal. 19.

⁸ Departemen Agama RI, *Mushaf Al-qur'an dan Terjemahannya*, (Bogor: Halim publishing & distributing, 2007). hal.531

⁹Abdullah bin Muhammad, *Tafsir Ibnu Katsir jilid 7*, (Bogor: pustaka imam asy-syafi'i, 2004), hal. 620

dan mencari solusi, serta berkomunikasi dengan siapa pun dan saling berbagi informasi yang kita ketahui kepada orang lain.

Komunikasi pada prinsipnya merupakan suatu proses yang melibatkan individu individu yang berkomunikasi. Proses tersebut menyebabkan terjadinya pertukaran pikiran tau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa berupa gagasan informasi, opini dan lain lain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keraguan ragu, kekhawatiran, kemarahan dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati. Pikiran bersama perasaan yang akan disampaikan kepada orang lain.

2. Organisasi

Membahas tentang masalah organisasi, maka manusialah yang menjadi subjek utama dalam menjalankannya. Secara esensial hubungan antara dua orang atau lebih dengan memiliki kepentingan bersama dapat disebut sebagai organisasi, dalam suatu perusahaan dapat dipastikan bahwa kepentingan bersama dapat tertuang dalam visi serta misi dari perusahaan tersebut.

Istilah organisasi dalam bahasa Indonesia dan organization dalam bahasa inggris. Menurut Max Weber, organisasi adalah birokrasi. Weber mengemukakan, hanya organisasi yang menggunakan prinsip-prinsip birokrasi akan dapat menampilkan pekerjaan lebih efisien dan mencapai hasil yang maksimum, dan semuanya itu dilakukan melalui apa yang disebut sebagai wewenang.¹⁰ Adapun prinsip birokrasi yakni:

¹⁰ Alo liliwari, *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hal. 129.

- a. Ada pembagian kerja yang jelas serta spesifikasi dari tanggung jawab atas setiap pekerjaan sehingga tak ada peluang dan campur tangan antara satu pekerjaan dengan pekerjaan lainnya.
- b. Ada rumusan hirarki wewenang yang mengatur hubungan yang bersifat personal berdasarkan peraturan tertentu.
- c. Sistem peraturan mencakup hak dan kewajiban yang berkaitan dengan posisi-posisi anggota birokrasi, mencakup standarisasi operasi kegiatan serta pembuatan keputusan.
- d. Semua rincian peraturan dan regulasi untuk mengatur situasi kerja.
- e. Relasi antarpersonal bersifat impersonal, harus ada pemisahan yang tegas antara peranan pribadi dan peranan organisasi.
- f. Para pekerja akan dipromosikan berdasarkan kompetensi pengetahuan dan keterampilan teknis, karena hal ini merupakan basis untuk wewenang suatu posisi tertentu.

Jadi, dalam birokrasi harus ada pembagian kerja secara sistematis dimana setiap peran harus dirumuskan secara jelas terhadap hak dan kekuasaan dari peran tersebut.

3. Komunikasi Organisasi

Hubungan antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus pada manusia-manusia yang terlibat dalam pencapaian tujuan secara kebersamaan. Komunikasi organisasi dapat memberi petunjuk dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Sebuah organisasi terdiri dari unit-unit

komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarki antara satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.¹¹

Secara bentuk (subjektif) komunikasi organisasi dipandang sebagai suatu proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi. Komunikasi organisasi juga dapat diartikan perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana orang-orang yang terlibat dalam proses itu berinteraksi serta memberikan makna atas apa yang sedang terjadi.

Lebih jelasnya lagi, komunikasi organisasi adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara, dan mengubah organisasi. Pada dasarnya organisasi bila ditinjau berdasarkan pandangan “objektif” organisasi menekan struktur, sementara organisasi yang dilihat berdasarkan pandangan “subjektif” lebih menekan proses. Komunikasi lebih dari sekedar sarana dan alat, komunikasi pada hakikatnya cara berpikir untuk beradaptasi dengan lingkungan dimana manusia berdomisili.¹²

Komunikasi sering pula diartikan sebagai perilaku pengorganisasian yakni para karyawan terlihat dalam proses berinteraksi dan memberikan makna atas apa yang sedang terjadi. Oleh karena itu ketika organisasi dianggap sekedar sekumpulan orang yang berinteraksi maka komunikasi hanya berfungsi sebagai organisasi. Jadi komunikasi organisasi akan berpusat pada simbol-simbol yang memungkinkan kehidupan organisasi atau secara spesifik disebut sebagai pusat pengendalian sebuah kumpulan secara terorganisir.

¹¹ R. Wayne Pace, Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), hal. 31

¹² *Ibid*,..... hal.33

Hubungan antara organisasi dan komunikasi sangatlah erat. Di dalam suatu organisasi, kegiatan komunikasi sangat dibutuhkan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Terlebih, komunikasi merupakan hal yang tidak dapat terpisahkan dari seluruh aktifitas manusia, dan apabila tidak adanya proses komunikasi didalam sebuah organisasi, maka pencapaian kinerja didalam sebuah organisasi tersebut tidak akan berjan sebagaimana mestinya.

Sifat terpenting komunikasi organisasi adalah pencapaian pesan, penafsiran, dan penanganan kegiatan anggota organisasi, bagaimana komunikasi berlangsung dalam organisasi dan maknanya bergantung pada konsepsi seseorang mengenai organisasi. Bila organisasi dianggap sebagai suatu struktur yang telah ada sebelumnya, maka komunikasi dapat dianggap sebagai substansi nyata yang mengalir ke atas, ke bawah, dan ke samping dalam suatu wadah. Dalam pandangan itu, komunikasi berfungsi mencapai tujuan dari sistem organisasi.

4. Komunikasi dalam organisasi

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lainnya didalam kehidupan. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri begitupun juga halnya bagi suatu organisasi.” Komunikasi dalam organisasi adalah suatu proses penyampaian informasi, ide ide, diantara para anggota organisasi secara timbal balik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.¹³

Artinya bahwa didalam komunikasi, antara anggota organisasi adanya interaksi satu dengan lainnya saling memberi dan menerima informasi, ide ide,

¹³ Ig Wursanto, *Dasar dasar Ilmu Organisasi*, (Yogyakarta: Andi, 2002), hal 157.

gagasan dan sebagainya sehingga memperoleh suatu kesepahaman atau kesamaan persepsi dan pandangan didalam mencapai suatu tujuan bersama.

Hubungan manusiawi dalam konteks dunia kerja perlu mendapatkan fokus utama, sebab merujuk pada setiap perbaikan dalam prestasi kerja berbicara tentang mutu dari kehidupan kerja, bagaimana lingkungan kerja dapat memenuhi kebutuhan pegawai serta mengadopsi nilai-nilai kerja pegawai sehingga dapat membentuk suatu kesatuan yang utuh dalam mencapai tujuan bersama tersebut.

Tidak dapat dipungkiri adanya suatu interaksi kebutuhan dalam suatu perusahaan antara kebutuhan itu sendiri dengan kebutuhan pegawainya. Setiap pegawai memiliki kebutuhan pribadi yang secara tidak langsung masuk dalam kehidupan kerjanya. Hal tersebut sangat mempengaruhi motivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, dari sinilah dapat dipahami perilaku-prilaku manusia dalam suatu organisasi.

C. Bentuk-Bentuk Komunikasi Organisasi

Dalam komunikasi organisasi, kita berbicara tentang informasi yang berpindah, akan tampak berbagai macam posisi atau kedudukan masing masing sesuai dengan batas tanggung jawab dan wewenangnya. Dalam kaitannya dengan proses penyampaian informasi dari seseorang yang otoritasnya lebih tinggi kepada orang lain yang otoritasnya lebih rendah ataupun dari pimpinan ke pegawai, pola transformasi informasinya dapat berbentuk komunikasi dari atas ke bawah (*top down atau downward communications*), komunikasi dari bawah ke atas (*bottom*

up atau *upward communications*), komunikasi horizontal (*horizontal communications*), dan komunikasi diagonal (*diagonal communications*).¹⁴

1. Komunikasi dari atas ke bawah

Dalam sebuah organisasi bahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas yang lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah merupakan komunikasi dari atas ke bawah (*top down* atau *downward communications*).¹⁵ Bentuk komunikasi dari atasan ke bawahan tersebut, umumnya terkait dengan tanggung jawab dan kewenagannya dalam suatu organisasi . seseorang manajer yang menggunakan jalur komunikasi ke bawah memiliki tujuan untuk menyampaikan informasi, mengarahkan, mengoordinasikan, memotivasi, memimpin dan mengendalikan berbagai kegiatan yang ada di level bawah.

Jalur komunikasi yang berasal dari atas (manajer) ke bawah (pegawai) merupakan penyampaian pesan yang dapat berbentuk perintah, intruksi, maupun prosedur untuk dijalankan para bawahan dengan sebaik-baiknya. Untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, perlu diperhatikan penggunaan bahasa yang sama, sederhana tidak bertele tele dan mudah dipahami dalam penyampaian pesan. Sebagai contoh, penyampaian pesan yang berasal dari manajer umum (*general manager*) ke manajer produksi, kemudian ke bagian pubrik, selanjutnya baru

¹⁴ Djoko Purwanto, *komunikasi Bisnis, Edisi Ketiga*, (Jakarta: Erlangga, 2006) hal 4.

¹⁵ R. Wayne Pace, Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi*..... hal.184

sampai ke karyawan menggunakan saluran komunikasi yang cukup panjang dan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman berkomunikasi.¹⁶

Komunikasi dari atas ke bawah tersebut dapat berbentuk lisan (*oral communication*) maupun tertulis (*written communications*). Komunikasi secara lisan dapat berupa percakapan biasa, wawancara formal antara supervisor dengan karyawan, atau dapat juga dalam bentuk pertemuan/diskusi kelompok. Di samping itu, komunikasi tertulis juga dapat berbentuk memo, manual pelatihan, kotak informasi, surat tugas, surat perintah, surat keputusan, surat pemberhentian /pemecatan, papan pengumuman, dan buku petunjuk pelaksanaan tugas bagi karyawan.

Menurut Katz dan Khan, ada lima jenis informasi yang biasa dikomunikasikan dari atas ke bawah, yaitu:¹⁷

- a. Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan.
- b. Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan.
- c. Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi.
- d. Informasi mengenai kinerja pegawai.
- e. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (*sense of mission*).

Salah satu kelemahan saluran komunikasi dari atas ke bawah ini adalah kemungkinan terjadinya penyaringan ataupun sensor informasi penting yang ditunjukkan ke para bawahannya. Dengan kata lain, pesan yang diterima para bawahan bisa jadi tidak selengkap aslinya. Ketidaklengkapan pesan yang diterima

¹⁶ Dian Safriani, *Proses Komunikasi Organisasi Pada Jurusan Dilingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin ar Raniry*, dalam skripsi, (Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2014), hal.26

¹⁷ R. Wayne Pace, Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi*..... hal.185

para disebabkan oleh saluran komunikasi yang cukup panjang mulai dari manajer puncak hingga ke karyawannya. Oleh karena itu, dalam penyampaian pesan, perlu diperhatikan panjangnya saluran komunikasi yang digunakan dan kompleksitas pesan yang ingin disampaikan kepada karyawannya.

2. Komunikasi dari bawah ke atas

Dalam struktur organisasi, komunikasi dari bawah ke atas (*bottom up atau upward communication*) berarti bahwa informasi yang ingin disampaikan mengalir dari bawah (pegawai) menuju ke atas (pimpinan). Setiap pegawai dalam sebuah organisasi mempunyai alasan yang baik dalam mendapatkan informasi atau memberi informasi kepada seseorang yang otoritasnya lebih tinggi dari pada dia.¹⁸

Untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi didalam suatu organisasi dan mengambil keputusan secara tepat, sudah sepantasnya bila pimpinan memperhatikan aspirasi yang berasal dari bawah. Keterlibatan pegawai dalam proses pengambilan keputusan merupakan salah satu cara yang positif dalam upaya membantu pencapaian tujuan organisasi. Untuk mencapai keberhasilan komunikasi dari bawah ke atas, para manajer harus percaya penuh kepada para bawahannya. Kalau tidak, informasi apapun dari bawah tidak akan bermanfaat karena yang muncul hanyalah rasa curiga dan ketidakpercayaan terhadap informasi tersebut.

Salah satu kelemahan komunikasi dari bawah ke atas adalah kemungkinan bawahannya hanya menyampaikan informasi (laporan) yang baik baik saja,

¹⁸ Ibid..... hal.189

sedangkan informasi yang mempunyai kesan negatif atau tidak disenangi oleh manajer cenderung disimpan dan tidak disampaikan. Hal ini terjadi karena para bawahan beranggapan bahwa dengan hanya melaporkan hal yang baik-baik saja, ia dapat menjaga atau menyelamatkan posisinya, serta mendapatkan rasa aman dalam suatu organisasi tersebut.¹⁹

3. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal (*horizontal communication*) adalah penyampaian informasi diantara rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama.²⁰ Komunikasi horizontal sering disebut juga dengan istilah komunikasi lateral (*lateral communication*). Tujuan komunikasi horizontal antara lain untuk mengkoordinasikan penugasan kerja, berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan, untuk memecahkan masalah, untuk memperoleh pemahaman bersama, untuk mendamaikan, berunding, dan menengahi perbedaan, serta untuk menumbuhkan dukungan antarpersona.

Didalam praktiknya, terdapat kecendrungan bahwa dalam melaksanakan pekerjaannya manajer suka melakukan tukar menukar informasi dengan rekan kerjanya di bidang atau divisi yang berbeda, terutama apabila muncul masalah masalah khusus dalam suatu organisasi. Komunikasi horizontal bersifat koordinatif diantara mereka yang memiliki posisi sederajat baik didalam satu bidang/divisi maupun diantara beberapa bidang/divisi. Komunikasi secara horizontal menjadi penting artinya manakala setiap bagian atau bidang/divisi

¹⁹ Dian Safriani, *Proses Komunikasi*hal. 28.

²⁰ R. Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi*hal. 195

dalam suatu organisasi memiliki tingkat saling ketergantungan yang cukup besar. Akan tetapi, jika masing masing bagian dapat bekerja secara sendiri sendiri tanpa harus bergantung pada bagian atau bidang lainnya, komunikasi horizontal tidak sering atau minim dipakai.²¹

Bentuk komunikasi horizontal yang paling umum mencakup semua jenis kontak antar pegawai. Bahkan bentuk komunikasi horizontal tertulis cenderung menjadi lebih lazim. Komunikasi horizontal paling sering terjadi dalam rapat komisi, interaksi pribadi, selama waktu istirahat, obrolan di telepon, memo dan catatan, serta kegiatan sosial.

4. Komunikasi Diagonal

Bentuk komunikasi yang satu ini memang agak lain dari beberapa bentuk komunikasi yang lainnya. Komunikasi diagonal (*diagonal communication*) melibatkan komunikasi yang antara dua tingkat (level) organisasi yang berbeda. Bentuk komunikasi diagonal memang menyimpang dari bentuk komunikasi tradisional yang ada, seperti komunikasi dari atas ke bawah dan komunikasi dari bawah ke atas.²² Suatu studi penelitian yang pernah dilakukan menunjukkan bahwa, baik komunikasi lateral maupun komunikasi diagonal, lebih banyak diterapkan dalam suatu organisasi berskala besar manakala terdapat saling ketergantungan antar bagian atau antar bidang/divisi yang ada dalam organisasi tersebut.

Namun komunikasi diagonal ini juga memiliki kelemahan. Salah satu kelemahannya adalah bahwa komunikasi diagonal dapat mengganggu jalur

²¹ Dian Safriani, *Proses Komunikasi*hal. 29

²² Ibid....., hal. 30

komunikasi yang rutin dan telah berjalan normal. Di samping itu, komunikasi diagonal dalam suatu organisasi besar juga sulit untuk dikendalikan secara efektif.

5. Komunikasi personal

Komunikasi personal adalah komunikasi yang bersifat pribadi atau perorangan. Komunikasi personal dibagi menjadi dua yaitu: komunikasi intrapersonal (*intrapersonal communication*) dan komunikasi antarpersonal (*interpersonal communications*).

a. Komunikasi intrapersonal (*intrapersonal communications*)

Komunikasi intrapersonal secara harfiah dapat diartikan sebagai komunikasi dengan diri sendiri (self) menerima stimulus dari lingkungan untuk kemudian melakukan proses internalisasi. Hal ini sering dijelaskan dengan proses ketika seseorang melakukan proses persepsi, yaitu proses ketika seseorang menginterpretasikan dan memberikan makna pada stimulus atau objek yang diterima panca indranya. Ketika orang menyadari siapa dirinya secara simultan ia juga telah mempersepsikan dirinya sendiri. Maka oleh karena itu, sebelum kita berkomunikasi dengan orang lain sebenarnya kita telah berkomunikasi dengan diri sendiri (*intrapersonal communications*).²³

Adapun fungsi dari komunikasi organisasi intrapersonal adalah:

- 1) Untuk membangunkan kreativitas imajinasi, memahami dan mengendalikan diri, serta meningkatkan kematangan berfikir sebelum mengambil keputusan.

²³ Onong Uchjana Effendi, *Human Relations dan Public Relations*, (Bandung: Mandar Maju, 1993), hal 264-265.

2) Komunikasi akan membantu seseorang/individu agar tetap sadar akan kejadian sekitarnya.

b. komunikasi antarpersonal (*interpersonal communications*).

komunikasi antarpersonal merupakan interaksi tatap muka antar dua atau antar beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula. Komunikasi antarpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal.²⁴

Komunikasi antarpersonal pada hakikatnya adalah suatu proses berhubungan yang dinamis dan saling pengaruh mempengaruhi antar manusia. Didalam kata proses terdapat pula makna adanya aktivitas, ialah aktivitas menciptakan, mengirimkan, menerima, dan menginterpretasi pesan. Selain itu, komunikasi antarpersonal dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung, dan juga menyampaikan pesan dapat dilakukan baik secara lisan maupun tertulis. Dalam proses komunikasi antarpersonal memungkinkan respons dapat diketahui dengan segera artinya penerima pesan dapat

²⁴ Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hal.3

dengan segera memberi tanggapan atas pesan-pesan yang telah diterima dari sumber.²⁵

D. Fungsi Komunikasi Organisasi

Ada dua fungsi komunikasi organisasi yakni, fungsi umum dan fungsi khusus.

1. Fungsi Umum

a. *To Tell*

Komunikasi berfungsi untuk menceritakan informasi terkini mengenai sebagian atau keseluruhan hal yang berkaitan dengan pekerjaan. Terkadang komunikasi merupakan proses pemberian informasi mengenai bagaimana seorang atau sekelompok orang harus mengerjakan satu tugas tertentu. Contohnya, *job description*.

b. *To Sell*

Komunikasi berfungsi “menjual” gagasan dan ide, pendapat, fakta, termasuk menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan. Contohnya, *public relations* (humas), pameran, ekspo, dll.

c. *To Learn*

Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan agar mereka bisa belajar dari orang lain (internal), belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dikerjakan orang lain, tentang apa yang “dijual” atau yang diceritakan orang lain tentang organisasi.

²⁵ Dian Safriani, *Proses Komunikasi*hal. 31

d. *To Decide.*

Komunikasi berfungsi untuk menentukan apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan, atau siapa yang menjadi atasan dan siapa yang menjadi bawahan, besaran kekuasaan dan kewenangan, menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya, serta mengalokasikan manusia, mesin, metode, dan teknik dalam organisasi.

2. Fungsi Khusus

- a. Membuat para karyawan melibatkan diri kedalam isu-isu organisasi, lalu menerjemahkannya kedalam tindakan tertentu dibawah sebuah komando.
- b. Membuat para karyawan menciptakan dan menangani relasi antar sesama bagi peningkatan produk organisasi.
- c. Membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menangani atau mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti.²⁶

E. Tujuan Komunikasi Organisasi

Ada empat tujuan komunikasi organisasi yaitu:²⁷ (1) menyatakan pikiran, pandangan, dan pendapat. Memberi peluang bagi para pemimpin organisasi dan anggotanya untuk menyatakan pikiran, pandangan, dan pendapat sehubungan dengan tugas dan fungsi yang mereka lakukan, (2) membagi informasi (*information sharing*). Memberi peluang kepada seluruh aparatur organisasi untuk membagi informasi dan memberi makna yang sama atas visi, misi, tugas pokok, fungsi organisasi, individu, maupun kelompok kerja dalam organisasi, (3) menyatakan perasaan dan emosi. Memberi peluang bagi para pemimpin dan

²⁶ Alo liliwari,..... hal 374

²⁷ Alo liliwari,..... hal 372.

anggota organisasi untuk bertukar informasi yang berkaitan dengan perasaan dan emosi, (4) tindakan koordinasi. Bertujuan mengoordinasikan sebagian atau seluruh tindakan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi organisasi, yang telah dibagi habis kedalam bagian atau sub bagian organisasi. Organisasi tanpa koordinasi dan organisasi tanpa komunikasi samadengan organisasi yang menampilkan aspek individual dan bukan menggambarkan aspek kerja sama.

Pencapaian tujuan suatu organisasi memerlukan proses komunikasi. Proses komunikasi memungkinkan anggota organisasi bertukar informasi dengan menggunakan suatu bahasa simbol-symbol yang biasa (umum digunakan). Disamping itu, melalui proses komunikasi tersebut akan diperoleh suatu hasil yang sangat berarti.

Komunikasi yang diciptakan dalam melaksanakan kepemimpinan tergantung pada level kepemimpinan yang meliputi *upper level*, *middle level* dan *lower level*. Pada tingkatan tertinggi, tugas pimpinan adalah membuat keputusan berdasarkan masukan berbagai pihak khususnya bawahan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan, pada saat inilah peran komunikasi sangat nyata. Tiga tipe komunikasi meliputi *pertama*, perintah komunikasi untuk mengembangkan kebijakan, menggambarkan dan menetapkan rencana untuk membuat keputusan, *kedua* memastikan bahwa komunikasi berfungsi secara tepat, *ketiga* mengavaluasi hasil komunikasi, mengakses efektifitasnya, dan membuat beberapa perubahan dasar untuk keputusan selanjutnya. Manajemen menengah memiliki tanggung jawab dua arah, disatu sisi ia harus loyal kepada tingkatan diatasnya untuk bekerja dan mencapai kesuksesan dalam mengambil keputusan,

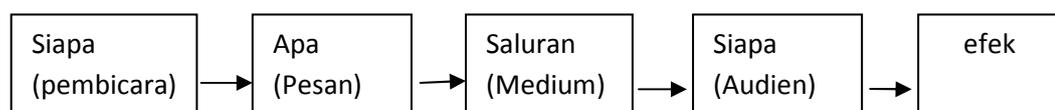
rencana, dan kebijakan untuk manajemen di atasnya, disisi lain ia harus menjalin hubungan baik melalui komunikasi dengan menciptakan iklim kepercayaan dan keterbukaan dengan manajemen dibawahnya untuk mendapatkan informasi dan mengkomunikasikan kepada atasan. Sedangkan manajemen bawah menyapaikan tugas, kebijakan, strategi, order, dan instruksi dari atasan. Pada tingkatan ini lebih banyak komunikasi dalam pemberian intruksi dan perintah.

F. Model Komunikasi Organisasi

Untuk lebih memahami fenomena komunikasi, kita akan menggunakan model-model komunikasi. Model adalah representasi suatu fenomena, baik nyata ataupun abstrak, dengan menonjolkan unsur-unsur terpenting fenomena tersebut.²⁸

1. Model Lasswell

Salah satu model komunikasi yang menggunakan lima pertanyaan yang perlu ditanyakan dan di jawab dalam melihat proses komunikasi, yaitu: *who* (siapa), *says what* (mengatakan apa), *in which medium* (dalam media apa), *to whom* (kepada siapa), dan *what effect* (apa efeknya).



Gambar 2.1 Model Laswell

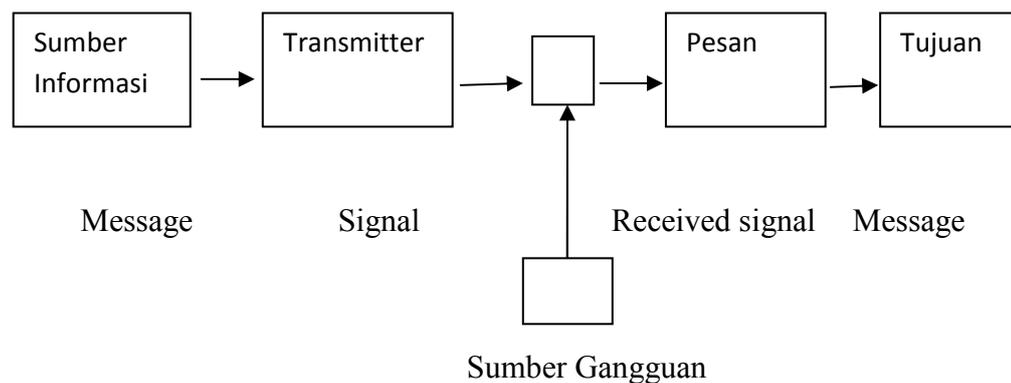
Model laswell mengisyaratkan bahwa lebih dari satu saluran dapat membawa pesan. Unsur sumber (*who*) merangsang pertanyaan mengenai pengendalian pesan, sedangkan unsur pesan (*say what*) merupakan bahan analisis

²⁸ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), hal. 131.

isi. Saluran komunikasi (*in which channel*) di kaji dalam analisis media. Unsur penerima (*to whom*) dikaitkan dengan analisis khalayak, sementara unsure pengaruh (*whith what effect*) jelas berhubungan dengan studi mengenai akibat yang ditimbulkan pesan komunikasi massa pada khalayak pembaca, pendengar, dan pemirsa.²⁹

2. Model Shannon

Model ini berbeda berbeda dengan model laswell mengenai istilah yang digunakan bagi masing-masing komponen. Model ini digambarkan:



Gambar 2.2 Model Shannon

Model shannon ini menyoroti problem penyampaian pesan berdasarkan tingkat kecematannya. Model itu melukiskan suatu sumber yang menyandi atau menciptakan pesan dan menyampaikannya melalui suatu saluran kepada seorang penerima yang menyandi-balik atau mencipta-ulang pesan tersebut. Dengan kata lain, model Shannon mengasumsikan bahwa sumber informasi menghasilkan pesan untuk di komunikasi kan dari seperangkat pesanyang di mungkinkan. Pemancar (*transmitter*) mengubah pesan menjadi sinyal yang sesuai dengan

²⁹ Deddy mulyana, *Ilmu komunikasi.....*, hal 148.

saluran yang di gunakan, saluran (*channel*) adalah medium yang mengirimkan sinyal (tanda) dari *transmitter* ke penerima (*receiver*). Dalam percakapan, sumber informasi ini adalah otak, *transmitternya* adalah mekanisme suara yang menghasilkan sinyal (kata-kata terucap) yang di transmisikan lewat udara (sebagai saluran). Penerima (*receiver*), yakni mekanisme pendengaran, melakukan operasi sebaliknya yang dilakukan *transmitter* dengan merekonstruksi pesan dari sinyal sasaran (*destination*) adalah (otak) orang yang menjadi tujuan pesan itu.³⁰

3. Model Schramm

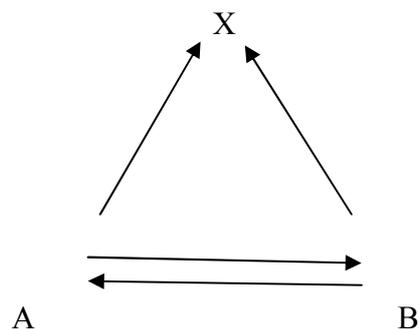
Wilbur schramm memberikan model proses yang agak berbeda sedikit dengan dua model sebelumnya. Dia memperlihatkan pentingnya peranan pengalaman dalam proes komunikasi. Bidang pengalaman akan menentukan apakah pesan yang dikirimkan diterima oleh si penerima sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim pesan. Schramm mengatakan jika tidak ada kesamaan dalam bidang pengalaman, bahasa yang sama, maka sedikit ke mungkinan pesan yang diterima diinterpretasikan denagan benar. Schramm juga mengatakan komunikasi senantiasa membutuhkan setidaknya tiga unsur: sumber (*source*), pesan (*message*), dan sasaran (*destination*).

4. Model Newcomb

Theodore Newcomb memandang komunikasi dari perspektif psikologi sosial. Modelnya mengingatkan kita akan diagram jaringan kelompok yang di buat oleh para psikologi sosial dan merupakan formulasi awal mengenai konsistensi kognitif.dalam model komunikasi tersebut yang sering juga disebut

³⁰ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi.....*, hal 150.

model ABX atau model simetri, Newcomb menggambarkan bahwa seseorang (A) menyampaikan informasi kepada seseorang lainnya, (B) mengenai sesuatu, (X) model tersebut mengasumsikan bahwa orientasi A (sikap) terhadap B dan X saling bergantung, dan ketiganya merupakan suatu sistem yang terdiri dari empat orientasi.³¹



Dalam model Newcomb, komunikasi adalah cara lazim dan efektif yang memungkinkan orang-orang mengorientasikan diri terhadap lingkungan mereka. Ini adalah suatu model tindakan komunikatif dua orang yang di sengaja. Model ini mengisyaratkan bahwa setiap sistem apapun mungkin ditandai oleh keseimbangan kekuatan dan bahwa setiap perubahan dalam bagian manapun dari sistem tersebut akan menimbulkan tekanan internal untuk memulihkan keseimbangan.³²

5. Model Wetley dan Maclean

Model Wetley dan Maclean ini rumusan dari suatu model yang mencakup komunikasi antarpribadi dan komunikasi massa, dan memasukkan umpan balik sebagai bagian integral dan proses komunikasi. Menurut kedua pakar ini, perbedaan dalam umpan balik inilah yang membedakan komunikasi antarpribadi dengan komunikasi massa. Umpan balik dan penerima bersifat segera dalam

³¹ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi.....*, hal 154.

³² Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi.....*, hal 155.

komunikasi antarpribadi, sementara dalam komunikasi massa bersifat minimal atau tertunda.³³

6. Model Berlo

Model ini dikenal dengan model SMCR, kepanjangan dari *source* (sumber), *Message* (pesan), *Channel* (saluran), *Receiver* (penerima). Sebagaimana yang dikemukakan Berlo, sumber adalah pihak yang menciptakan pesan, baik seseorang ataupun suatu kelompok.³⁴ Model komunikasi Berlo disamping menekankan komunikasi sebagai suatu proses, juga menekankan ide bahwa *meaning are in the people* atau arti pesan yang dikirimkan pada orang yang menerima pesan bukan pada kata-kata pesan itu sendiri, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa interpretasi pesan terutama tergantung kepada arti dari kata atau pesan yang ada dalam komponen pesan itu sendiri. Berlo juga mengubah pandangan orang sebelumnya yang menekankan komunikasi pada pengiriman informasi menjadi mennginterpretasikan komunikasi.

7. Model Seiler

Menurut seiler source atau pengirim pesan mempunyai empat peranan yang menentukan arti apa yang akan dikomunikasikan, menyandikan arti ke dalam suatu pesan, mengirimkan pesan dan mengamati, dan bereaksi terhadap respon dari penerima pesan, pengertian pesan/message adalah sama dengan stimulus yang dihasilkan oleh sumber.

³³ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi.....*, hal 156.

³⁴ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi.....*, hal 162.

G. Komunikasi Organisasi Dalam Konteks Perkantoran

Perkantoran berasal dari kata kantor. Kantor adalah suatu bangunan yang menjadi tempat atau domisili organisasi, dan tempat melaksanakan kegiatan administratif dan lambang keberadaan organisasi. Seperti yang diketahui bahwa organisasi itu adalah abstrak, sedangkan kantor adalah pengejawantahan fisiknya. Perkantoran mempunyai arti lebih terarah kepada peranan yang dilakukan oleh organisasi didalam bangunan kantor tersebut. Jadi kantor adalah fisiknya, sedangkan perkantoran adalah jiwanya.

Bagan organisasi tidak menunjukkan bagaimana seluruh informasi berjalan, bahkan dalam suatu organisasi yang dikelola dengan sangat baik. Jaringan kerja informal berbentuk suatu kelompok persahabatan dan selentingan gossip perusahaan. Pada suatu organisasi yang dijalankan dengan baik, saluran formal umumnya lebih akurat. Sedangkan pada beberapa organisasi yang kurang efektif, jaringan kerja informal yang mencerminkan apa yang sebenarnya terjadi muncul secara lebih akurat. Faktor lain dalam komunikasi kantor atau bisnis adalah arah komunikasi. Komunikasi ke bawah terjadi jika manajer atau penyedia berbagai dimensi yang satu sama lain saling berkaitan dan saling menentukan.³⁵

Komunikasi yang dibangun dalam suatu organisasi atau perkantoran adalah komunikasi yang dialogis baik antar sesama anggota organisasi, antara atasan dan bawahan maupun antar sesama lini dalam suatu organisasi. Komunikasi antara atasan dan bawahan dapat berbentuk penyampaian informasi, pesan ataupun intruksi. Komunikasi yang dibangun organisasi amat penting perannya, karena

³⁵ Dian Safriani, *Proses Komunikasi Organisasi.....*, hal. 52.

ketidak lancaran komunikasi akan sangat tidak menguntungkan efisiensi kinerja organisasi. Akibat tidak efektifnya komunikasi, akan banyak waktu yang tersita sia-sia, pemborosan kertas, perbaikan yang tak perlu karena informasi yang salah, kekeliruan bawahan dalam melaksanakan perintah, atau kurangnya pengertian anggota organisasi terhadap intruksi yang diberikan seorang pimpinan. Oleh sebab itu, pimpinan harus mempelajari, memperhatikan, mencari cara, atau membangun sistem agar komunikasi dapat berjalan dengan cara yang efektif.

Dalam ilmu komunikasi terdapat berbagai cara yang harus dibangun oleh pimpinan agar komunikasi berjalan efektif. Salah satu caranya adalah dengan membudayakan sistem komunikasi yang dialogis. Komunikasi dialogis adalah komunikasi dua arah, yang sifatnya timbal balik antara atasan dan bawahan. Dalam komunikasi dialogis dibangun hubungan atas-bawahan dalam posisi yang sederajat, sehingga arus informasi kedua belah pihak dapat berjalan dengan lancar. Dalam komunikasi dialogis kedua belah pihak dapat berjalan mendiskusikan hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi.

Dalam komunikasi efektif dan dialogis, seseorang pimpinan tidak selalu memimpin percakapan, tanpa memberikan kesempatan kepada pihak lain. Pada waktu-waktu tertentu seorang pimpinan juga dituntut mengorbankan kesempatan dirinya untuk menjadi pendengar yang baik, dan dalam hal tertentu pula pimpinan hanya mengungkapkan suatu informasi sebagai pemancing.

Komunikasi yang tidak efektif dalam suatu organisasi sering berpengaruh buruk terhadap produktifitas organisasi. Perlu juga diperhatikan bagi seorang pimpinan, bahwa komunikasinya dengan anggota organisasi merupakan

pendorong bagi mereka dalam menjalankan tugas sehari-hari. Akibat lain dari komunikasi yang tidak efektif adalah turunnya minat anggota organisasi terhadap pekerjaan, rendahnya moral kerja, rendahnya tingkat produktivitas, berkurangnya pengawasan terhadap mutu, dan berbagai dampak negatif lain terhadap kinerja organisasi.

H. Kinerja Pegawai

Kegiatan yang paling lazim dinilai dalam dalam suatu organisasi adalah kinerja pegawai, yakni bagaimana ia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi. Dua jenis perilaku atau tugas pekerjaan mencakup unsur-unsur penting kinerja pekerjaan yaitu tugas fungsional dan tugas perilaku.

Tugas fungsional berkaitan dengan seberapa baik seorang pegawai menyelesaikan seluk beluk pekerjaan, termasuk penyelesaian aspek-aspek teknis pekerjaan tersebut.³⁶ Tugas perilaku berkaitan dengan seberapa baik pegawai menangani kegiatan antar pribadi dengan sesama anggota pegawai dalam sebuah lembaga termasuk mengatasi konflik, mengelola waktu, memberdayakan orang lain, bekerja dalam sebuah kelompok, dan bekerja secara mandiri.

Swanson dan gradous menjelaskan bahwa “dalam sistem, berapapun ukurannya, semua semua pekerjaan saling berhubungan. Hasil dari seperangkat kinerja pekerjaan adalah masukan bagi usaha kinerja lainnya”. Karena kesaling bergantungan ini, apa yang tampaknya merupakan perolehan kinerja yang yang kecil dalam suatu aspek pekerjaan dapat menghasilkan perolehan besar secara

³⁶ Muhajir, *Pengaruh Komunikasi Internal Pemerintah Kota Banda Aceh Dalam Memotivasi Kinerja Pegawai*, dalam skripsi, (Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2014), hal 33.

keseluruhan. Jadi, produktifitas suatu sistem bergantung pada kecermatan dan efesiansi perilaku kerja.³⁷

1. Motivasi

Didalam perusahaan atau organisasi, tumbuh dan berkembangnya motivasi diri pegawai menjadi faktor yang penting untuk diperhatikan apabila perusahaan/ organisasi menginginkan peningkatan, baik itu produktivitas usaha ataupun kemajuan-kemajuan lainnya bagi perusahaan. Menurut Sondang P. Siagian pengertian motivasi adalah:

“daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota perkantoran mau dan rela untuk mengarahkan kemampuan dalam bentuk keahlian dan keterampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawab dalam menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran perkantoran yang ditentukan sebelumnya.”

Untuk itu motivasi didalam organisasi mempunyai peranan yang sangat penting disamping komunikasi, karena dengan adanya motivasi mampu meningkatkan kinerja pegawai. Dengan motivasi produktivitas atau hasil yang diperoleh organisasi akan sesuai dengan harapan dan tujuan organisasi.

Motivasi timbul didalam diri seseorang karena didasari oleh suatu keinginan dan kebutuhan dari dalam hati. Oleh karena itu motivasi berhubungan erat dengan perilaku dan prestasi kerja dan pada dasarnya motivasi diarahkan untuk mencapai suatu tujuan. Kita ketahui bahwa setiap orang pasti mempunyai

³⁷ R. Wayne Pace, dkk. *Komunikasi Organisasi*.....hal. 134.

kebutuhan, keinginan, harapan yang berbeda-beda, yang mana hal tersebut didasari oleh berbedanya akan akan kemampuan dan keinginan mereka untuk bekerja atau mungkin tergantung pada motivasinya.³⁸

Motivasi adalah suatu sugesti atau dorongan yang muncul karena diberikan oleh seseorang kepada orang lain atau dari diri sendiri, dorongan tersebut bermaksud agar orang tersebut menjadi orang yang lebih baik dari yang sebelumnya. Motivasi juga bisa diartikan sebagai sebuah alasan yang mendasari sebuah perbuatan yang dilakukan oleh seseorang. Motivasi berhubungan erat dengan perilaku dan prestasi kerja. Oleh karena itu jika seseorang termotivasi dirinya untuk bekerja dengan giat kemungkinan didasari oleh faktor-faktor pendorong. Motivasi juga tidak hanya timbul dari dalam diri sendiri, namun motivasi juga bisa berupa reward.

2. konflik

Dalam kehidupan sosial manusia, di mana saja tidak terlepas dari namanya konflik. Konflik merupakan rangkaian fenomena pertentangan dan pertikaian antara pribadi maupun kelompok. Menurut teori konflik Lewis A Cosser, konflik sosial yang terjadi dalam masyarakat sering kali dianggap sebagai suatu yang negatif, namun dianggap tidak betul oleh cosser. Menurutnya konflik tidak hanya bersifat negatif (disfungsional) tetapi konflik juga mempunyai segi positif (fungsional).³⁹

Menurut Cosser, konflik merupakan proses yang bersifat instrumental dalam pembentukan, penyatuan dan pemeliharaan struktur sosial. Konflik bisa

³⁸ Muhajir, *pengaruh komunikasi*..... hal. 31

³⁹ R. Wayne Pace & Done F. Faules, *Komunikasi*....., hal. 369.

menjaga dan memupuk diantara dua kelompok atau lebih, apabila konflik dengan kelompok lain maka dapat memperkuat kembali pertahanan kelompok dan melindunginya agar tidak terpecah belah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dan pendekatan kualitatif dengan fokus penelitiannya adalah komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Aceh. Penelitian ini merupakan studi lapangan yang bersifat kualitatif. Penelitian *kualitatif* adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara-cara kuantifikasi. Penelitian kualitatif dapat menunjukkan kehidupan masyarakat, sejarah tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, pergerakan sosial, dan hubungan kekerabatan.¹ Pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang hasil penelitiannya tidak diolah dalam bentuk kalkulasi angka-angka, melainkan dengan cara menyampaikan pemikiran atau wawasan peneliti terkait dengan data yang diambil dari subjek yang diteliti.²

Secara keseluruhan penelitian ini tergolong dalam penelitian lapangan (*Field Research*), tujuannya untuk mendapatkan data primer yang relevan dengan judul yang dibahas. Namun demikian, penelitian kepustakaan (*library research*) juga tidak bisa dihindari terutama dalam hal yang berhubungan dengan teori-teori komunikasi organisasi sebagai referensi dalam kegiatan penelitian ini.

¹ Djunaidi ghoni, Fauzan Almansur, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hal. 25

² Husen Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), hal.36

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif, tujuannya agar memberikan gambaran yang jelas tentang keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang terlihat sebagaimana adanya. Metode deskriptif adalah penilaian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi yang meliputi kegiatan penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi, keadaan, ataupun prosedur. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah menjawab pertanyaan dari objek yang diteliti.³

Waktu penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 10 bulan, mulai bulan September sampai dengan bulan Juni 2018.

B. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara.⁴ Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu diterapkan oleh peneliti untuk kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi adalah keseluruhan dari sasaran atau objek penelitian. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁵ Sampel juga merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian atau bagian dari populasi untuk mewakili populasi.

Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang sumber datanya dengan pertimbangan tertentu,

³ Etta Mamang Sengaji, Sopiah, *Metode Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, ed 1 (Yogyakarta: Andi, 2010), hal. 21.

⁴ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi Ekonomi Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 111.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 80.

pertimbangan tertentu ini dianggap orang yang paling mengetahui tentang apa yang kita harapkan atau dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti untuk menjelajah objek atau situasi sosial yang akan diteliti.⁶

Adapun kriteria informan yang dimaksudkan oleh peneliti disini adalah pegawai yang memiliki pengetahuan yang luas tentang sejarah, situasi, kondisi pegawai Satpol PP dan WH Provinsi Aceh. Mulai dari Sekretariat, Kabid (kepala bidang), Kasi (ketua seksi) dan sebagian anggota pada setiap bidangnya. Peneliti mengambil kriteria tersebut karena menurut peneliti kriteria itu mampu memberikan informasi terkait dengan masalah apa yang sedang diteliti yang ada di Lembaga Satpol PP dan Wh Provinsi Aceh.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.⁷ Untuk memperoleh data yang akurat dan agar dapat memahami secara lebih jelas tentang komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai satuan polisi pamong praja Provinsi Aceh, maka digunakan tehnik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis, dan perbuatan, untuk kemudian dilakukan pencatatan.⁸ Dalam buku Rianto Adi juga mengatakan

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal.9

⁷ Juliansyah Noor, *Metodelogi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 138.

⁸ Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT Renika Cipta, 2004), hal. 62.

bahwa, pengamatan (observasi) merupakan data untuk menjawab masalah penelitian yakni mengamati gejala yang diteliti. Dalam hal ini panca indra manusia (penglihatan dan pendengaran) di perlukan untuk menangkap gejala yang diamati. Kemudian yang telah diamati tersebut dicatat dan selanjutnya dianalisis.⁹

Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan data langsung dari lapangan yang menjadi sampel penelitian ini. Dalam hal ini peneliti benar-benar terlibat langsung, agar peneliti memahami proses-proses tertentu. Di samping itu juga teknik ini sekaligus dapat mengecek langsung kebenaran setiap data yang disampaikan oleh para informan ketika diskusi. Pada penelitian ini, yang di observasikan adalah komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan, dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang di wawancarai (*interviewee*).¹⁰ Wawancara dapat juga dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Secara tidak langsung adalah menggunakan daftar pertanyaan yang dikirim kepada responden, sedangkan secara langsung adalah dengan cara face to face, artinya peneliti (pewawancara) berhadapan langsung dengan responden untuk menanyakan secara lisan hal-hal yang diinginkan, dan jawaban responden dicatat oleh pewawancara.¹¹

⁹ Rianto Adi, *Metodelogi Penelitian Sosial dan Hukum , Edisi 1*, (Jakarta: Granit, 2004), hal. 70.

¹⁰ Burhan Bungin, *Metode Penelitian.....*, hal. 143.

¹¹ Rianto Adi, *Metodelogi Penelitian.....*, hal. 72.

Wawancara dalam suatu penelitian yang bertujuan mengumpulkan keterangan tentang aktivitas pegawai dalam suatu lembaga. Dalam pelaksanaan pengumpulan data lapangan peneliti menggunakan metode wawancara atau diskusi mendalam. Wawancara atau diskusi mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai satuan polisi pamong praja Provinsi Aceh.

Dalam penelitian ini tehnik wawancara yang peneliti gunakan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada responden yang dijadikan informan dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan untuk memperoleh jawaban-jawaban yang sesuai dengan kebutuhan penelitian tentang komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai satuan polisis pamong praja Provinsi Aceh. Adapun responden yang akan penulis wawancarai adalah sekretariat, 5 orang kabid (kepala bidang), 8 orang kasi (ketua seksi) dan 3 orang anggota bidang. Adapun waktu wawancara dalam penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 5 hari, dimulai tanggal 31 Mei sampai 7 Juni 2018.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.¹² Untuk memperoleh data yang lebih jelas, penulis mengumpulkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai satuan polisi pamong praja Provinsi Aceh, yaitu dengan cara mengambil gambar dengan kamera dan alat rekam sebagai alat untuk wawancara.

Dokumen dalam penelitian ini berupa profil satuan polisi pamong praja, dokumen prestasi kerja, rekaman, mengambil gambar sekitar lingkungan SATPOL PP dan WH Provinsi Aceh.

C. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengolahan data yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan deskriptif, teknik ini berguna untuk menjelaskan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai SATPOL PP Provinsi Aceh. Data tersebut diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi setelah data dicatat dan dikumpulkan, selanjutnya penulis melakukan verifikasi dan analisis melalui penyelesaian terhadap data yang di peroleh untuk mendapatkan data yang akurat, penulis selanjutnya dilakukan penyederhanaan data yang di seleksi.

Menurut Bogdan dan Biklen analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-memilahnya menjadi menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian.....*, hal. 240.

dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹³ Data yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian diuraikan pada bab hasil penelitian, hasil pengolahan dan analisis data tersebut yang selanjutnya diinterpretasikan.

Menurut N.K Malhotra dalam buku Etta Mamang Sangadji dan Sopiah (*Metodelogi Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian*), menjelaskan bahwa tahap analisis data dalam penelitian kualitatif secara umum dimulai sejak pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.¹⁴

1. Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai suatu proses pemilihan data, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data, pengabstrakan data, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dalam kegiatan reduksi data dilakukan pemilahan-pemilahan tentang bagian data yang perlu diberi kode, bagian data yang harus dibuang, dan pola yang harus dilakukan peringkasan. Jadi dalam kegiatan reduksi data dilakukan: penajaman data, penggolongan data, pengarahan data, pembuangan data yang tidak perlu, pengorganisasian data untuk bahan menarik kesimpulan. Kegiatan reduksi data ini dapat dilakukan melalui: seleksi data yang ketat, pembuatan ringkasan, dan menggolongkan data menjadi suatu pola yang lebih luas dan mudah dipahami.

2. Penyajian Data

Penyajian data dapat dijadikan sebagai kumpulan informasi yang tersusun, sehingga memberikan kemungkinan adanya penerikan kesimpulan dan

¹³ Burhan Bungin, *Metode Penelitian.....*, hal. 248.

¹⁴ Etta Mamang Sengaji, *Metode Penelitian.....*, hal. 34

pengambilan tindakan. Penyajian yang sering digunakan adalah dalam bentuk naratif, bentuk matriks, grafik dan bagan.¹⁵

3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Sejak langkah awal dalam pengumpulan data, peneliti sudah mulai mencari arti tentang segala hal yang telah dicatat atau disusun menjadi suatu konfigurasi tertentu. Pengolahan data kualitatif tidak akan menarik kesimpulan secara tergesa-gesa, tetapi secara bertahap dengan tetap memperhatikan perkembangan perolehan data. Adapun teknik analisis data yang digunakan oleh penulis disini adalah deduktif-induktif.

Dalam analisis data kualitatif terdapat 2 (dua) metode dalam penarikan kesimpulan (generalisasi), yaitu metode induktif dan metode deduktif. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode induktif dalam melakukan penarikan kesimpulan. Metode induktif adalah cara analisis berdasarkan contoh-contoh konkrit atau fakta-fakta yang diuraikan menjadi suatu kesimpulan umum atau generalisasi.

Data yang sudah diperoleh dipilah atau diorganisasikan sesuai dengan pertanyaan dan permasalahan masing-masing. Yang bertujuan untuk menggambarkan secara aktual dan teratur tentang masalah penelitian sesuai data atau fakta, yang didapat dari lapangan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan setelah data terkumpul, data tersebut kemudian diolah dan dianalisis.

Adapun langkah-langkah yang peneliti gunakan adalah:

- a. Mendengarkan kembali hasil wawancara

¹⁵ Etta Mamang Sengaji, Sopiah, *Metode Penelitian.....*, hal. 200.

- b. Mengumpulkan atau merangkum data yang diperoleh dari proses wawancara untuk dianalisis, dengan menulis kembali di kertas.
- c. Menafsirkan data yang diperoleh
- d. Menarik kesimpulan terhadap apa yang diteliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil SATPOL PP dan WH Provinsi Aceh

1. Sejarah Singkat SATPOL PP dan WH Provinsi Aceh

a. Sejarah polisi pamong praja

Keberadaan polisi pamong praja tidak terlepas dari permasalahan yang timbul dan dihadapi sejak diproklamirkan negara kesatuan Republik Indonesia tahun 1945. Guna mewujudkan ketentraman dan ketertiban sesuai perintah Jawatan Praja Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 1948 dibentuklah “Detasemen Polisi Penjaga Keamanan Kapanewon” pada tanggal 30 Oktober 1948. Datasemen ini diubah namanya menjadi “Datasemen Polisi Pamong Praja” berdasarkan surat perintah jawatan Praja Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 2 Tahun 1948 tanggal 10 November 1948 sebagai embrio dari kelahiran Polisi Pamong Praja. Melalui Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: 32/2/20 tanggal 3 Maret 1950, “Datasemen Polisi Pamong Praja” diubah menjadi “kesatuan polisi pamong praja”, dan tanggal 3 Maret 1950, ini ditetapkan menjadi Hari Jadi Satuan Polisi Pamong Praja. 10 tahun kemudian, dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: 27 Tahun 1960, Kesatuan Polisi Pamong Praja dibentuk di tiap-tiap Daerah Tingkat I.

Pada tahun 1962, sesuai dengan Peraturan Menteri Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Nomor 10 Tahun 1962, tanggal 11 Juni 1962 Nama “Kesatuan Polisi Pamong Praja” diubah menjadi “Pagar Baya”. Selanjutnya, sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pemerintahan Umum dan Otonomi

Daerah Nomor: 1 Tahun 1963 “Kesatuan Pagar Baya” diganti namanya mejadi “Kesatuan Pagar Praja” dan dengan diterbitkannya Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang pokok-pokok Pemerintahan Daerah, “Kesatuan Pagar Praja” diubah lagi menjadi “Satuan Polisi Pamong Praja” sebagai perangkat wilayah, Penamaan Polisi Pamong Praja ini sendiri diambil dari bahasa Sangskerta.

Dengan terbitnya Undang-undang Nomor: 32 Tahun 2004 yang telah dirubah dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dalam rangka penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Pemerintahan Daerah, dibentuklah “Satuan Polisi Pamong Praja” di Provinsi maupun Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia.¹ Sebagaimana Allah SWT berfirman Dalam Al-Quran, Surah An-nisa’: 58, yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا

بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi

¹Data diambil dari buku profil Satpol PP dan WH Provinsi Aceh tahun 2015

*pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat. (QS. An-nisa': 58).*²

Lewat ayat ini Allah menyuruh kepada manusia untuk melaksanakan amanah-amanah yang telah di bebankan kepada mereka. Baik amanah tersebut berkaitan dengan sesama manusia, maupun amanah terhadap Allah, serta menyeru kepada penengak hukum untuk berlaku adil di dalam menghukum. Adapun tugas Satpol PP sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pengamanan terhadap kegiatan penyampaian aspirasi oleh masyarakat, kelompok dan organisasi lainnya.
2. Pelaksanaan penertiban terhadap pedagang asongan dan pedagang kaki lima sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Penertiban sosial setiap orang atau badan dilarang meminta bantuan, sumbangan dengan cara dan alasan apapun bersama sama di jalan, angkutan umum, rumah tempat tinggal, kantor dan tempat umum lainnya tanpa izin tertulis dari pemerintah aceh.
4. Pelaksanaan upaya penyelesaian sengketa perdata dan pengaduan masyarakat terhadap permasalahan ketertiban dan ketenteraman umum.
5. Pelaksanaan penertiban Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang keluar tanpa izin pada jam dinas (PP No.30 Tahun 1980).

²Departemen Agama RI, *Mushaf Al-qur'an*hal. 87.

6. Pelaksanaan pengawasan dan pelarangan bagi siswa dan pelajar yang keluar pada malam hari yang berumur di bawah 17 tahun pada jam 23.00 WIB malam.³

Dari tugas Satpol PP diatas, secara umum bahwa sanya tugas tersebut berlaku untuk seluruh Kabupaten/ Kota yang ada dilingkungan Provinsi Aceh. Namun dari tugas tersebut juga terdapat tugas pokok dan fungsi tambahan yang dikhususkan untuk setiap Provinsi/ Daerah. Seperti halnya Satpol PP Provinsi bertugas untuk bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah Provinsi. Sedangkan Kabupaten/ Kota bertugas untuk bertanggung jawab kepada Bupati/ Wali Kota melalui Sekretaris Daerah Kabupaten/ Kota. Apabila tugas diatas tersebut tidak diterapkan oleh Satpol PP Provinsi atau Kabupaten/ Kota maka akan dievaluasi oleh pihak Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS).

- b. Wilayatul Hisbah

Dalam konteks pelaksanaan Syariat Islam di Provinsi Aceh, Wilayatul Hisbah mulai dikenal sejak lahirnya Peraturan Daerah Provinsi Aceh Nomor 5 Tahun 2000 tentang Pelaksanaan Syariat Islam. Secara bahasa, istilah wilayatul hisbah berasal dari bahasa arab yang terdiri dari dua suku kata yaitu, wilayatul dan hisbah. Dimana wilayatul yang bermakna pemerintahan atau kerajaan kecil. Sedangkan Hisbah adalah menghitung, mengira, menimbang, atau menilai. Dengan demikian Wilayatul Hisbah atau disingkat dengan WH adalah suatu lembaga yang dibentuk atas dasar perhitungan dan pertimbangan pemerintah dalam suatu daerah tertentu untuk menjalankan suatu maksud tertentu.

³Marzuki A. *Profil Satuan*hal 9.

WH dapat bermakna bahwa wewenang untuk menjalankan Amar Ma'ruf jika orang melalaikan, dan Nahi Mungkar mencegah jika ada orang yang mengerjakannya. Sebagaimana Allah berfirman dalam Al-Qur'an Surah Ali-imran: 104, yang berbunyi:

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْعُرْفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ
 وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿١٠٤﴾

Artinya:

Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar, dan merekalah orang-orang yang beruntung. (QS. Ali-imran: 104).⁴

Ayat diatas mempunyai makna bahwa sanya, hendak adalah sebagian kamu satu kelompok atau satu barisan yang kuat, berani, dan solid, yakni WH. Yang menyeru kepada kebaikan, memerintahkan yang ma'ruf dan mencegah yang mungkar.

Secara umum WH adalah lembaga yang di bentuk oleh pemerintah dan digaji oleh pemerintah, kepadanya diberi wewenang mengawasi berjalannya Syari'at islam serta bertindak tegas terhadap orang yang berbuat kemungkaran dan wajib memberikan bantuan kepada yang memerlukan. Seiring perkembangan waktu istilah ini semakin populer dikalangan masyarakat paska dideklarasikannya Pelaksanaan Syariat Islam secara kaffah di bumi Aceh pada 2001. Sementara WH

⁴Departemen Agama RI, *Mushaf Al-qur'an*hal. 63.

sendiri baru dideklasikan pada tanggal 1 Muharram 1425 H bertepatan 21 Februari 2004 M.

Keberadaan WH semakin kuat dengan keluarnya Keputusan Gubernur Nomor 01 Tahun 2004 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja WH yang merupakan amanat Perda Nomor 5 Tahun 2000 tentang Pelaksanaan Syariat Islam. Istilah WH kembali populer dan dikenal setelah terakomodir kedalam Pasal 244 ayat 2 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh. Berdasarkan UU Nomor 11 Tahun 2006 dan Qanun Nomor 5 Tahun 2007 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas, Lembaga Tekhnis Daerah, dan Lembaga Tekhnis Provinsi inilah Satuan Polisi Pamong Praja dan WH bergabung dalam satu satuan, dan sebutan Polisi Syariat, petugas WH dan sederetan lainnya berganti dengan sebutan Polisi Wilayahul Hisbah yang disingkat dengan POL WH.⁵ Adapun tugas WH:

1. Pengawasan

Yaitu melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan dan pelanggaran peraturan perundang undang di bidang syariat islam.

2. Menegur, Menasehati dan Melarang

menegur,menasehati,mencegah dan melarang setiap orang yang patut diduga telah, sedang atau telah melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang undang di bidang syariat islam.

3. Pembinaan

⁵Ibid.

Dalam melaksanakan fungsi pembinaannya, pejabat wilayatul hisbah yang menemukan pelaku jarimah khalwat/mesum dapat memberi peringatan dan pembinaan terlebih dahulu kepada pelaku sebelum menyerahkannya kepada penyidik.

4. Perbantuan Eksekusi

Pergub No.10 tahun 2004 tentang petunjuk teknis pelaksanaan Uqubat Cambuk. Pada pasal 3 ayat (1) menyebutkan bahwa: Atas permintaan jaksa, Kepala Dinas Syariat Islam Kabupaten/Kota Satpol PP dan WH setempat mempersiapkan pencambuk.⁶

Dari tugas WH yang dipaparkan diatas, secara umum bahwa sanya tugas tersebut berlaku untuk seluruh Kabupaten/ Kota yang ada di lingkungan WH Provinsi Aceh, bahkan untuk setiap Gampong yang ada di seluruh wilayah Aceh. Adapun untuk tingkat Provinsi dan Kabupaten/ Kota, itu dinamai dengan Wilayatul Hisbah, sedangkan untuk tingkat Gampong itu dinamai dengan Tuha Peut. Istilah WH untuk Provinsi lain hanya terbatas pada Satuan Polisi Pamong Praja saja, sedangkan untuk Aceh bernama Satpol PP dan WH.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Terwujudnya Satuan Polisi Pamong Praja Dan Wilayatul Hisbah Aceh yang Profesional dalam Penegakan Produk Hukum Daerah, Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat serta Pengawasan Pelaksanaan Syariat Islam secara Kaffah.

⁶Marzuki A. *Profil Satuan*hal 10.

b. Misi

- 1) Menciptakan Satuan Polisi Pamong Praja dan wilayahul hisbah yang Mempunyai Kemampuan Prima dalam melaksanakan Tugas dan Tanggung Jawab secara Profesional.
- 2) Meningkatkan Kesadaran dan Kepedulian serta Kepatuhan Masyarakat dalam Melaksanakan Produk Hukum Daerah yang berlaku di Provinsi Aceh sehingga terciptanya Masyarakat yang patuh dan Taat Hukum demi terciptanya Ketentraman dan Ketertiban Umum secara merata di Wilayah Provinsi Aceh.
- 3) Membina Kedisiplinan Personil Satpol PP dan WH yang bertaqwa.
- 4) Mewujudkan Pelaksanaan Syariat Islam Secara Kaffah di Provinsi Aceh.
- 5) Menertibkan Disiplin Pegawai Negeri Sipil, Siswa dan Pelajar serta Menindak Warga Masyarakat atau Badan Hukum yang mengganggu Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat.

1. Data Pegawai

Adapun pegawai penyidik negeri sipil berjumlah 29 dan pegawai negeri sipil pada Satpol PP dan WH Provinsi Aceh berjumlah 58 orang dan 487 orang pegawai kontrak. Data pegawai di Satpol PP dan WH Provinsi Aceh dapat dilihat pada table 1.1 di bawah ini.

Tabel.4.1. Data PNS Satpol PP dan WH Provinsi Aceh Tahun 2017

NO	NAMA	NIP	PANGKAT / GOL.	JABATAN
1	Dedy Yuswadi, AP	197703281996031001	Pembina TK1/IV/b	Kepala Satuan
2	Drs. Muhammad Ichsan, M.Si	196206081985061001	Pembina TK1/IV/b	Kabid HAL
3	Endin Sapruddin, S.Pi	196207121986031010	Pembina TK1/IV/b	Kabid PUUD
4	Mudawali Idris, S.Pd.MM	196512312000121063	Pembina TK1/IV/b	Kabid Trantib
5	Muhammad Iswanto, S.STP.MM	198104102000121001	Pembina IV/a	Kabid Linmas
6	Drs. Aidi Kamal, MM	196411152001121001	Pembina IV/a	Kabid PSI
7	Drs. Abdullah	196109201989031011	Pembina TK1/IV/b	Kasi Pengembangan Kelembagaan
8	Evi Julianti E. H.Sos, MM	196907171990112001	Pembina IV/a	Kasi Hubungan Masyarakat
9	Tarmizi, SP	197306111995031004	Penata TK1/III/d	Kasi Operasi dan Pengadilan
10	Samsuddin, S.Sos	196407021986111001	Penata TK1/III/d	Kasi Pembinaan Ketertiban dan Ketentraman
11	Yuzakri, S.Sos	196710191991031002	Penata TK1/III/d	Kasi Pengaduan dan Penanganan Pelanggaran Syariat Islam
12	Azmanto, SE, MM	197401231994021002	Penata TK1/III/d	Kasi Pembinaan Satuan Linmas
13	Marzuki, S.Ag, MH	19750521206041004	Penata TK1/III/d	Kasi

				Penyelidikan dan Penyidikan
14	Anisli, SE	196209291992031002	Penata TK1/III/d	Kasubbag Keuangan
15	Muhammad Reza, S.STP.M.Ec.Dev	198508242003121002	Penata /III/c	Kasi Koordinasi dan Kerjasama
16	Nasrul Miadi, S.Ag	197108232006041004	Penata /III/c	Kasi Tindak Internal
17	Andriansyah, S.Ag, M.H	197201102010011004	Penata /III/c	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
18	Syauqas Rahmatillah	197503052009041002	Penata TK1/III/b	Kasi Pembina dan Penyuluhan Syariat Islam
19	Rully Akbar, S.STP	198407292003121001	Penata TK1/III/b	Kasubbag Program & Pelaporan
20	Jamaluddin, S.Sos	196309062001121001	Penata /III/c	Staf Bidang HAL
21	Mariana Afriza, S.Ag	197904142006042006	Penata /III/c	Staf Bidang HAL
22	Mahdani, S.Ag	197210272006041001	Penata /III/c	Staf Bidang HAL
23	Muhammad Yusni, S.Ag	197304122010011010	Penata /III/b	Staf Bidang HAL
24	Julita Irma, SE	198810202015062001	Penata /III/a	Staf Bidang HAL
25	Laila Hasanah, SH	197210212006042002	Penata /III/c	Staf Bidang

				HAL
26	Imran	196312021985121001	Penata TK1/III/b	Staf Bidang Linmas
27	Nurasiah, S.Ag	197503152006042003	Penata /III/c	Staf Bidang Linmas
28	Mulyadi, S.Sos.I	197803192006041004	Penata /III/c	Staf Bidang PSI
29	Irhamuddin, S.Ag	197309182006041003	Penata /III/c	Staf Bidang PSI
30	Dra. Durriati, SH	196804172009012001	Penata TK1/III/b	Staf Bidang PSI
31	Muslim, S.Ag	197205152010012010	Penata TK1/III/b	Staf Bidang PSI
32	Syarifah Fatmah, S.HI	197610052010012010	Penata TK1/III/b	Staf Bidang PSI
33	Zaki Yamani, SE	198108232007011001	Penata /III/a	Staf Bidang PSI
34	Armansyah	197303152012121005	Pengatur /II/a	Staf Bidang PSI
35	Muhammad Fakhri, S.Ag	197707012010011012	Penata TK1/III/b	Staf Bidang PUUD
36	Syukurniwati, S.Ag	197409182006042004	Penata /III/c	Staf Bidang PUUD
37	Khalidah Ellyani, S.Ag	197609152006042003	Penata /III/c	Staf Bidang PUUD
38	Masykur, S.HI	197801122006041003	Penata /III/c	Staf Bidang PUUD
39	Khairul Aqli, S.HI	197611062006041006	Penata /III/c	Staf Bidang PUUD
40	Suwardi, S.Ag	197709012010011010	Penata TK1/III/b	Staf Bidang

				PUUD
41	Hamdani, S.Ag, MH	197007062010011005	Penata TK1/III/b	Staf Bidang PUUD
42	Muhammad Fairus, S.Sos.I	197707202006041001	Penata /III/c	Staf Bidang PUUD
43	Nuraliyah, S.Ag	197608132006042003	Penata /III/c	Staf Bidang TRANTIB
44	Deni Angriza	198607032012121001	Pengatur /II/a	Staf Bidang TRANTIB
45	Yusnidar, SH	197111192006042002	Penata /III/c	Staf Bidang TRANTIB
46	Farid Wajdi, SHI	197501012006041004	Penata /III/c	Staf Bidang TRANTIB
47	Anwar Ramli, S.Ag	197504022006041002	Penata /III/c	Staf Bidang TRANTIB
48	Erlinawati, SH	197805052006042004	Penata /III/c	Staf Bidang TRANTIB
49	Syihabuddin, SH	198110172006041002	Penata /III/c	Staf Sekretariat
50	Sri Kurniati, SH	197603032006042002	Penata /III/c	Staf Sekretariat
51	Ainal Mardiah, SH	197912312006042003	Penata /III/c	Staf Sekretariat
52	Mardiani, SH	197912012006042005	Penata /III/c	Staf Sekretariat
53	Dewi Ariani, S.HI	198210282006042003	Penata /III/c	Staf Sekretariat
54	Saiful Anwar	196301011985121001	Penata TK1/III/b	Staf Sekretariat
55	Rahmi Fauhiza, S.Ag, M.Ag	197310162010012002	Penata TK1 /III/b	Staf Sekretariat
56	Nasriah, S.Ag	197506142010012005	Penata TK1/III/b	Staf Sekretariat
57	Rabiuddin, SE	197206142010011005	Penata TK1/III/b	Staf Sekretariat
58	Yusnita, S.Pd.I	197912122010012018	Penata TK1/III/b	Staf Sekretariat

Sumber Data: Dokumentasi Daftar Pejabat Struktural Satpol PP dan WH

Provinsi Aceh, Tahun 2017

Dari tabel diatas terlihat jumlah pegawai perempuan sebanyak 18 orang dan pegawai laki-laki berjumlah 40 orang. Pegawai dibidang Penegakan Perundang-undangan Daerah berjumlah 11 orang, pegawai dibidang Lindungan Masyarakat 4 orang, pegawai dibidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat sebanyak 9 orang, pegawai dibidang Pengawasan Syariat Islam dan Pegawai dibidang Hubungan Antar Lembaga serta sekretariat masing-masing berjumlah 10 orang. Sedangkan jumlah pegawai lainnya seperti: subbag Umum dan Kepegawaian, Keuangan, Program & Pelaporan serta sekretaris masing-masing 1 orang.

2.Sarana-sarana Pegawai Satpol PP dan WH Provinsi Aceh

Tabel.4.2. Sarana Perkantoran

NO	Sarana Perkantoran	Unit
1	Gedung Serba Guna	2
2	Gedung Pembinaan	1
3	Gedung Pemerintahan	3
4	Gedung Olahraga	1
5	Penjara	1
6	Mesjid	1
Jumlah		9

Sumber Data: Subbag Umum dan Kepegawaian

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa, sarana perkantoran yang ada di Satpol PP dan WH Provinsi Aceh jumlah keseluruhannya 9 unit, diantaranya adalah 2 unit Gedung serba guna, 1 unit Gedung pembinaan, 3 unit Gedung pemerintahan, 1 unit Gedung olahraga, 1 unit penjara, dan 1 unit mesjid.

Tabel.4.3. Sarana Olahraga

NO	Sarana Olahraga	Unit
1	Lap. Bola voli	0
2	Lap. Bulu tangkis	0
3	Lap. Bola kaki	0
4	Lap. Tennis Meja	2
5	Lap. Bola basket	0
6	Lap. Senam	1
7	Lap. Fitness	1
Jumlah		4

Sumber Data: Subbag Umum dan Kepegawaian

Tabel diatas menunjukkan bahwa sarana olahraga yang ada di Satpol PP dan WH Provinsi Aceh, hanya ada 4 unit, yaitu: lapangan tenis meja 2 unit, lapangan senam 1 unit dan lapangan fitness 1 unit.

Tabel.4.3. Sarana Transportasi

NO	Sarana Transportasi	Unit
1	Mobil Reo	2
2	Mobil Tahanan	2
3	Mobil Patroli	3

4	Mobil Kasat	1
5	Mobil Kabid	4
6	Mobil Sekretaris	1
7	Kereta	4
Jumlah		17

Sumber Data: Subbag Umum dan Kepegawaian

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa, sarana transportasi yang ada di Satpol PP dan WH Provinsi Aceh berjumlah 17 unit dari 2 kendaraan, yaitu: roda empat dan roda dua. Roda empat ini yaitu mobil reo berjumlah 2 unit, mobil tahanan 2 unit, mobil patroli 3 unit, ketiga mobil ini dipakai ketika saat turun lapangan, dan kepentingan kantor atau lembaga Satpol PP dan WH Provinsi Aceh. Sedangkan mobil Kasat, mobil Kabid, dan mobil sekretaris itu di pakai oleh hak pribadi mereka untuk fasilitas mereka menjalankan tugas. Kemudian kendaraan roda dua ini berjumlah 4 unit dipakai oleh anggota pegawai lainnya, guna untuk fasilitas mereka dalam melaksanakan tugas.

B. Bentuk-bentuk komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan dan pegawai kantor dalam meningkatkan kinerja

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam sebuah lembaga organisasi, baik itu organisasi formal, organisasi masyarakat, organisasi kepemudaan, dan termasuk di dalam nya instansi pemerintahan. Seorang pimpinan dititik beratkan untuk dapat menguasai teori komunikasi. Hal ini tentu saja akan menjadi pedoman dan acuan bagi seorang pimpinan dalam menjalin komunikasi dengan bawahan nya. Namun demikian, bukan hanya pimpinan saja

yang harus memahami teori komunikasi organisasi ini, akan tetapi semua elemen yang ada dalam organisasi tersebut juga hendaknya memahami teori organisasi agar komunikasi yang terjalin dalam organisasi tersebut tidak hanya berjalan satu arah saja sehingga komunikasi kurang efektif. Dengan adanya komunikasi yang baik, maka akan memudahkan setiap anggota dalam organisasi untuk mewujudkan tujuan dari organisasinya.

Bentuk merupakan wujud yang digunakan untuk beberapa atau seluruh sifat dari suatu sistem ataupun objek yang diteliti. Apabila sistem ataupun objek yang diteliti sangat luas dan tidak dapat diteliti secara langsung maka bentuk sangat diperlukan. Sedangkan komunikasi organisasi sendiri mempunyai arti, suatu proses penyampaian dan saling menukar pesan diantara anggota organisasi. Maka bentuk komunikasi organisasi merupakan wujud transformasi informasi yang digunakan untuk menyatakan beberapa atau seluruh sifat, sistem, dan objek yang digunakan. Tujuan dari penggunaan bentuk-bentuk komunikasi organisasi ini sendiri adalah perubahan kearah yang lebih baik dan efektif.

Ketika bentuk-bentuk komunikasi digunakan baik antara individu dengan individu maupun kelompok yang berada didalam organisasi, disinilah letak penting proses komunikasi berlangsung. Sehingga arus komunikasi dapat berjalan sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab bidangnya masing-masing. Penggunaan komunikasi yang baik akan memperlancar proses komunikasi yang sedang berlangsung, karena dengan bentuk-bentuk komunikasi yang tepat maka pesan-pesan yang disampaikan akan lebih dipahami dan dimengerti oleh sesama anggota organisasi.

Berdasarkan hasil dari wawancara, penulis menemukan bahwa bentuk komunikasi yang digunakan di Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayahul Hisbah Provinsi Aceh adalah komunikasi berjenjang, dengan menggunakan bentuk komunikasi *Top Down*, yaitu komunikasi dari atas ke bawah. Terkadang juga menggunakan bentuk komunikasi *Bottom Up*, yaitu komunikasi dari bawah ke atas bahkan Horizontal. Namun adakalanya bentuk komunikasi yang disampaikan itu personal, hal ini hanya berlangsung pada informasi yang *urgen* saja. informasi yang didapatkan oleh para pegawai Satpol PP dan WH Provinsi Aceh mutlak dari atasan saja, sehingga para anggota pegawai tidak saling memberikan informasi. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh ibu Yusnidar sebagai PPNS bidang Trantib.

“Selama ini jika ada suatu informasi, itu hanya disampaikan oleh pejabat saja seperti kepala satuan, kepala bidang, ketua seksi, dan ditambah lagi dengan PPNS.”⁷

Hal senada juga sesuai dengan yang dikatakan oleh bapak Andriansyah, S.Ag, M.H selaku kepala subbagian Umum dan Kepegawaian Satpol PP dan WH Provinsi Aceh.

“Selama ini komunikasi dengan pegawai terjalin dengan baik, dimana sebuah informasi itu disampaikan oleh atasan saja seperti kepala satuan, menyampaikan intruksi kepada kepada kabid, dan kemudian kabid memberikan intruksi kepada kasi, kemudian kasi baru menyampaikan suatu informasi itu kepada staf pegawai. Jadi tugas atau intruksi dari atasan tidak langsung disampaikann kepada para staf pegawai, namun melalui kabid dan kasi agar informasi yang disampaikan lebih terpercaya.”⁸

⁷Wawancara dengan ibu yusnidar, staf bidang trantib pada tanggal 4 juni 2018.

⁸Wawancara dengan bapak Andriansyah, S.Ag, M.H sebagai Kasubbag umum & kepegawaian, pada tanggal 7 juni 2018.

Bentuk adalah gambaran sederhana ketika proses komunikasi itu berlangsung diantara komunikator dalam menyampaikan pesan kepada komunikan, ketika pesan diterima dengan baik oleh komunikan, maka akan menimbulkan efek atau *feedback*. Dan sebaliknya apabila komunikasi itu tidak baik serta tidak lengkap maka komunikasi itu tidak memberikan efek dan *feedback*. Dengan adanya *feedback* inilah sehingga akan terjalin komunikasi yang efektif.

“Walaupun intruksi penyampaian sebuah informasi itu dari atasan, namun saya tidak menutup kemungkinan untuk menyampaikan informasi atau kendala dalam bekerja kepada atasan, walau awalnya atasan kurang mau menanggapi terhadap apa yang di sampaikan, dengan ke uletan saya dalam bekerja, akhirnya informasi apa yang saya sampaikan diterima baik oleh atasan.”⁹

Terciptanya komunikasi yang baik antara pimpinan dengan para pegawai akan dapat menyebabkan para pegawai mengerti dan pahan akan karakteristik dari pimpinannya, sehingga mampu bekerja dengan baik sesuai dengan kualitas yang diharapkan oleh pimpinan. Para pegawai juga mengerti apa yang diharapkan oleh pimpinan, sehingga mereka dapat menghindari terjadinya kesalahan dalam bekerja. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh bapak Andriansyah.

“Selama ini tugas yang dilakukan oleh para pegawai akan dimintai pertanggung jawaban di akhir tahun sebagai bukti hasil kinerja yang mereka lakukan selama satu tahun ini, dengan membuat LPJ (Laporan Penanggung Jawaban). Jika dari tupoksi dan program tidak mereka kerjakan atau jalankan, itu akan dibuktikan dengan laporan LPJ tersebut.”¹⁰

Hasil wawancara dengan pak Andriansyah menyiratkan bahwa penting bagi pimpinan dan pegawai untuk mengusahakan terciptanya komunikasi yang efektif dalam organisasi. Sebab dengan efektifnya komunikasi dalam organisasi

⁹ Wawancara dengan ibu Lailah Hasanah, SH sebagai staf bidang PUUD, pada tanggal 6 juni 2018

¹⁰Wawancara dengan bapak Andriansyah,7 juni 2018.

tersebut maka akan memicu peningkatan kepuasan kerja yang tentunya akan meningkatkan kinerja semua pihak, sehingga pencapaian tujuan sebuah organisasi akan tercapai. Kemudian beliau juga menambahkan bahwa:

“Selama ini ia telah meminimalisir kinerja pegawai yang kurang baik, seperti menegur anggota yang melalaikan tugasnya dan tidak masuk kantor, serta memotivasi pegawai dengan memberikan reward kepada mereka, salah satu bentuk reward yang diberikan berupa pengucapan terimakasih.”¹¹

Bentuk komunikasi yang sesuai sangat diperlukan dalam organisasi untuk mendukung keberlangsungan komunikasi didalam organisasi tersebut, karena organisasi akan semakin berkembang dan berusaha mewujudkan tujuan dari organisasi agar tercapai.

“Bentuk komunikasi yang terjalin selama ini tergantung dengan situasi dan kondisi, adakalanya bentuk penyampaian informasi nya itu dari atasan kepada bawahan, terkadang ada juga dari bawahan kepada atasan, bahkan sesama rekan kerja. Namun adakalanya bentuk komunikasi yang disampaikan itu personal, hal ini hanya berlangsung pada informasi yang *urgen* saja, seperti: meninggalnya salah seorang anggota keluarga.”¹²

Dari beberapa pemaparan yang dijelaskan oleh informan dapat disimpulkan bahwasanya mereka telah melakukan upaya untuk berusaha menciptakan bentuk komunikasi yang efektif dalam organisasi, agar kinerja pegawai semakin meningkat.

¹¹ Wawancara dengan bapak Andriansyah,7 juni 2018.

¹² Wawancara dengan bapak Nasriah, S.AH sebagai staf sekretariat, pada tanggal 6 juni

C. Proses komunikasi yang berlangsung di antara pimpinan dan pegawai dalam meningkatkan kinerja dilingkungan kantor Satpol PP dan WH Provinsi Aceh

Kesuksesan organisasi sangat dipengaruhi oleh kapasitas dan kompetensi masing-masing individu dan kerjasama antar anggota tim dalam organisasi. Dalam menjalin kerjasama untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan adanya komunikasi. Ditinjau berdasarkan metode pelaksanaannya, komunikasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan di mana Komunikator memberikan informasi kepada komunikan dengan melalui media tertentu dan sesudah komunikan menerima pesan serta memahami sejauh mana kemampuannya, seorang komunikan harus memberikan respon/ tanggapan terhadap pesan yang diterimanya kepada komunikator baik itu dengan melalui media tertentu yang ia gunakan.

Proses komunikasi merupakan proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain. Pikiran bisa merupakan gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa merupakan keyakinan, kepastian, keraguan, kekhawatian, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan sebagainya yang timbul dari libuk hati. Jadi lingkup komunikasi menyangkut persoalan-persoalan yang ada kaitannya dengan substansi interaksi sosial orang-orang dalam organisasi atau lembaga, termasuk penyampaian yang dilakukan secara langsung maupun dengan menggunakan *channel* komunikasi.

Pada lembaga Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayatul Hisbah Provinsi Aceh setelah peneliti melakukan penelitian, proses komunikasi yang berlangsung diantara pimpinan dan pegawai dalam meningkatkan kinerja adalah

1. Bidang hubungan antar lembaga

Bidang merupakan unit pelaksana atau tempat mengontrol segala kegiatan aktivitas yang ada di setiap bidangnya. Salah satunya yaitu bidang hubungan antar lembaga. Dalam pencapaian tujuan organisasi atau lembaga memerlukan proses komunikasi yang baik. Proses komunikasi memungkinkan anggota organisasi dapat saling bertukar informasi baik itu dengan menggunakan bahasa atau media yang sering digunakan. Dengan terbangunnya proses komunikasi yang baik maka pertukaran informasi antar anggota organisasi berjalan dengan baik pula. Kemudian pada bidang hubungan antar lembaga proses komunikasi yang dibangun oleh pegawai kantor yaitu melalui pemberian tugas dan rapat evaluasi, dengan mengirimkan informasi lewat Ketua seksi. Seperti yang disampaikan salah satu informan.

“Saya selalu berkomunikasi dengan kasi dan para pegawai lainnya baik itu pada saat rapat evaluasi maupun pada saat pemberian tugas”.¹³

Akan tetapi hal tersebut tidak dirasakan oleh salah seorang informan

“Bahwa saya selama ini, ketua kabid kurang memberikan tugas secara langsung atau menyampaikan instruksi pekerjaan baik itu kepada saya maupun kepada sesama staf lainnya. Saya selalu menerima pemberian tugas dari ketua seksi. Kemudian kabid minim berkomunikasi diantara kami, disebabkan kabid mempunyai kesibukan diluar kantor, sehingga membuat kami tidak sering berkomunikasi dan juga jarang melakukan rapat evaluasi”.¹⁴

Didalam sebuah organisasi akan ada banyak perbedaan-perbedaan antar anggota organisasi, baik itu berbeda pendapat, pemikiran, dan ide yang diinginkan anggota organisasi. Dari hal tersebut terkadang muncul konflik yang

¹³Wawancara dengan Bapak Muhammad Ichsan sebagai Kabid Hubungan antar lembaga, pada tanggal 4 juni 2018.

¹⁴Wawancara dengan bapak Wahyu sebagai staf pegawai di bidang HAL, pada tanggal 4 juni 2018.

menyebabkan kekecewaan anggota organisasi. Seperti dalam melibatkan anggota organisasi dalam hal permasalahan yang ada dan dicari solusi untuk mencapai kemajuan tujuan organisasi.

Ia juga menambahkan ada hal-hal yang seharusnya dikomunikasikan dengan semuanya tetapi tidak dilakukan oleh pejabat bidang. Mereka menyangkan, jika hal seperti ini terus berkelanjutan akan berakibat buruk terhadap kelangsungan kinerja pegawai. Contoh yang disampaikan informan ada *miscommunication* antara pejabat dengan anggota, seperti halnya pembagian tugas dan turun lapangan, misalnya ambil dokumentasi, serta menaikannya ke media terkait razia yang dilakukan dilapangan. Setelah turun lapangan maka dilakukannya rapat evaluasi, guna untuk memperbaiki apa-apa saja yang kurang pada saat turun lapangan, tetapi hal ini tidak dilakukan oleh pimpinan atau pihak pejabat.

Hubungan manusiawi dalam hubungan kerja perlu mendapat fokus utama, sebab merujuk pada setiap perbaikan dalam prestasi kerja. Hubungan yang baik dapat dibangun dengan adanya komunikasi yang baik, yaitu menciptakan kerja sama diantara anggota organisasi.

Melihat kondisi dan fenomena yang terjadi serta hasil wawancara dengan beberapa informan penelitian, maka didapatkan bahwa proses komunikasi yang berlangsung diantara pejabat dan pegawai pada bidang Hubungan Antar Lembaga dibangun satu arah namun komunikasinya terhambat yang menimbulkan adanya masalah dan perbedaan-perbedaan persepsi.

2. Bidang bidang penegakan perundang-undangan daerah

Dalam sebuah organisasi atau lembaga, komunikasi menjadi penentu akan sukses atau tidaknya lembaga tersebut dalam mencapai tujuannya. Komunikasi yang tidak efektif dalam suatu organisasi sering berpengaruh buruk terhadap aktifitas organisasi. Akibatnya tidak efektif komunikasi dalam suatu organisasi akan melahirkan kesenjangan antar sesama pegawai dan terganggunya tahapan setiap pekerjaan.

“Proses komunikasi yang berlangsung selama ini semakin baik dimana pimpinan maupun atasan selalu memberikan inrtuksi sesuai dengan kemampuan yang saya miliki, ketika saya tidak mengerti dengan tugas yang diberikan atasan langsung memberi arahan serta memberi bimbingan.”¹⁵

Pada umumnya komunikasi yang disampaikan oleh komunikator memiliki pengaruh besar terhadap komunikannya. Baik pengaruh yang positif maupun pengaruh negatif, tergantung respon dari komunikan yang menerima informasinya, tidak dapat dipungkiri pada setiap lembaga, umumnya juga menginginkan komunikasi yang berpengaruh positif terhadap komunikasi yang sedang mereka jalankan. Demikian halnya dengan bidang penegakan dan perundang-undangan daerah seperti yang dikatakan oleh ibu Khalidah Ellyani, S.Ag, sebagai staf bidang PUUD:

“Ia mengaku komunikasi yang telah terjalin selama ini berlangsung dengan baik diantara sesama anggota maupun atasan.”¹⁶

Kemudian ketua bidang juga menerangkan bahwa

“Selama ini saya telah menjalin komunikasi yang baik dengan ketua seksi dan pegawai lainnya. Saya juga menegur anggota yang melalaikan tugasnya dan tidak masuk kantor.”¹⁷

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Khairul Aqli, S.HI, sebagai staf bidang PUUD, pada tanggal 5 juni 2018

¹⁶Wawancara dengan ibu Khalidah Ellyani, S.Ag, sebagai staf bidang PUUD, pada tanggal 5 juni 2018.

Sebuah komunikasi berhasil jika menguntungkan kedua belah pihak, kalau ada yang tersakiti itu dapat diartikan tidak berjalan dengan baik komunikasinya, Pada komunikasi dua arah terjadi diskusi antara pengirim pesan dan penerima pesan sehingga penerima pesan akan merasa puas. Sebaliknya pada komunikasi satu arah disamping penerima pesan tidak puas, juga paling besar kemungkinan terjadinya salah paham dalam mengelola pesan tersebut .

3. Ketertiban umum & ketentraman masyarakat

Dalam suatu organisasi baik itu bersifat formal ataupun informal, tidak dipungkiri komunikasi organisasi (*organizational communication*) sering terjadi dan berlangsung dalam jaringan yang lebih besar. Namun yang terpenting adalah komunikasi dapat dijadikan sebagai sarana yang dapat mempersatukan hubungan, baik itu berkomunikasi menggunakan bahasa atau dengan non verbal. Bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat proses komunikasi diantara pejabat dan bawahan berinteraksi melalui surat. Inisiatif ini dijalankan agar informasi dapat disebar tanpa harus menunggu bertatap muka. Ketua seksi operasi dan pengendalian mengatakan bahwa sanya:

“Kebijakan ini dibuat dengan pertimbangan, mengingat staf memiliki banyak tugas yang mereka kerjakan sesuai dengan Tupoksi, maka melihat kondisi mereka seperti itu dalam setiap kegiatan jika ada kepentingan akan diberitahukan lewat surat.”¹⁷

Kapasitas dan kerjasama antar anggota tim dalam organisasi sangat mempengaruhi kesuksesan organisasi itu sendiri. Dalam perjalannya ketentraman umum dan ketentraman masyarakat sebagai sebuah bidang yang tak lepas dari

¹⁷Wawancara dengan bapak Endin Sapruddin sebagai Kabid PUUD, pada tanggal 5 juni 2018.

¹⁸Wawancara dengan pak Tarmizi, SP sebagai Kasi di bidang trantib, pada tanggal 4 juni 2018.

masalah yang timbul. Untuk penyelesaian masalah pejabat bidang turut melibatkan staf dalam bekerja sama membantu pejabat dalam mencari solusi guna untuk menyelesaikan masalah tersebut. Seperti yang dipaparkan oleh ibu yusnidar bahwa:

“Setiap permasalahan sudah tentu di komunikasikan kepada kami, walau tidak selalu karena permasalahan tidak selalu muncul. Permasalahan kadang juga dibahas didalam rapat. Terkadang juga pada saat ngobrol santai pada jam istirahat untuk ditanyakan pendapat atas permasalahan tersebut, sekaligus untuk mencari solusi atau jalan keluar bersama hingga menemukan titik temu terhadap permasalahan yang muncul”.¹⁹

Ketika telah timbul suatu kesamaan tujuan membangun organisasi dan menghasilkan suatu kepuasan kerja maka terciptalah suasana yang harmonis dalam sebuah organisasi. Namun peneliti tidak dapat sepenuhnya mendapat data tentang bidang ini, berhubung peneliti tidak dapat mewawancarai ketua bidang ketentraman umum dan ketentraman masyarakat, dikarenakan informan mempunyai kesibukan yang membuat peneliti tidak dapat bertemu dengan tatap muka guna mewawancara informan.

4. Bidang pengawasan syariat islam

Pada setiap proses kegiatan pasti ada hambatan-hambatan dalam melakukannya. Begitu juga dalam proses komunikasi yang pada bidang pengawasan syariat islam. namun dari hasil wawancara semua informan mengatakan bahwa walau ada sedikit kemacetan dalam berkomunikasi namun tidak ada hambatan besar dalam melakukan proses komunikasi bahkan kabid dan juga pegawai lainnya saja duduk beristirahat sambil sharing atau membahas apa saja terkait bidang pengawasan syariat islam.

¹⁹Wawancara dengan ibu yusnidar,..... 4 juni 2018

Hal ini juga ditegaskan oleh staf pembinaan dan penyuluhan syariat islam bahwa

“Proses komunikasi bagus karena kita punya anjab atau uraian tugas. Jadi kami kerja sesuai dengan tupoksi, sehingga tidak akan terbentur tugasnya pada masing-masing pegawai. Sebagai anggota jika saya memerlukan informasi atau memberi informasi saya langsung menjumpai yang bersangkutan, agar informasi yang disampaikan atau didapat lebih jelas dan selama ini apapun ide yang saya berikan diterima dengan baik oleh kasi dan juga kapid.”²⁰

Hal yang sama di ungkapkan oleh informan yang satu ini bahwa:

“Komunikasi yang ada selama ini sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai, terkadang pegawai kurang efektif dalam melakukan tugasnya, tetapi ketika saya memberitahu atau mengarahkan, pegawai akan sangat menghargai dan mengerjakannya sesuai dengan apa yang diinstruksikan. Alhamdulillah setiap hari kinerja pegawai semakin bagus dan semakin meningkat, ini dapat dilihat dari segi disiplin yang semakin bagus.”²¹

Kesuksesan organisasi memang sangat dipengaruhi oleh kapasitas masing-masing individual dan kerjasama antar anggota tim dalam organisasi. Dalam menjali kerja sama untuk mencapai tujuan tersebut komunikasi adalah elemen terpenting. Jika elemen ini sudah terpenuhi dengan baik maka roda organisasi akan berjalan dengan baik pula. Kerjasama antar sesama anggota juga terus dibangun dengan mengadakan kegiatan-kegiatan yang turut melibatkan semua anggota. Beliau juga menambahkan bahwa, kinerja merupakan ujung tombak yang menyangkut roda pertanggung jawaban yang sudah dilakukan selama satu tahun lamanya. Jadi kami sebagai anggota tidak boleh putus komunikasi dengan atasan.

²⁰Wawancara dengan ibu Durriati, SH sebagai staf PSI pada tanggal 4 juni 2018.

²¹Wawancara dengan bapak Aidil Kamal, MM sebagai Kapid PSI, pada tanggal 6 juni 2018.

5. Bidang perlindungan masyarakat

Dalam komunikasi organisasi seharusnya pimpinan dan bawahan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya disertai dengan disiplin dan kerja sama yang tinggi, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi (perkantoran) menjadi semakin baik. Dan sebaliknya apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap yang otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

Pada bidang perlindungan masyarakat komunikasi yang dibangun oleh setiap pegawai berjalan dengan baik, walau diantara atasan dengan pegawai maupun diantara sesama pegawai. Sebagaimana yang di paparkan oleh informan berikut ini:

“Selama ini komunikasi yang terjalin sesama anggota pegawai maupun kepada atasan berlangsung dengan baik, tidak ada hambatan, bahkan jika ada informasi saya menyampaikan kepada rekan kerja, kami saling bertukar pendapat.”²²

Adanya komunikasi yang baik antara atasan dengan pegawai akan dapat menyebabkan para pegawai paham dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga mereka dapat menghindari terjadinya kesalahan dalam bekerja.

“Komunikasi yang terjalin kepada pegawai selama ini berlangsung sesuai dengan keperluan dan sesuai dengan aturan. Misalnya sedang saat rapat rutin, saya memberikan informasi, tugas kerja dan evaluasi kepada pegawai, kemudian akan saya serahkan kepada forum dimana setiap anggota rapat akan menyampaikan pendapatnya. Selain itu juga kai sering bertukar informasi, artinya informasi yang ada bukan saja berasal dari ide

²²Wawancara dengan ibu nur hayani sebagai staf pada bidang linmas, pada tanggal 6 juni 2018.

saya saja namun juga dari anggota pegawai yang mengikuti rapat tersebut.”²³

Namun lain halnya yang disampaikan informan yang satu ini bahwa:

“Proses komunikasi merupakan proses penyampaian pesan kepada atasan maupun pegawai, terkadang ada pesan yang disampaikan seperti penyampaian tugas dan lainnya, maka pegawai nantinya akan membuat laporan sebagai tanda pertanggung jawaban diakhir tahun. Sejauh ini komunikasi kami tidak berlangsung dengan baik dan efektif disebabkan pegawainya tidak merespon terhadap penyampaian tugas yang diberikan.”²⁴

Pada bidang ini peneliti juga mendapatkan informan-informan yang enggan memberi data dan wawancara dengan berbagai alasan yang membuat peneliti tidak bertemu dengan informan.

Sifat terpenting komunikasi organisasi adalah penciptaan pesan, penafsiran dan pemahaman kegiatan anggota organisasi, bagaimana komunikasi berlangsung dalam organisasi dan maknanya tergantung pemahaman seseorang mengenai organisasi. Dari pernyataan-pernyataan dan hasil pengamatan-pengamatan serta wawancara yang dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa proses komunikasi pegawai yang berlangsung pada setiap bidang sangat mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Pada setiap bidangnya terlihat sangat jelas bahwa selama ini komunikasi yang berlangsung belum berjalan dengan baik seperti pada bidang hubungan antar lembaga dan perlindungan masyarakat. Sedangkan pada bidang pengawasan syariat islam, bidang penegakan dan perundang undangan daerah, serta bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, proses komunikasi berlangsung dengan baik atau sudah terjalin dengan baik selama ini.

²³Wawancara dengan bapak Muhammad iswanto sebagai Kabid Linmas, pada tanggal 6 juni 2018.

²⁴Wawancara dengan bapak Azmanto, SE, MM sebagai Kasi di bidang Linmas 6 juni 2018.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pembahasan dari bab sebelumnya tentang bentuk-bentuk komunikasi secara umum yang berlaku pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayatul Hisbah Provinsi Aceh adalah komunikasi berjenjang dengan menggunakan bentuk komunikasi *Top Down*, yaitu komunikasi dari atas ke bawah. Terkadang juga menggunakan bentuk komunikasi *Bottom Up*, yaitu komunikasi dari bawah ke atas bahkan Horizontal. Namun adakalanya bentuk komunikasi yang disampaikan itu personal, hal ini hanya berlangsung pada informasi yang *urgen* saja.
2. Berdasarkan hasil penelitian, proses komunikasi diantara atasan dan pegawai yang berlangsung pada setiap bidangnya di lingkungan Satpol PP dan WH Provinsi Aceh bahwa proses komunikasinya tidak sepenuhnya berjalan lancar. Seperti pada bidang hubungan antar lembaga dan bidang perlindungan masyarakat masih ada kesalahpahaman serta perbedaan persepsi antara kedua belah pihak. Kemudian juga ada tugas-tugas yang belum terealisasi disebabkan pegawai kurang membuka diri untuk berkomunikasi dengan atasan, serta kurang merespon terhadap tugas yang diberikan sebab kurang pemahannya dalam menjalankan tugas tersebut,

sehingga tingkat kinerja mereka menurun. Sedangkan pada bidang penegakan perundang-undangan daerah, bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, serta bidang pengawasan syariat islam proses komunikasi yang berlangsung sudah terjalin dengan baik. Terbukti dengan adanya respon atau *feedback* yang baik dari kedua belah pihak yaitu atasan dengan pegawai terhadap interaksi dan kenyamanan dalam berkomunikasi.

B. Saran-saran

Dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin menyampaikan saran-saran agar bentuk-bentuk komunikasi serta proses komunikasi antara pimpinan dengan pegawai dalam meningkatkan kinerja berlangsung dengan baik tanpa ada hambatan yang membuat komunikasi menjadi macet.

1. Agar membangun komunikasi yang lebih terbuka diantara keduanya.
2. Pegawai harus paham dan mengerti terhadap tupoksi yang ada serta tugas yang diberikan.
3. Dijadwalkannya dengan konsisten pertemuan terkait mengevaluasi kinerja dan membahas keberlangsungan masa depan pada setiap bidangnya.
4. Agar pimpinan lebih sering membuat pertemuan khusus terhadap pegawai dalam setiap bidangnya, sehingga lebih akrab dan ketika ada keluhan yang dirasakan oleh pegawai maka akan tersampaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah bin Muhammad, *Tafsir Ibnu Katsir jilid 7*, (Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i, 2004).
- Alo liliweri, *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014).
- Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), Cet VIII.
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi Ekonomi Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2011).
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2007).
- Deddy mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007).
- Departemen Agama RI, *Mushaf Al-qur'an dan Terjemahannya*, (Bogor: Halim publishing & distributing, 2007).
- Dian Safriani, *Proses Komunikasi Organisasi Pada Jurusan Dilingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin ar Raniry*, dalam skripsi, (Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2014).
- Djoko Purwanto, *komunikasi Bisnis, Edisi Ketiga*, (Jakarta: Erlangga, 2006).
- Hadari Nawawi. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. (Yogyakarta: UGM, 2001).
- Hafied Changara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007).

Irsa Fedrila, *Komunikasi Organisasi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Guru: Studi di SMA NEGERI 13 Banda Aceh*, dalam skripsi, (Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2015). Onong uchana effendy, *dinamika komunikasi*, (bandung: remaja rosdakarya, 1995).

Husaini Usman, *manajemen teori, praktik dan riset pendidikan* (Jakarta Timur: Bumi Aksara, 2009).

Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT Renika Cipta, 2004).

Juliansyah Noor, *Metodelogi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2011).

J Winardi, *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003).

Marzuki A. *Profil Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayahul Hisbah Aceh*. (Aceh: Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayahul Hisbah Aceh, 2010).

Miftah Toha, *Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008).

Muhajir, *pengaruh komunikasi internal pemerintah kota banda aceh dalam memotivasi kinerja pegawai*, dalam skripsi, (Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2018).

Onong Uchjana Effendi, *Human Relations dan Public Relations*, (Bandung: Mandar Maju, 1993).

- Rianto Adi, *Metodelogi Penelitian Sosial dan Hukum , Edisi 1*, (Jakarta: Granit, 2004).
- R. Wayne Pace dan Don F. Laules, *Komunikasi Organisasi*, (Bandung: PT Rosda Karya, 1998).
- Saifuddin, *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Program Integrated Community Based Risk Reduction (ICBBR) PMI Cabang Banda Aceh*, dalam skripsi, (Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2014).
- Siti Mawaddah, *Efektifitas Komunikasi Organisasi Dalam Perubahan Perilaku dan Pembentukan Budaya Organisasi*, Dalam Skripsi, (Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2015).
- Soejono dan Abdurrahman, *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, Cet. 2, (Jakarta: Rineka Cipta dan Bina Adiaksara, 2005).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010).
- Surya Dharma, *Manajemen Kinerja*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005).
- Windy Novia, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Kashiko Press).
- Yuanita Widyanti Sofiana Sari, *Pengaruh Komunikasi Internal, Reward dan Punishment Terhadap Motivasi Kerja Karyawan di BPR Nur Indah Kencong Kabupaten Jember*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 2, No. 1.
- Zulbaili, *Komunikasi Organisasi Hamas Periode 2010-2012 Dalam Membina Ukhwah Islamiyah*, Dalam Skripsi, (Banda Aceh: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2015).

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: B.2556/Un.08/FDK/KP.00.4/04/2018

Tentang
Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Semester Genap Tahun Akademik 2017/2018

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- imbang
a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- ingat
1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 21 tahun 2015 tentang Statuta UIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam lingkungan UIN Ar-Raniry
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2018, Tanggal 5 Desember 2017

MEMUTUSKAN

- etapkan
ama
Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
Menunjuk Sdr. 1) Drs. Syukri Syamsan, M. Ag..... (Sebagai PEMBIMBING UTAMA)
2) Asamsunizar, S. Ag., M. Ag..... (Sebagai PEMBIMBING KEDUA)

Untuk membimbing KCU Skripsi.

Nama : Ikramida
NIM/Jurusan : 140401120/Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)
Judul : *Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayahul Hisbah Provinsi Aceh*

- kan
iga
mpat
apan
Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2018;
Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada Tanggal : 18 April 2018 M
2 Sya'ban 1439 H.

Rektor UIN Ar-Raniry,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi,

Kusumawati Hatta



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah.arraniry.ac.id

Nomor : B.2934/Un.08/FDK.I/PP.00.9/05/2018

Banda Aceh, 30 Mei 2018

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada

Yth, **1. Kepala Satpol PP dan WH Provinsi Aceh**
2. Kepala Bidang Hubungan Antar Lembaga Satpol PP dan WH Provinsi Aceh

Di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama /Nim : **Ikramida / 140401120**
Semester/Jurusan : **VIII / Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)**
Alamat sekarang : **Lr. Panjoe No. 26 Daruassalam Banda Aceh**

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul "*Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Dan Wilayahul Hisbah Provinsi Aceh.*"

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Wassalam
an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan,





PEMERINTAH ACEH
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN WILAYATUL HISBAH

Alamat : Jln. Tgk. H. M. Daud Beureueh No. 129, Telp./Fax. (0651) 28854, 23772, 23962
BANDA ACEH - 23126

Nomor : 070/298
ifat : Biasa
ampiran : -
erihal : Penelitian Ilmiah Mahasiswa.

Banda Aceh, 08 Juni 2018

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Dakwah dan
Komunikasi UIN AR-Raniry
di-

Tempat.

1. Bahwa yang tersebut di bawah ini :

Nama : Ikramida
NIM : 140401120
SMT/Jurusan : VIII/Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)

Telah melakukan penelitian (wawancara) pada instansi kami terkait skripsi yang berjudul "Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayahatul Hisbah Provinsi Aceh."

2. Demikian kami sampaikan, sebagai bahan seperlunya, terima kasih

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
DAN WILAYATUL HISBAH ACEH**



ENDIN SAPRUDDIN, S. PI.
PEMBINA TK. I

Nip. 19620712 198603 1 010
ND. Nomor 875.1/024 Tanggal 30 Mei 2018

FOTO-FOTO KEGIATAN PENELITIAN









DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Ikramida
2. Tempat / Tgl. Lahir : Kuala Makmur / 19 Januari 1996
Kecamatan Simeulue Timur Kabupaten/Kota Simeulue/Sinabang
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. NIM / Jurusan : 140401120 / Komunikasi Penyiaran Islam
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Alamat :
 - a. Kecamatan : Simeulue Timur
 - b. Kabupaten : Simeulue
 - c. Propinsi : Aceh
8. Email : Ikramida_ananda@yahoo.com

Riwayat Pendidikan

9. MI/SD/Sederajat MIN Kuala Makmur Tahun Lulus 2008
10. MTs/SMP/Sederajat SMPN 5 Simeulue Timur Tahun Lulus 2011
11. MA/SMA/Sederajat MAN Kuala Makmur Tahun Lulus 2014
12. Diploma Tahun Lulus UIN Ar-Raniry Banda Aceh 2014 Sampai dengan sekarang.

Orang Tua/Wali

13. Nama ayah : Deni Ardena
14. Nama Ibu : Nur Aini
15. Pekerjaan Orang Tua : Petani
16. Alamat Orang Tua :
 - a. Kecamatan : Simeulue Timur
 - b. Kabupaten : Simeulue
 - c. Propinsi : Aceh

Banda Aceh, 16 Juli 2018
Peneliti,

(Ikramida)