

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI ORGANISASI
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KERJA
(Studi Pada Kantor Camat Kecamatan Setia, Kabupaten Aceh Barat Daya)**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**KHAIRUNNAS
NIM. 411206576
Jurusan Komunikasi dan Penyiaan Islam**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2019 M / 1440 H**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelara Saejana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

Oleh:

**KHAIRUNNAS
NIM. 411206576**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

جامعة الرانيري Pembimbing II,

A R - R A N I R Y


**Enri Gunturwati, S.Pd.I., M.A.
NIP. 197903302003122002**


**Azman, S.Sos.I., M.I.Kom.
NIP. 198307132015031004**

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
Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam

Diajukan Oleh

KHAIRUNNAS
NIM. 411206576

Pada Hari/Tanggal

Senin, 5 Agustus 2019 M
3 Zulhijjah 1440 H

di

Darussalam-Banda Aceh

Panitia Sidang Munaqasyah

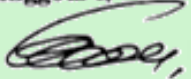
Ketua,


Fairi Chairawati, S.Pd.L., M.A.
NIP. 197903302003122002

Sekretaris,


Azman, S.Sos.L., M.I.Kom.
NIP. 198307132015031004

Anggota I,


Drs. Baharuddin AR, M.Si.
NIP. 19651231 199303 1 035

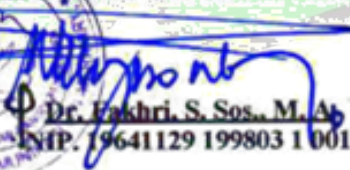
Anggota II,


Rusnawati, S. Pd., M.Si
NIP. 103092009123003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry




Dr. Fakhri, S. Sos., M. A.
NIP. 19641129 199803 1 001



KEMENTRIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp: (0651) 7552548, email: fakultas@dakwaharraniry.ac.id
Web: www.dakwaharraniry.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairunnas
NIM : 411206576
Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Judul Skripsi : Implementasi Komunikasi Organisasi Dalam
Meningkatkan Loyalitas Kerja (Studi Pada Kantor Camat,
Kecamatan Setia, Kabupaten Aceh Barat Daya)

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh 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 memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 28 Juli 2019
Yang Menyatakan,



Khairunnas

AR - RANIRY

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Implementasi Komunikasi Organisasi dalam Loyalitas Kerja (Studi pada Kantor Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya”. Adapun yang menjadi permasalahan penulis tuangkan dalam rumusan masalah adalah (1) Bagaimana implementasi komunikasi organisasi pada kantor Camat Kecamatan Setia kabupaten Aceh Barat Daya (2) Bagaimana komunikasi organisasi yang dapat meningkatkan loyalitas karyawan pada camat kecamatan Setia kabupaten Aceh Barat Daya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana implementasi komunikasi organisasi pada kantor Camat Kecamatan Setia kabupaten Aceh Barat Daya. Dan juga untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi yang dapat meningkatkan loyalitas karyawan dalam Camat Kecamatan Setia kabupaten Aceh Barat Daya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah implementasi komunikasi organisasi dalam meningkatkan karakter karyawan sudah berjalan dengan baik, dimana semua arahan yang diberikan menjadikan suatu penduan untuk terus bekerja dengan aturan-aturan yang ada dan sudah ditetapkan, juga bagi mereka yang memberikan tenaga dan pikirannya dalam menjalankan tugas dikantor camat berhubungan baik dengan sesama karyawan atau pimpinannya sehingga menjadikan rasa royalitas yang bagus terhadap kinerja pegawainnya.

Kata Kunci: Implementasi, Komunikasi Organisai, Loyalitas, Kerja

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberi rahmat serta karunia-Nya kepada kita semua. Shalawat beriring salam kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya sekalian yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Alhamdulillah berkat rahmat Allah dan hidayah-Nya penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Implementasi Komunikasi Organisasi dalam Loyalitas Kerja (Studi pada Kantor Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya”. Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Proses penyelesaian karya ilmiah ini tidak terlepas dari dorongan dan perhatian banyak pihak yang tidak dapat disebut satu-persatu, kendati demikian rasa hormat dan puji syukur penulisutarakan keharibaan-Nya dan semua individu baik secara langsung maupun tidak langsung, maka penulis ucapkan banyak terima kasih.

Ucapan terima kasih yang sangat teristimewa kepada Bapak M. Diah Ilyas (alm) dan Ibu Rusni sebagai orang tua penulis, berkat doa dan dukungan baik moril maupun materil penulis dapat melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi. Ucapan terima kasih kepada kakak penulis yang selalu memberikan

dorongan dan motivasi selama ini demi kesuksesan penulis untuk masa yang akan datang.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Ibu Fajri Chairawati, S.Pd. I. M.A selaku pembimbing I, dan kepada Bapak Azman, S. Sos, I., M. I. Kom sebagai pembimbing II, yang telah memberikan bantuan, bimbingan, ide dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Beserta rasa terimakasih juga kepada Penguji I yaitu Bapak Baharuddin AR, M. Si, dan Penguji II Ibu Rusnawati, M. Si yang telah bersedia menguji dan memberikan arahan dan perbaikan dalam skripsi ini.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Dekan, Ketua Jurusan KPI, Dosen, Mahasiswa dan seluruh Tenaga Kependidikan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat.

Tidak ada satupun yang sempurna di dunia ini, begitu juga penulis menyadari bahwa ada banyak kekurangan dan hal-hal yang perlu ditingkatkan baik dari segi isi maupun tata penulisannya. Kebenaran selalu datanganya dari Allah SWT dan kesalahan itu datang dari penulis sendiri, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan karya ilmiah ini.

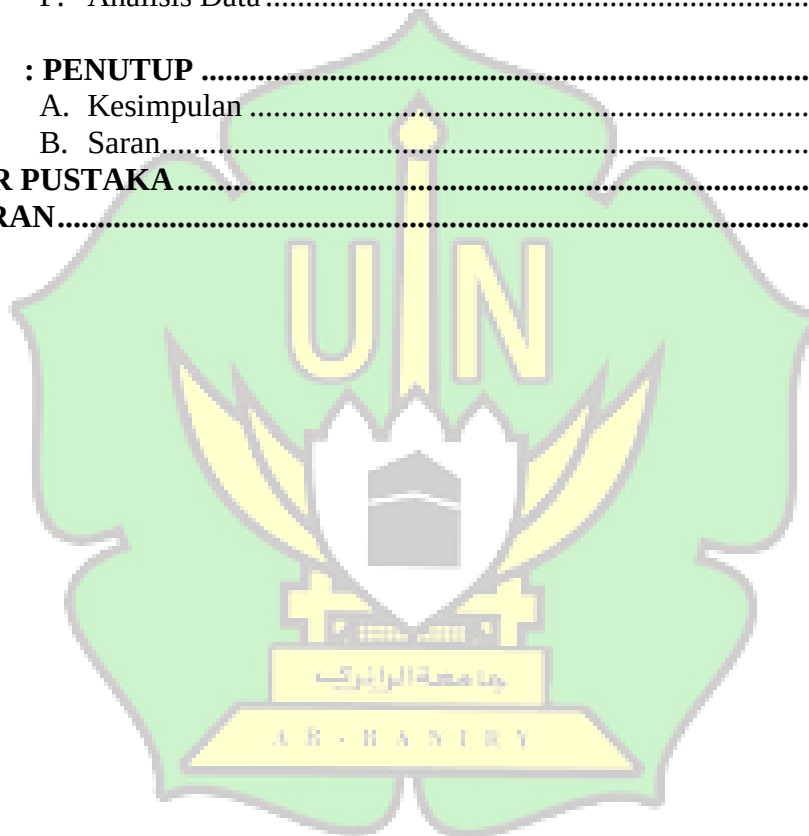
Banda Aceh, 28 Juni 2019
Penulis,

Khairunnas

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	iii
LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Defenisi Operasional.....	6
BAB II : LANDASAN TEORITIS	11
A. Penelitian Sebelumnya Yang Relevan	11
B. Landasan Konseptual	13
1. Implementasi.....	13
2. Komunikasi	15
a. Pengertian Komunikasi	15
b. Fungsi Komunikasi.....	17
c. Klasifikasi Komunikasi	20
3. Organisasi.....	21
a. Pengertian Organisasi.....	21
b. Karakteristik Organisasi	23
c. Fungsi Organisasi	25
4. Komunikasi Organisasi	29
a. Pengertian Komunikasi Organisasi	29
b. Tujuan Komunikasi Organisasi	31
c. Fungsi Komunikasi Organisasi	33
d. Komunikasi Organisasi	36
e. Hambatan Komunikasi Organisasi	37
5. Loyalitas.....	43
a. Definisi Loyalitas	43
b. Aspek-aspek Loyalitas Karyawan	44
BAB III : METODE PENELITIAN	47
A. Jenis Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Subjek dan Informan Penelitian	48
D. Objek Penelitian	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51

F. Teknik Analisis Data.....	53
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum Kantor Camat Kecamatan Setia	57
B. Visi dan Misi Kecamatan Setia	58
C. Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Setia.....	59
D. Implementasi Komunikasi Organisasi pada Kantor Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya	62
E. Loyalitas Karyawan di Kantor Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya	66
F. Analisis Data	67
BAB V : PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	73



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, instansi, masyarakat, atau di mana saja manusia berada. Komunikasi adalah proses penyampaian oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media). Komunikasi juga dapat diartikan sebagai suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain.¹

Dalam berkomunikasi dapat berlangsung secara terus-menerus, berubah-ubah, dan juga tidak ada henti-hentinya. Proses komunikasi ini terjadi secara timbal balik antara si pengirim dan si penerima yang saling memengaruhi satu sama lain yang akan dapat mengubah tingkah laku orang yang melakukan komunikasi. Komunikasi adalah salah satu aktivitas yang sangat fundamental dalam kehidupan umat manusia. Kebutuhan manusia untuk berhubungan dengan sesamanya, diakui oleh hampir semua agama telah ada sejak Adam dan Hawa.²

¹ Onong Uchjana, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004), hal. 17.

² Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1998), hal. 4.

Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil, serta begitu pula sebaliknya. Kurang atau tidak adanya komunikasi dalam suatu organisasi dapat mengakibatkan tidak lancarnya kegiatan organisasi itu sendiri.³ Dengan demikian, komunikasi dalam setiap organisasi mempunyai peranan sentral. Seiring dengan perkembangan zaman yang kian pesat tanpa kita sadari telah berpengaruh pada pergeseran pola pikir masyarakat akan pentingnya komunikasi sebagai aktivitas dasar manusia.

Dalam setiap organisasi, komunikasi mempunyai peran sentral, terutama berlaku dalam masalah efektivitas organisasi. Proses dan pola komunikasi merupakan sarana yang diperlukan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan kegiatan karyawan ke tujuan dan sasaran organisasi.⁴ Sebagai suatu organisasi, setiap instansi harus memperhatikan sumberdaya manusia yaitu sesuai dengan apa saja yang diharapkan untuk mampu sejalan dengan perkembangan teknologi dan tuntutan kegiatan organisasi yang efektif dan efisien. Pengelolaan komunikasi dalam organisasi sangat penting, karena mampu menciptakan suatu iklim yang dapat membentuk sistem kerja organisasi. Begitu pula iklim yang terbentuk dapat mempengaruhi perilaku anggota dalam menjalankan organisasi.

³ Juwita, “*Strategi komunikasi Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai*”, Komunikasi Penyiaran Islam, Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2015, hal. 4

⁴ Hendyat Soetopo, *Perilaku Organisasi: Teori Dan Praktek Dibidang Pendidikan*, Cet. Ke-2 (Bandung: Remaja Rosadakarya Offset, 2012), hal. 170

Organisasi dibentuk melalui komunikasi ketika individu di dalamnya saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan individu dan tujuan bersama. Peran komunikasi dalam suatu organisasi sangat berpengaruh dalam menyampaikan informasi. Dalam sebuah perusahaan atau lembaga komunikasi menjadi kunci utama dalam proses pertukaran informasi antar bagian dalam lembaga. Baik antara kepala suatu lembaga dengan pegawainya.⁵

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (PP. No 19 tahun 2008).⁶ Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat. Begitu juga dengan Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya yang salah satu fungsinya ialah mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan pelayanan umum.⁷

Pelayanan yang optimal terhadap masyarakat adalah hal utama yang harus dicapai oleh pegawai di kantor camat, karena setiap kepentingan masyarakat baik menyangkut dengan hal administrasi dan

⁵ Hendyat Soetopo, *Perilaku Organisasi*..., hal.175

⁶ Widya P. Setyanto, *Panduan Penyelenggaraan Musyawarah Perencanaan Pembangunan Kecamatan*, (Perpustakaan Nasional, 2008), hal. 7

⁷ Peraturan Bupati Aceh Barat Daya Nomor 74 Tahun 2016, *Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Aceh Barat Daya*.hal. 5

lainnya akan ditangani oleh pegawai di kantor camat.⁸ Dengan loyalitas yang tinggi terhadap pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pegawai kantor camat, sehingga masyarakat merasa puas atas kinerja pegawai di kantor camat Setia.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Hasbi salah seorang warga Gampong Lhang Kecamatan Setia, ia menjelaskan bahwa dirinya mendapatkan pelayanan yang kurang optimal saat mengurus sesuatu hal di Kantor Camat. Karyawan Kantor Camat juga menyulitkan masyarakat serta sistem birokrasi yang berbelit sehingga membuat masyarakat bingung. Ditambah lagi dengan komunikasi yang tidak ramah, pegawai yang tidak disiplin pada jam kerja sehingga apa yang diinginkan oleh masyarakat tidak tercapai. Lebih buruknya lagi dengan komunikasi yang tidak efektif tersebut menimbulkan konflik, baik antara camat dan pegawai dan antara pegawai dan masyarakat.⁹

Penulis tertarik untuk mengkaji tentang **“Implementasi Komunikasi Organisasi dalam Loyalitas Kerja” (Studi Pada Kantor Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

⁸ Hasil wawancara dengan Raifin (Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya), pada tanggal 17 November 2018, pukul 14.00 WIB.

⁹ Hasil wawancara dengan Hasbi (Masyarakat Gampong Lhang Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya), pada tanggal 3 Desember 2018, 20.00 WIB.

1. Bagaimana implementasi komunikasi organisasi pada kantor Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya?
2. Bagaimana komunikasi organisasi yang dapat meningkatkan loyalitas karyawan pada kantor Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi komunikasi organisasi pada kantor Camat Kecamatan Setia kabupaten Aceh Barat Daya.
2. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi yang dapat meningkatkan loyalitas karyawan pada kantor Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengetahui dan menambah pengetahuan di bidang komunikasi organisasi dalam meningkatkan loyalitas kerja pada kantor camat kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya.

2. Manfaat Praktis

Bagi masyarakat, penelitian ini bermanfaat untuk lebih mengetahui bagaimana komunikasi organisasi dalam meningkatkan loyalitas kerja

pada kantor Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya terhadap pelayanan publik kepada masyarakat.

E. Definisi Operasional

1. Komunikasi

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa Latin *communis* yang berarti "sama", *communico*, *communicatio*, atau *communicare* yang berarti "membuat sama" (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) adalah istilah yang paling sering sebagai asal usul komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata latinnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan yang dianut secara sama.¹⁰

Secara pragmatis, komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun tak langsung melalui media. Dimana pesan yang disampaikan itu tertuju kemana yang dikehendaki dan mempunyai respon terhadap pesan yang disampaikan.¹¹

Pengertian komunikasi memang sangat sederhana dan mudah dipahami, tetapi dalam pelaksanaannya sangat sulit dilakukan, terlebih lagi bila yang terlibat komunikasi memiliki referensi yang berbeda, atau di

¹⁰ John Fiske, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hal. 6

¹¹ John Fiske, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hal. 7

dalam komunikasi berjalan satu arah misalnya dalam media massa, tentunya untuk membentuk persamaan ini akan mengalami banyak hambatan. Komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Komunikasi memiliki tujuan yaitu untuk mengubah sikap, mengubah opini, mengubah perilaku dan mengubah masyarakat. Komunikasi memiliki fungsi antara lain yaitu menginformasikan, mendidik, menghibur, dan mempengaruhi. Komunikasi merupakan alat utama bagi para anggota organisasi untuk bekerja sama. Komunikasi membantu menyatukan organisasi dengan memungkinkan para anggota organisasi mempengaruhi satu sama lain dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi yang diharapkan.¹²

Pengertian komunikasi menurut penulis adalah pentransferan pemahaman yang disampaikan oleh komunikator terhadap komunikan dengan harapan sang komunikan merespon apa yang diinginkan oleh komunikator.

2. Organisasi

Menurut Arni Muhammad, organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab. Sifat tergantung antara satu bagian dengan bagian lain menandakan bahwa organisasi yang dimaksudkan adalah merupakan suatu sistem. Setiap organisasi memerlukan koordinasi supaya masing-masing

¹² John Fiske, *Pengantar Ilmu Komunikasi...*, hal. 8

bagian dari organisasi bekerja dengan semestinya dan tidak mengganggu bagian lainnya. Tanpa koordinasi akan menyulitkan organisasi itu untuk berfungsi dengan baik.¹³

Menurut penulis organisasi adalah penerapan sistem yang ada dalam struktur organisasi di suatu instansi dengan tujuan bersama dan menghasilkan suatu kinerja yang maksimal.

3. Komunikasi Organisasi

Organisasi merupakan suatu kesatuan atau perkumpulan yang terdiri atas orang-orang atau bagian-bagian yang di dalamnya terdapat aktifitas kerjasama berdasarkan aturan-aturan untuk mencapai tujuan bersama.¹⁴ Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa komunikasi menunjukkan korelasi dengan pelaksanaan organisasi secara keseluruhan. Perubahan tingkah laku dalam organisasi, baik antara manajer dengan karyawan yang terlibat dalam pemberian atau pertukaran informasi.¹⁵

Secara spesifik aktifitas komunikasi organisasi ada tiga hal yaitu:

- 1) Oprasional-Internal, yakni menstruktur komunikasi yang dijalankan dalam sebuah organisasi dalam rangka mencapai tujuan kerja.

¹³ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), hal. 3

¹⁴ Pace dan Faules, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), hal. 34

¹⁵ Putu Sunarcaya, *Pemberdayaan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan*, (Nusantara: PT. Bali Sugara, 2008). hal. 77

- 2) Oprasional-Eksternal, yakni struktur komunikasi dalam organisasi yang berkonsentrasi pada pencapaian tujuan kerja yang dilakukan oleh orang dan kelompok di luar organisasi.
- 3) Personal, yakni semua perubahan informasi dan perasaan yang dirasakan oleh manusia yang berlangsung kapan saja.

Menurut penulis komunikasi organisasi berarti proses penyajian informasi yang terdapat di dalam suatu organisasi untuk tujuan bersama.

4. Loyalitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata “Loyalitas” berarti kepatuhan atau kesetiaan. Alex S. Nitisemito mengatakan bahwa loyalitas adalah kesetiaan, kepatuhan, kesanggupan untuk menaati dan melaksanakan segala peraturan yang ada di dalam perusahaan dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab terhadap perusahaan tempat bekerja.¹⁶

Dari definisi diatas dapat penulis pahami bahwa loyalitas berarti keaktifan dan kecintaan yang dipersembahkan oleh karyawan terhadap suatu perusahaan.

¹⁶ Windy Novia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Kashiko Press, 2003), hal. 230

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan

Berdasarkan penelusuran penulis terhadap beberapa literatur kepustakaan, terdapat beberapa penelitian sejenis yang berkaitan dengan komunikasi organisasi dalam loyalitas kerja karyawan. Meskipun beberapa penelitian itu memiliki kemiripan dengan penelitian ini, namun dalam penelitian tersebut juga terdapat beberapa perbedaan. Pertama, penelitian yang berjudul “*Strategi Komunikasi Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Pada Guru Madrasah Aliyah Negeri Suak Timah Kecamatan Samatiga Kabupaten Aceh Barat)*” oleh Juwita pada tahun 2015. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi pemimpin dalam meningkatkan kinerja pegawai. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi kepemimpinan dapat meningkatkan kinerja guru Madrasah Aliyah Negeri Suak Timah Kecamatan Samatiga Kabupaten Aceh Barat.¹⁷

Kedua, penelitian yang berjudul “*Peran Komunikasi Organisasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan Di Hotel Inna Garuda Yogyakarta*”. Oleh Harjanti Widiastuti pada tahun 2010. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran komunikasi organisasi dalam membentuk semangat kerja di hotel Inna

¹⁷ Juwita, “*Strategi komunikasi Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai*”, Komunikasi Penyiaran Islam, Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2015.

Garuda Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah explanasi kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan kedudukan variable-variabel yang diteliti serta hubungan antar satu variable dengan variable yang lain. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara, studi dokumen, observasi dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi mempunyai peranan penting dalam meningkatkan semangat kerja karyawan hotel Inna Garuda Yogyakarta. Adapun peran komunikasi organisasi terhadap semangat kerja karyawan Hotel Inna Garuda Yogyakarta adalah; adanya rasa solidaritas dan kekeluargaan sehingga menghasilkan kenyamanan dalam bekerja. Timbulnya antusiasme dalam bekerja sehingga meningkatkan kinerja perusahaan, adanya sikap disiplin yang sangat berpengaruh terhadap prestasi perusahaan serta timbulnya sikap loyal sehingga antara perusahaan dan karyawan timbul rasa saling memiliki.¹⁸

Perbedaan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan penulis lakukan sekarang adalah peneliti terdahulu fokus kepada strategi kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai, akan tetapi yang penulis lakukan sekarang fokus komunikasi organisasi dalam meningkatkan loyalitas kerja.

¹⁸ Harjanti Widyastuti, "*Peran Komunikasi Organisasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan Di Hotel Inna Garuda Yogyakarta*". Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta 2010.

B. Landasan Konseptual

1. Implementasi

Konsep implementasi semakin marak dibicarakan seiring dengan banyaknya pakar yang memberikan kontribusi pemikiran tentang implementasi kebijakan sebagai salah satu tahap dari proses kebijakan. Wahab dan beberapa penulis menempatkan tahap implementasi kebijakan pada posisi yang berbeda, namun pada prinsipnya setiap kebijakan publik selalu ditindaklanjuti dengan implementasi kebijakan.¹⁹

Implementasi dianggap sebagai wujud utama dan tahap yang sangat menentukan dalam proses kebijakan.²⁰ Pandangan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Edwards III bahwa tanpa implementasi yang efektif keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Implementasi kebijakan merupakan aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahannya yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola *input* untuk menghasilkan *output* atau *outcomes* bagi masyarakat.²¹

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti, “implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan”.²²

¹⁹ Akib, Haedar dan Antonius Tarigan. “Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model dan Kriteria Pengukurannya,” *Jurnal Baca*, Volume 1 Agustus 2008, Universitas Pepabari Makassar, 2008, hal 117.

²⁰ Ripley, Rendal B. and Grace A. Franklin, *Policy Implementation and Bureaucracy*, second edition, the Dorsey Press, Chicago-Illionis, 1986, hal 15

²¹ Edward III, George C (edited), *Public Policy Implementing*, Jai Press Inc, London-England. Goggin, Malcolm L *et al.* 1990, hal 1.

²² Purwanto dan Sulistyastuti, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, Bumi Aksara Jakarta, 1991, hlm 21.

Menurut Agustino, “implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri”.²³

Ripley dan Franklin (dalam Winarno) menyatakan bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Implementasi mencakup tindakan-tindakan oleh sebagai aktor, khususnya para birokrat yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan.²⁴

Grindle (dalam Winarno), memberikan pandangannya tentang implementasi dengan mengatakan bahwa secara umum, tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (*linkage*) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah.

Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier menjelaskan makna implementasi, “Pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi,

²³ Agostiono, *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan Van Horn*, <http://kertyawitaradya.wordpress.com>, diakses 5 September 2010, hal 139.

²⁴ Ripley, Rendal B. and Grace A. Franklin. *Policy Implementation and Bureaucracy*, second edition, the Dorsey Press, Chicago-Illionis, 1986, hal 148.

menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya”.²⁵

Kesulitan dalam proses implementasi kebijakan dapat kita lihat dari pernyataan seorang ahli studi kebijakan Eugene Bardach melukiskan kerumitan dalam proses implementasi menyatakan pernyataan sebagai berikut : “Adalah cukup untuk membuat sebuah program dan kebijakan umum yang kelihatannya bagus diatas kertas. Lebih sulit lagi merumuskannya dalam kata-kata dan slogan-slogan yang kedenganrannya mengenakan bagi telinga pemimpin dan para pemilih yang mendengarkannya. dan lebih sulit lagi untuk melaksanakannya dalam bentuk cara yang memuaskan semua orang termasuk mereka anggap klien”.²⁶

Dari berbagai defenisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh berbagai aktor pelaksana kebijakan dengan sarana-sarana pendukung berdasarkan aturan-aturan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Komunikasi atau communication berasal dari bahasa Latin communis yang berarti sama. *Communico*, *communicatio* atau *communicare* yang berarti membuat sama (*make to common*). Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampaian pesan dan orang yang menerima pesan.

²⁵ Mazmanian, Daniel A and Paul A. Sabatier. *Implementation and Public Policy*, Scott Foresman and Company, USA, 1983, hlm 139.

²⁶ *Ibid.* hlm 141.

Oleh sebab itu, komunikasi bergantung pada kemampuan kita untuk dapat memahami satu dengan yang lainnya.²⁷

Komunikasi memiliki banyak makna dan banyak definisi yang diungkapkan oleh para ahli yang membahas tentang teori komunikasi. Komunikasi dapat disimpulkan sebagai proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik secara lisan, langsung maupun melalui media, atau komunikasi berarti proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang menyatakan sesuatu kepada orang lain.

Alex Gode mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses yang membuat sama bagi dua orang atau lebih yang tadinya merupakan monopoli seseorang atau sejumlah orang. Dan John B. Hoben mengemukakan komunikasi merupakan pertukaran verbal pikiran atau gagasan. Tubbs dan Moss mendefinisikan komunikasi sebagai proses penciptaan makna antara dua orang atau lebih, sedangkan Gudykunts dan Kim mendefinisikannya sebagai proses transaksional, simbolik yang melibatkan pemberian makna antara orang-orang. Theodore M. Newcomb berpendapat setiap tindakan komunikasi dipandang sebagai suatu transmisi informasi, terdiri dari rangsangan yang diskriminatif dari sumber kepada penerima.²⁸

Dalam prosesnya Mitchall. N. Charmley memperkenalkan 5 (lima) komponen yang melandasi komunikasi, yaitu sumber (*source*), komunikator

²⁷ Onong Ucha Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hal. 8-9

²⁸ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Oktober 2005), hal. 54-59

(*encoder*), pertanyaan/pesan (*message*), komunikan (*decoder*) dan tujuan (*destination*).²⁹ Definisi-definisi yang dikemukakan di atas dianggap telah mewakili untuk memahami komunikasi dan sedikit banyaknya kita telah dapat memperoleh gambaran seperti apa yang diungkapkan oleh Shannon dan Weaver bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak di sengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi yang menggunakan bahasa verbal, termasuk juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi.³⁰

Dari beberapa pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran pesan yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan untuk mendapatkan kesamaan pemahaman.

b. Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi menurut para ahli diantaranya yaitu menurut Thomas M. Scheidel mengatakan bahwa manusia itu pada umumnya berkomunikasi untuk saling menyatakan dan mendukung identitas diri mereka dan untuk membangun interaksi sosial dengan orang-orang yang disekelilingnya serta untuk mempengaruhi orang lain agar berpikir, merasa, ataupun bertindak seperti apa yang kita harapkan. Rudolf F. Verderber komunikasi memiliki 2 fungsi yakni fungsi sosial dan fungsi pengambilan keputusan. Fungsi sosial bertujuan untuk kesenangan, menunjukkan ikatan, membangun dan memelihara hubungan dengan

²⁹Susanto, Astrid, S, *Komunikasi Dalam Teori dan Praktek*, (Bandung: Bina Cipta,1988), hal. 19-21

³⁰Onong Ucha Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hal. 6

orang lain. Sedangkan fungsi pengambilan keputusan ialah memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan terhadap sesuatu pada saat-saat tertentu.³¹

Judy C. Pearson & Paul E. Nelson mengungkapkan bahwa komunikasi memiliki fungsi untuk kelangsungan hidup diri sendiri dan kelangsungan hidup bermasyarakat. Untuk kelangsungan hidup diri sendiri misalnya: dalam meningkatkan kesadaran pribadi, keselamatan jiwa, menampilkan diri sendiri kepada orang lain juga menggapai ambisi diri. Fungsi untuk kelangsungan hidup bermasyarakat yakni untuk memperbaiki hubungan sosial masyarakat dan mengembangkan keberadaan suatu masyarakat. Gordon I. Zimmerman menjelaskan bahwa komunikasi itu berguna dalam menyelesaikan setiap tugas penting bagi kebutuhan kita, juga untuk memberi sandang pangan kepada diri sendiri dan memuaskan kepenasaran kita kepada lingkungan, serta untuk menikmati hidup. Selain itu, hal terpenting dari komunikasi ialah untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain disekitar kita.³²

Selanjutnya menurut Effendi ada empat fungsi utama komunikasi yaitu:

- a. *To inform* (menginformasikan). Yakni memberikan informasi kepada orang lain tentang suatu peristiwa, masalah, pendapat, pikiran, segala tingkah laku orang lain dan apa yang disampaikan orang lain.
- b. *To educate* (mendidik). Yakni sebagai sarana pendidikan. Karena melalui komunikasi, manusia dalam suatu lingkungan masyarakat dapat menyampaikan segala bentuk pengetahuan, ide, gagasan kepada

³¹Onong Ucha Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hal. 11

³²*Ibid...*, hal. 12

orang lain sehingga orang lain dapat menerima segala bentuk informasi yang kita berikan.

- c. *To entertain* (menghibur). Komunikasi juga berfungsi untuk menghibur orang lain dan menyenangkan hati orang lain.
- d. *To influence* (mempengaruhi). Selain sebagai sarana untuk menyampaikan pendidikan, informasi dan sebagai sarana dalam menghibur orang lain, komunikasi juga berfungsi untuk memberikan pengaruh kepada orang lain. Saling mempengaruhi segala bentuk sikap dan perilaku orang lain agar mengikuti apa yang diharapkan.

Jika ditelusuri fungsi-fungsi komunikasi itu sendiri, maka fungsi komunikasi dibagi menjadi empat macam tipe, yakni komunikasi dengan diri sendiri (intrapersonal communication), komunikasi antarpribadi (interpersonal communication), komunikasi public, dan komunikasi massa.³³

Menurut penulis fungsi komunikasi adalah alat untuk mempengaruhi komunikan, baik secara internal maupun eksternal.

c. **Klasifikasi Komunikasi**

Dalam konteks komunikasi dapat diklasifikasikan berdasarkan situasi lingkungan tempat proses komunikasi berlangsung, konteks ini sering disebut dengan konteks Situasional lingkungan, konteks tersebut dibatasi oleh faktor komunikator dan komunikan, feedback/umpan balik, kedekatan, media, saluran dan lain-lain. Para pakar komunikasi memiliki pandangan yang berbeda-beda

³³Onong Ucha Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007),hal. 13

dalam mengklasifikasikan komunikasi, namun secara umum komunikasi dapat diklasifikasikan menurut jumlah audiens atau peserta komunikasi, mulai dari yang paling sedikit hingga proses komunikasi yang melibatkan banyak audiens.³⁴

Selanjutnya terdapat tujuh klasifikasi komunikasi sesuai yang dikemukakan oleh west dan turner yaitu :

- a. Komunikasi intrapersonal yaitu proses komunikasi yang dilakukan dengan diri sendiri.
- b. Komunikasi interpersonal yaitu proses komunikasi yang dilakukan antara individu secara langsung dengan tatap muka (*face to face communication*).
- c. Komunikasi Kelompok Kecil yaitu proses komunikasi yang dilakukan oleh individu dengan kelompok kecil, kelompok kecil ini biasanya berjumlah antara lima sampai tujuh orang.
- d. Komunikasi Organisasi, komunikasi ini berkaitan dengan komunikasi interpersonal yang berlangsung dalam suatu organisasi.
- e. Komunikasi Publik yaitu komunikasi yang dilakukan oleh seorang individu terhadap orang banyak (khalayak) dan pesan dalam komunikasi ini bersifat persuasive dengan selalu memperhatikan analisis khalayak, kredibilitas komunikator dan proses penyampaian pesan yang sifatnya membujuk.

³⁴Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Oktober 2005), hal. 62

- f. Komunikasi Massa yaitu menyampaikan pesan dengan menggunakan media, baik media cetak, elektronik maupun new media (media online).
- g. Komunikasi antarbudaya yaitu komunikasi yang dilakukan oleh individu-individu yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda-beda.³⁵

3. Organisasi

a. Pengertian Organisasi

Istilah organisasi dalam bahasa Indonesia atau *organization* dalam bahasa Inggris bersumber pada perekatan Latin *organization* yang berasal dari kata kerja bahasa Latin pula, *organizare* yang artinya *to form as or into a whole consisting of interdependent coordinated parts* (membentuk sebagai atau menjadi keseluruhan dari bagian-bagian yang saling bergantung atau terkoordinasi). Jadi secara harfiah organisasi itu berarti paduan dari bagian-bagian yang satu sama lainnya saling bergantung. Diantara para ahli ada yang menyebutkan paduan tersebut sebagai *system*, ada juga yang menyebutnya sebagai sarana dan sebagainya.³⁶

Menurut para ahli terdapat beberapa pengertian organisasi sebagai berikut: Stoner mengatakan bahwa organisasi adalah suatu pola hubungan-hubungan yang melalui mana orang-orang di bawah pengarahan atasan mengejar tujuan bersama. James D. Mooney mengemukakan bahwa organisasi adalah bentuk setiap

³⁵Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, edisi ketiga, cetakan ke-10, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal, 160

³⁶Pace dan Faules, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), hal. 41

perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama. Chester I. Bernard berpendapat bahwa organisasi adalah merupakan suatu sistem aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Stephen P. Robbins menyatakan bahwa Organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.³⁷

Prof Dr. Sondang P. Siagian, mendefinisikan organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang/ beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut dengan bawahan.³⁸

Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi dalam bukunya, berpendapat bahwa organisasi adalah wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri. Organisasi merupakan suatu unit yang terkoordinasi yang terdiri setidaknya dua orang, berfungsi mencapai suatu sasaran tertentu atau serangkaian sasaran.³⁹

Organisasi juga di definisikan sebagai unit sosial (pengelompokan manusia) yang sengaja dibentuk kembali dengan penuh pertimbangan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tertentu. Pada umumnya organisasi ditandai oleh

³⁷Pace dan Faules, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), hal. 42

³⁸*Ibid...*, hal. 43

³⁹Pace dan Faules, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), hal. 44

ciri-ciri: adanya pembagian dalam pekerjaan, adanya satu atau beberapa pusat kekuasaan yang berfungsi mengawasi pengendalian usaha-usaha organisasi serta mengarahkan organisasi mencapai tujuannya, serta penggantian tenaga kerja.⁴⁰

b. Karakteristik Organisasi

Abdul Azis Wahab menjelaskan beberapa karakteristik dari organisasi diantaranya adalah:

1. Sebuah identitas sosial;
2. Bertujuan atau diarahkan oleh tujuan (goal directed);
3. Memiliki sistem kegiatan terstruktur yang disengaja dan;
4. Dengan batas-batas yang jelas.

Sedangkan menurut Gerlof karakteristik dari sebuah organisasi yaitu :

1. Tujuan;
2. Orang;
3. Rencana.⁴¹

Secara umum organisasi punya tiga karakter, yaitu:

- a. Pekerjaan, kekuatan, dan tanggung jawab komunikasi dibagi diantara para anggota untuk membantu organisasi mencapai visi, misi dan tujuannya. Sebagai contoh, tim sepak bola, setiap pemain punya tugas tertentu untuk dipertontonkan, pelatih punya kekuasaan untuk memutuskan siapa yang akan menjadi pemain dari tim dan permainan apa yang akan dipelajari dan dipraktikkan.

⁴⁰*Ibid...*, hal. 45

⁴¹Pace dan Faules, *Komunikasi Organisasi...*, hal. 56

- b. “Pusat kekuasaan” timbul di suatu organisasi untuk mengarahkan mereka menghadapi tujuan-tujuan mereka. Dalam organisasi bisnis, pusat kekuasaan berada pada dewan direktur yang memutuskan bagaimana uang akan digunakan dan produk apa yang akan dibuat, siapa yang menetapkan gaji yang memuaskan dan situasi bekerja; manager sumber daya manusia, siapa yang memutuskan standar dan kriteria seleksi untuk merekrut pekerja.
- c. Organisasi akan menempatkan stafnya pada posisi yang sesuai dengan kompetensinya. Sebagai contoh, jika seseorang bekerja terlalu lambat dan tidak sesuai dengan standard, karyawan itu mungkin akan dipindahkan ke departemen lain sesuai dengan kompetensi dimana kecepatan bekerja tidak diperlukan. Orang lain yang bekerja cukup cepat akan ditempatkan ditempat tersebut.

Organisasi sebagai suatu system terbuka terus menerus mengalami perubahan, karena selalu menghadapi tantangan baru dari lingkungannya dan perlu menyesuaikan diri dengan keadaan lingkungan yang selalu berubah tersebut. Sifat dinamis dalam karakteristik organisasi dipengaruhi oleh: perubahan ekonomi dalam lingkungannya, perubahan pasaran, dan perubahan kondisi sosial.⁴²

Menurut penulis karakter organisasi adalah ciri khas yang ditimbulkan oleh suatu organisasi yang menjadikan perbedaan antara suatu organisasi dengan organisasi yang lain.

c. Fungsi Organisasi

⁴²Pace dan Faules, *Komunikasi Organisasi*..., hal. 59

1. Perencanaan (*planning*)

Setiap tujuan yang akan dicapai perlu perencanaan yang matang. Perencanaan tersebut meliputi riset kecil-kecilan maupun riset dalam skala besar. Riset skala kecil dilakukan apabila masalah ataupun tujuan yang hendak dicapai merupakan masalah atau tujuan kecil. Masalah atau tujuan yang bisa dipecahkan melalui nalar maupun pengetahuan dari berbagai anggota.⁴³

Berbeda dengan riset skala besar, riset ini digunakan untuk fungsi organisasi yang mempunyai tujuan besar ataupun masalah besar. Organisasi yang melakukan riset besar biasanya memiliki berbagai faktor. Salah satunya pernah melakukan hal yang sama namun gagal sehingga memerlukan riset dengan skala besar agar hasil bisa maksimal.⁴⁴

Selain hal di atas, skala besar barangkali dilakukan karena adanya kompetitor yang tinggi sehingga memerlukan strategi-strategi yang brilian sekaligus dapat menebak masa depan. Selain itu, riset skala besar digunakan karena tujuan *targeting* yang akan dituju merupakan penentu berjalan tidaknya sebuah perusahaan.⁴⁵

Menurut penulis perencanaan dalam sebuah organisasi sangat diperlukan, sebab sebuah perencanaan menentukan arah kegiatan serta akan memudahkan sebuah organisasi dalam mengevaluasi setiap perencanaan yang telah diatur.

b. Pengaturan (*organizing*)

⁴³*Ibid...*, hal. 73

⁴⁴Pace dan Faules, *Komunikasi Organisasi...*, hal. 74

⁴⁵*Ibid...*, hal. 75

Fungsi organisasi dari sisi pengaturan merupakan unsur yang bisa dikatakan sebagai penentu sebuah fungsi organisasi akan berjalan sesuai targeting atau tidak. Dengan adanya pengaturan, sebuah fungsi organisasi akan berjalan sesuai relnya masing-masing. Di dalamnya terdapat berbagai kesepakatan-kesepakatan yang disetujui bersama dan semua saling rela untuk melakukannya.⁴⁶

Pengaturan fungsi organisasi tidak semua sama, semua menyesuaikan dengan kondisi sebuah organisasi. Bahkan, terdapat organisasi yang di dalamnya menerapkan peraturan-peraturan yang sangat santau. Di pengaturan ini. Semua tergantung pimpinan atasannya sehingga memungkinkan fungsi organisasi satu dengan organisasi lainnya berbeda.⁴⁷

Berbeda dengan perusahaan, masing-masing individu sudah ditetapkan memiliki tugas pokoknya masing-masing. Dan setiap masing-masing bertanggung jawab atas pekerjaannya. Bila di sebuah perusahaan terdapat personal yang tidak dapat menjalankan tugasnya, biasanya akan dikenakan sanksi sampai diberhentikan.⁴⁸

c. Pengawasan (*Controlling*)

Tahap selanjutnya berupa pengawasan. Pengawasan ini dilakukan karena adanya aturan di bagian atas pembahasan poin ini. Sebuah organisasi memiliki sumber daya manusia yang belum terbiasa dengan

⁴⁶*Ibid...*, hal. 76

⁴⁷IPace dan Faules, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), Hal. 81-82

⁴⁸*Ibid...*, hal. 82

aturan yang ada. Bisa karena faktor lingkungan asalnya, kebiasaan maupun hanya sebatas tidak suka dengan peraturan yang telah dibuat.⁴⁹

Maka dari itu, gunanya pengawasan sangat diperlukan agar semua individu dapat bergerak beriringan. Bersama-sama di waktu yang sama dan tempat yang telah disepakati bersama dalam rangka mencapai tujuan. Pengawasan ini merupakan faktor penting, sekali lengah kemungkinan akan menjadi budaya organisasi yang buruk.⁵⁰

d. Laporan (*Accounting*)

Tahap terakhir dari fungsi organisasi adalah laporan. Laporan adalah hasil berjalannya roda organisasi selama waktu yang telah ditentukan. Saat laporan, seorang pelapor dalam hal ini sekretaris harus mengungkapkan se jelas-sejelasnya kondisi organisasi, Baik itu terpuruk, atau mengalami kemajuan.⁵¹

Jangan sampai suatu organisasi melaporkan hasilnya hanya yang baik-baik saja, menutupi kelemahan dan kekeurangan organisasi. Mengapa demikian, karena hakikat dari laporan adalah menyampaikan data riil di lapangan untuk melihat kondisi sebuah perusahaan atau organisasi.⁵²

e. Evaluasi

Bila boleh menambah satu lagi, fungsi organisasi sebagai evaluasi. Inilah puncak pekerjaan yang dilakukan para anggotanya

⁴⁹*Ibid...*, hal. 83

⁵⁰Pace dan Faules, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), hal. 84

⁵¹*Ibid...*, hal. 85

⁵²*Ibid...*, hal. 86

menindaklanjuti laporan. Di dalam evaluasi, hal paling urgent di bahas adalah hal-hal individu yang belum bisa mengikuti aliran sebuah organisasi. Di dalam evaluasi tersebut, bukan hanya berisi hukuman atau justifikasi kebenaran, namun lebih mencari solusi agar personal yang beramasalah menemukan solusinya. Bila tidak ada esolusi dan menjadi virus bagi sebuah organisasi maka mau tidak mau perlu dinonaktifkan.⁵³

Menurut peneliti evaluasi merupakan suatu hal yang membuktikan hasil dari kinerja dari suatu organisasi, apakah hasil tersebut positif atau negatif.

4. Komunikasi Organisasi

a. Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah hubungan orang-orang dalam jabatan-jabatan (posisi) dalam organisasi tersebut. Unit dalam komunikasi adalah seseorang dalam organisasi. Jabatan dalam organisasi menentukan komunikasi dalam organisasi tersebut. Komunikasi timbul apabila satu orang menciptakan orang dan yang lainnya menafsirkan, menimbulkan sebuah pertunjukan dan menciptakan pesan baru.⁵⁴

Komunikasi organisasi merupakan perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang terjadi. Goldhaber mengemukakan komunikasi

⁵³Pace dan Faules, *Komunikasi Organisasi...*, hal. 91

⁵⁴*Ibid...*, hal. 92

organisasi dapat di definisikan dan dipersepsikan dari berbagai perspektif seperti berikut:

- 1) Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu system terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungan baik internal (budaya) dan eksternal.
- 2) Komunikasi organisasi melibatkan pesan dan saluran, tujuan, arah dan media.
- 3) Komunikasi organisasi melibatkan orang-orang dan sikap mereka, perasaan, hubungan dan keterampilan.
- 4) Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah.⁵⁵

Dari definisi di atas yang di kemukakan oleh Goldhaber tersebut, ada empat kunci yang terkandung di dalamnya, yaitu:

a) Proses

Karena komunikasi organi sebagai suatu system terbuka yang dinamis dan minciptakan, saling menukar pesan (informasi) diantara anggotanya berjalan secara terus-menerus dan tidak henti-hentinya maka disebut dengan proses.⁵⁶

b) Pesan

⁵⁵Pace dan Faules, *Komunikasi Organisasi...*, hal. 92

⁵⁶*Ibid...*, hal. 93

Pesan adalah susunan symbol yang penuh arti tentang orang, objek dan kejadian yang dihasilkan oleh intraksi dengan orang lain. Untuk berkomunikasi, seseorang harus sanggup menyusun suatu gambaran mental, member gambaran nama mengembangkan suatu perasaan terhadapnya.⁵⁷

c) Jaringan

Dalam suatu organisai terdapat orang-orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi tersebut. Pertukaran pesan terjadi melalui jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi mungkin hanya mencakup dua orang, beberapa, atau keseluruhan organisasi.⁵⁸

d) Hubungan

Hubungan manusia dalam oragnisasi berkisar mulai dari yang sederhana yaitu hubungan antara dua orang (diadik) sampai kepada hubungan yang kompleks, yaitu hubungan dalam kelompok-kelompok kecil, maupun besar, dalam organisasi.⁵⁹

b. Tujuan Komunikasi Organisasi

Tujuan komunikasi organisasi yaitu untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi. Menurut Liliweri, bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi, yakni:

- 1) Menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat
- 2) Membagi informasi

⁵⁷Hendyat Soetopo, *Perilaku Organisasi: Teori Dan Praktek Dibidang Pendidikan*, Cet. Ke-2 (Bandung: Remaja Rosadakarya Offset, 2012), hal, 196-197

⁵⁸*Ibid...*, hal. 198

⁵⁹*Ibid...*, hal. 199

- 3) Menyatakan perasaan dan emosi
- 4) Melakukan koordinasi

Adapun tujuan komunikasi organisasi menurut effendy adalah sebagai saluran untuk melakukan dan menerima pengaruh mekanisme perubahan, alat untuk mendorong atau mempertinggi motivasi perantara dan sebagai sarana yang memungkinkan suatu organisasi mencapai tujuannya.⁶⁰

Menurut Effendy ada empat tujuan komunikasi yaitu:

- a) Mengubah sikap (to change the attitude) yaitu sikap individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang mereka terima.
- b) Mengubah pendapat atau opini (to change opinion) yaitu pendapat individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang mereka terima.
- c) Mengubah perilaku (to change the behaviour) yaitu perilaku individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang diterima.
- d) Mengubah masyarakat (to change the society) yaitu tingkat sosial individu atau kelompok terhadap sesuatu menjadi berubah atas informasi yang mereka terima.⁶¹

⁶⁰Hendyat Soetopo, *Perilaku Organisasi...*, hal. 198

⁶¹ Effendy, *Ilmu Komunikasi*, (Bandung:Satu Nusa,2006), hal. 13

d. Fungsi Komunikasi Organisasi

Dalam suatu organisasi baik yang berorientasi komersial maupun sosial, komunikasi dalam organisasi atau lembaga tersebut akan melibatkan empat fungsi, yaitu:

1. Fungsi informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (information-processing system). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti informasi pada dasarnya dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti dan sebagainya.⁶²

2. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pada semua lembaga atau organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini, yaitu:

⁶²Hendyat Soetopo, *Perilaku Organisasi: Teori Dan Praktek Dibidang Pendidikan*, Cet. Ke-2 (Bandung: Remaja Rosadakarya Offset, 2012) hal. 205

- a. Atasan atau orang-orang yang berada dalam tataran manajemen yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Disamping itu mereka juga mempunyai kewenangan untuk memberikan instruksi atau perintah, sehingga dalam struktur organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada lapis atas (position of authority) supaya perintahperintahnya dilaksanakan sebagaimana semestinya. Namun demikian, sikap bawahan untuk menjalankan perintah banyak bergantung pada:
 - b. Keabsahan pimpinan dalam menyampaikan perintah.
 - c. Kekuatan pimpinan dalam memberi sanksi.
 - d. Kepercayaan bawahan terhadap atasan sebagai seorang pemimpin sekaligus sebagai pribadi.
 - e. Tingkat kredibilitas pesan yang diterima bawahan.⁶³

Berkaitan dengan pesan atau message yaitu pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan-peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.⁶⁴

3. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan

⁶³I Hendyat Soetopo, *Perilaku Organisasi: Teori Dan Praktek Dibidang Pendidikan*, Cet. Ke-2 (Bandung: Remaja Rosadakarya Offset, 2012) hal. 206

⁶⁴Hendyat Soetopo, *Perilaku Organisasi: Teori Dan Praktek Dibidang Pendidikan*, Cet. Ke-2 (Bandung: Remaja Rosadakarya Offset, 2012) hal. 207

ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.⁶⁵

4. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat dilaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (newsletter, buletin) dan laporan kemajuan organisasi; juga saluran komunikasi informal seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.⁶⁶

e. Peran Komunikasi Organisasi

Peran komunikasi organisasi merupakan pesan atau informasi yang dilakukan oleh para pemimpin atau manajer, misalnya yang bertindak sebagai komunikator, memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi perilaku organisasi.⁶⁷ Adapun sebagai makhluk sosial, setiap manusia senantiasa berinteraksi dengan manusia lainnya, bahkan cenderung hidup berkelompok atau

⁶⁵*Ibid...*, hal. 208

⁶⁶*Ibid...*, hal. 209

⁶⁷Hendyat Soetopo, *Perilaku Organisasi: Teori Dan Praktek Dibidang Pendidikan*, Cet. Ke-2 (Bandung: Remaja Rosadakarya Offset, 2012) Hal. 211

berorganisasi untuk mencapai tujuan bersama yang tidak mungkin dicapai bila ia sendiri. Interaksi dan kerja sama ini akan terus berkembang dengan teratur sehingga membentuk wadah yang disebut dengan organisasi. Interaksi atau hubungan antar individu-individu dan kelompok/tim dalam setiap organisasi akan memunculkan harapan-harapan. Harapan ini kemudian akan menimbulkan peranan-peranan tertentu yang harus diemban oleh masing-masing individu untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan organisasi/kelompok.⁶⁸

Sebuah organisasi memang dibentuk sebagai wadah yang didalamnya berkumpul sejumlah orang yang menjalankan serangkaian aktivitas tertentu secara teratur guna tercapainya tujuan yang telah disepakati bersama. Terlebih dalam kehidupan masyarakat modern, manusia merasa bahwa selain mengatur dirinya sendiri, ia juga perlu mengatur lingkungannya, memelihara ketertiban, mengelola dan mengontrolnya lewat serangkaian aktifitas yang kita kenal dengan manajemen dan organisasi. William menyebutnya dengan istilah *“The Organisation Man”*.⁶⁹ Dalam setiap organisasi yang diisi oleh sumber daya manusia, ada yang berperan sebagai pemimpin, dan sebagian besar lainnya berperan sebagai anggota/karyawan. Semua orang yang terlibat dalam organisasi tersebut akan melakukan komunikasi. Tidak ada organisasi tanpa komunikasi, karena komunikasi merupakan bagian integral dari organisasi. Komunikasi ibarat sistem yang menghubungkan antar orang, antar bagian dalam organisasi, atau sebagai

⁶⁸*Ibid...*, hal. 212

⁶⁹Hendyat Soetopo, *Perilaku Organisasi: Teori Dan Praktek Dibiidang Pendidikan*, Cet. Ke-2 (Bandung: Remaja Rosadakarya Offset, 2012)Hal. 216

aliran yang mampu membangkitkan kinerja orang-orang yang terlibat di dalam organisasi tersebut.⁷⁰

Efektivitas organisasi terletak pada efektivitas komunikasi, sebab komunikasi itu penting untuk menghasilkan pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan penerima informasi pada semua tingkatan/level dalam organisasi. Selain itu komunikasi juga berperan untuk membangun iklim organisasi yang pada akhirnya dapat mempengaruhi efisiensi dan produktivitas organisasi.⁷¹

f. Hambatan Komunikasi Organisasi

Hambatan atau gangguan merupakan pengaruh dari dalam maupun dari luar individu, atau lingkungan yang merusak aliran atau isi pesan yang dikirimkan atau diterima. Hambatan komunikasi dalam organisasi bisa bersumber dari faktor-faktor internal komunikator dan komunikan, bisa juga bersumber dari luar, seperti dari lingkungan (kantor), atau lingkungan luar sosial.⁷²

Adapun berikut ini hambatan-hambatan komunikasi dalam organisasi :

1) Gangguan

Ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai gangguan mekanik dan gangguan sematik.

- a. Gangguan Mekanik adalah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik. Misalnya bunyi

⁷⁰Williams, *Sociological Interpretation*, (New York: Alfred A. Knop, 1956), Hal, 62.

⁷¹*Ibid...*, Hal. 64

⁷²Liliweri, *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Pustaka Sarwono, 1997), hal.

kendaraan yang lewat ketika pemimpin sedang berbicara dalam suatu pertemuan.

- b. Gangguan Sematik adalah bersangkutan dengan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak. Gangguan sematik tersaring ke dalam pesan melalui penggunaan bahasa. Lebih banyak kekacauan mengenai pengertian suatu istilah atau konsep yang disampaikan komunikator yang diartikan lain oleh komunikan sehingga menimbulkan salah pengertian.⁷³

2) Kepentingan

Interest atau kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati suatu pesan. Orang hanya akan memperhatikan prasangka yang ada hubungannya dengan kepentingannya, karena kepentingan bukan hanya mempengaruhi perhatian, tetapi juga menentukan daya tanggap, perasaan, pikiran dan tingkah laku kita akan merupakan sikap reaktif terhadap segala perangsang yang tidak bersesuaian atau bertentangan dengan suatu kepentingan.⁷⁴

1) Motivasi Terpendam

Motivasi akan mendorong seseorang untuk berbuat sesuatu yang sesuai benar dengan keinginan, kebutuhan dan kekurangannya. Semakin sesuai komunikasi dengan motivasi seseorang, maka semakin besar

⁷³*Ibid...*, hal. 381

⁷⁴Liliweri, *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi...*, (Jakarta : Pustaka Sarwono), hal. 381-

kemungkinan komunikasi itu dapat diterima dengan baik oleh pihak yang bersangkutan, begitu juga sebaliknya.⁷⁵

2) Prasangka

Prasangka atau prejudice merupakan salah satu hambatan bagi suatu kegiatan komunikasi. Orang yang mempunyai prasangka bersikap curiga dan menentang komunikator yang hendak melancarkan komunikasi sehingga sulit bagi komunikator untuk mempengaruhi komunikan. Prasangka mengakibatkan komunikan menjadi berfikir tidak rasional dan berpandangan negatif terhadap komunikasi yang sedang terjadi.⁷⁶

Kelancaran komunikasi mempengaruhi efisiensi kerja. Cara yang efektif agar proses komunikasi atasan bawahan dapat berjalan dengan lancar, maka dengan mempergunakan sistem dialogis. Komunikasi dialogis yaitu komunikasi dua arah yang bersifat timbal balik “penyampai pesan adalah juga penerima pesan”. Komunikasi dialogis berfungsi untuk menghindari kecenderungan pemimpin untuk menafsirkan sendiri setiap pesan atau instruksi yang ia berikan.⁷⁷

Komunikasi dialogis memiliki banyak manfaat bagi bawahannya sendiri. Terbukanya kesempatan bawahan dalam mengemukakan ide-ide, kritikan dan saran yang akan memberikan kepuasan tersendiri sehingga karyawan tersebut termotivasi dalam bekerja. Kesempatan bawahan untuk mengemukakan pendapat

⁷⁵*Ibid*..., hal. 382-383

⁷⁶*Ibid*..., hal. 384

⁷⁷Liliweri, *Sosiologi Dan Komunikasi Organisasi*..., hal. 384

tentunya akan menjadi masukan dan memperkaya pemikiran baru bagi pimpinan.⁷⁸

Menurut Pandji Anoraga, terdapat hambatan-hambatan yang dialami atasan maupun bawahan dalam proses komunikasi dialogis.⁷⁹ Adapun hambatan-hambatan pada pihak atasan:

a) Kurangnya kesediaan mendengarkan.

Sikap dan tingkah laku atasan dalam mendengarkan memainkan peranan penting bagi komunikasi dialogis yang efektif.

b) Segan terlibat urusan pribadi.

Para atasan umumnya segan terlibat dengan persoalan bawahan yang bersifat pribadi. Di lain pihak, bawahan sering sulit memisahkan antara persoalan pribadi dengan persoalan pekerjaan sehingga mereka sukar membicarakan hal tersebut.

c) Prasangka.

Komunikasi dialogis membuat bawahan berkesempatan menyalurkan apa yang ia pendam di hati, serta dapat melepaskan ganjalan emosional dan ketidakpuasan. Atasan berprasangka dengan adanya komunikasi dialogis akan memperkuat kebiasaan mengeluh dan mengkritik dari para bawahan. Semestinya dengan keluhan dan kritikan tersebut atasan mudah menyadari dan mengetahui kegagalan dan kekeliruan yang terjadi.

⁷⁸Ibid...,hal. 385

⁷⁹Ibid...,hal. 386

d) Sikap bertahan.

Kita semua cenderung mempertahankan diri dengan komunikasi dialogis, kemungkinan kekeliruan atasan akan diketahui bawahan menjadi lebih besar. Padahal itu tidak mengurangi kredibilitas atasan dimata bawahannya. Bahkan bila atasan bersikap terbuka dan sportif, maka penghargaan bawahannya akan semakin bertambah.

e) Kurang waktu

Mendengarkan itu memakan waktu. Banyak atasan yang tenggelam dengan kesibukan kerjanya. Hal demikian membuat pemimpin sukar sekali menyediakan waktu untuk diskusi. Kesulitan ini lebih terasa bagi atasan yang berjalan sendiri, memecahkan sendiri persoalan-persoalan di unit kerjanya, dan tidak kenal sistem diskusi dengan bawahan.⁸⁰

Sedangkan hambatan-hambatan pada pihak bawahan:

a. Keterbatasan pengetahuan.

Hambatan pengetahuan sering mempersulit komunikasi dari bawahan ke atasan. Bagi atasan, menyampaikan gagasan dan pesan buat bawahannya tidak sukar karena ia tentu memahami wawasan dan cara berfikir serta persoalan-persoalan pada level bawahan yang lebih banyak menghadapi kesulitan untuk berkomunikasi dengan atasannya,

⁸⁰Liliweri, *Sosiologi Dan Komunikasi Organisasi*, (Jakarta :pustaka Surwono, 1997), hal. 385-386

yang tidak ia ketahui bagaimana lingkungan lingkup kerja, cara berfikir dan persoalan-persoalannya.⁸¹

b. Prasangka emosional.

Kebanyakan bawahan punya sikap emosional dan prasangka. Perasaan-perasaan mereka sering bercampur aduk dengan pengamatannya terhadap persoalan-persoalan. Sering kali dalam mengemukakan pendapatnya, jauh-jauh hari mereka sudah siap bahwa pendapat tersebut pasti ditolak. Akibatnya mereka sering ragu-ragu berbicara. Kalau pendapatnya ditolak, prasangka makin tebal. Tetapi jika pendapatnya diterima mereka pun terkejut.⁸²

c. Perbedaan wewenang

Komunikasi dari atasan ke bawahan lebih mudah dibandingkan sebaliknya. Para atasan lebih bebas untuk memanggil dan berbicara dengan bawahannya kapan saja ia mau. Bawahan umumnya tidak punya keberanian psikologis sebesar itu.⁸³

Untuk mengatasi hambatan-hambatan pada proses komunikasi dialogis antara pemimpin dan karyawan, maka seorang pemimpin harus dapat menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat sesuai kondisi perusahaan.⁸⁴

⁸¹Liliweri, *Sosiologi Dan Komunikasi Organisasi*, (Jakarta :pustaka Surwono, 1997), hal.

⁸²*Ibid*..., hal. 388

⁸³Liliweri, *Sosiologi Dan Komunikasi Organisasi*..., hal. 389

⁸⁴*Ibid*..., hal. 390

5. Loyalitas

a. Defenisi Loyalitas

Perkembangan perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh loyalitas karyawan di dalamnya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata “loyalitas” berarti kepatuhan atau kesetiaan. Alex S. Nitisemito mengatakan bahwa “loyalitas adalah kesetiaan terhadap perusahaan tempat bekerja, seringkali dipakai syarat untuk promosi”. Sedangkan menurut pendapat lain mengatakan bahwa loyalitas adalah kesetiaan, tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu disertai dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.⁸⁵ Musanef Dari beberapa defenisi diatas dapat kita tarik kesimpulan bahwa loyalitas adalah sikap kepatuhan atau kesetiaan, kesanggupan untuk menaati dan melaksanakan segala peraturan yang ada didalam perusahaan dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.⁸⁶

Menurut Reicheld, semakin tinggi loyalitas para karyawan disuatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah di tetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi. Sedangkan untuk sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah di tetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi.⁸⁷

⁸⁵Alex S. Nitisemito, *Komunikasi Interaksi Dan Bisnis* (Jakarta : Gramedia Pustaka,1991) hal. 136

⁸⁶ Musanef, *Administrasi Kepegawaian*, (Bandung : Pustaka Sinar Harapan,1994), hal. 208

⁸⁷<http://digilib.uinsuka.ac.id/peran-komunikasi...>, hal. 27

b. Aspek-aspek Loyalitas Karyawan

Loyalitas karyawan dalam suatu organisasi mutlak dibutuhkan demi kemajuan organisasi tersebut. Memiliki karyawan yang mempunyai loyalitas tinggi terhadap organisasi membutuhkan proses. Tidak terbentuk begitu saja dalam perusahaan, akan tetapi ada aspek-aspek yang mewujudkan adanya loyalitas karyawan tersebut. Masing-masing aspek merupakan bagian dari manajemen perusahaan yang berkaitan dengan karyawan dan perusahaan.⁸⁸

Aspek-aspek loyalitas yang terdapat dalam individu dikemukakan oleh Siswanto dalam yang menitikberatkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh karyawan, yaitu :

a. Taat pada peraturan

Karyawan mempunyai tekad dan kesanggupan untuk menaati segala peraturan, perintah dari perusahaan dan tidak melanggar larangan yang telah ditentukan baik secara tertulis maupun tidak tertulis, peningkatan ketaatan tenaga kerja merupakan prioritas utama dalam pembinaan tenaga kerja dalam rangka peningkatan loyalitas kerja pada perusahaan.

b. Tanggung jawab pada perusahaan

Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan kepada karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan

⁸⁸*Ibid...*, hal. 28

tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran bertanggungjawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan.⁸⁹

Ciri-ciri karyawan yang mempunyai tanggungjawab terhadap perusahaan yaitu :

- 1) Karyawan tersebut dapat menyelesaikan tugas dengan baik.
- 2) Selalu menyimpan dan memelihara barang-barang milik perusahaan dengan sebaik-baiknya.
- 3) Mengutamakan kepentingan dinas dari pada kepentingan golongan.
- 4) Tidak pernah berusaha melemparkan kesalahannya kepada orang lain.

c. Kemauan untuk bekerjasama

Bekerjasama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.⁹⁰

d. Rasa memiliki

Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan.

e. Hubungan antarpribadi

Karyawan yang mempunyai loyalitas tinggi, mereka akan mempunyai sikap fleksibel kearah hubungan antara pribadi. Hubungan antara pribadi ini

⁸⁹<http://digilib.uinsuka.ac.id/peran-komunikasi...>, hal. 29

⁹⁰*Ibid*..., hal. 30

meliputi :hubungan sosial diantara karyawan. Hubungan harmonis antara atasan dan karyawan, serta situasi kerja dan sugesti dari teman sekerja.⁹¹

f. Kesukaan terhadap pekerjaan

Perusahaan harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya setiap hari datang untuk bekerja sama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati. Sebagai indikatornya bisa dilihat dari keunggulan karyawan dalam bekerja dan karyawan tidak pernah menuntut apa diterimanya di luar gaji pokok.⁹²



⁹¹Netisemito, *Kinerja Karyawan Perusahaan Mitra*, (Jakarta:Sinar Indah, 2002) hal. 167

⁹²<http://digilib.uinsuka.ac.id/peran-komunikasi...>, hal.29

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik (utuh), dengan mendeskripsikan data dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁶⁰ Dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan nemo, gambar (foto) dan dokumen resmi lainnya.⁶¹ Penulis akan mencari data, fakta dari lapangan (*field research*) dengan tujuan dapat mengetahui bagaimana komunikasi organisasi pesan loyalitas kerja serta faktor pendukung dan penghambat implementasi komunikasi organisasi dalam loyalitas kerja pada kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi subjek alamiah. Peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara gabungan, analisis data

⁶⁰ Lexy J Moleoong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya), hal. 6

⁶¹ Handari Nabawi, *Metode Penelian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada Pres, 2005), hal. 31

bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.⁶²

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif kualitatif* yaitu metode penelitian berupa gambaran mengenai situasi atau kejadian, kata-kata tertulis atau lisan, kalimat, gambar dan perilaku yang dapat diamati serta diarahkan pada latar alamiah individu tersebut secara menyeluruh.⁶³

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya. Target atau sasaran penelitian adalah Camat beserta staf di kantor Kecamatan tersebut. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 22 September 2018 sampai dengan 11 Februari 2019.

C. Subjek dan Informan Penelitian

Penelitian ini menggunakan sampel, dan mengidentifikasi subjek penelitian melalui fenomena dan data yang diperoleh di lapangan. Alasannya karena penelitian ini jenis deskriptif. Subjek yang dipilih adalah yang berkenaan dengan penelitian ini. Pemilihan subjek dalam penelitian ini menggunakan teknik deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi.

⁶² Handari Nabawi, *Metode Penelian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada Pres, 2005), hal. 32

⁶³ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Galia Indonesia, 2005), hal. 55

Subjek yang diambil dalam penelitian ini yaitu 6 orang yang bekerja di kantor Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya. Masing-masing diantara mereka memiliki problem dalam bekerja sehari-hari. Atas dasar realita tersebut untuk memperoleh subjek yang sesuai dilakukan observasi. Berdasarkan hasil observasi awal dengan dengan camat setempat, pada tanggal 02 januari 2019 terdapat beberapa karyawan yang tidak loyal dalam kinerjanya, maka dari hal inilah muncul beberapa problem untuk penulis lakukan penelitian secara mendalam.

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.⁶⁴

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan penelitian utama (*Key Informan*), yang dimaksud dengan *key informan* adalah orang yang paling tahu banyak informasi mengenai objek yang sedang diteliti atau data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumbernya.⁶⁵ Dalam hal ini yang menjadi informan penelitian utama (*Key Informan*) adalah semua yang berhubungan dengan Kantor Camat diantaranya Camat dan staf karyawan lainnya.

Selain menggunakan informan penelitian utama (*Key Informan*) penelitian ini juga menggunakan sumber data penunjang (Sekunder), yang dimaksud data sekunder disini adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti dari bahan kepustakaan sebagai penunjang dari data utama yang terkait dengan penelitian.⁶⁶

⁶⁴ Burhan Bugin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2007), hal. 76

⁶⁵ *Ibid*, hal. 77

⁶⁶ Hermawan Wasito, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka utama, 1995), hal. 88

Untuk memperoleh data yang sesuai dan mendukung penelitian ini maka diperlukan sumber data, diantaranya adalah sumber data mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip, dokumen-dokumen dan sebagainya. Sumber data yang tertulis dalam penelitian ini adalah buku-buku atau literatur yang ada hubungannya dengan penelitian yang penulis lakukan.

Berikut adalah tabel informan penelitian:

NO.	NAMA	JABATAN
1.	Raifin, S.Pd	Camat
2.	Sayuti, S.Pd	Sekretaris Camat
3.	Mardianto, S.E	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
4.	Hendri Yulisda, S.AP	Sub Bagian Keuangan, Program dan Pelaporan
5.	Reby Yosy Dharma, A.Md. Pel	Seksi Pemerintahan dan Ketertiban Umum dan Administrasi Gampong
6.	Cut Rosmiati	Seksi Pembangunan Gampong dan Kesejahteraan Sosial
7.	Yusra, S.T	Seksi Pemberdayaan Perempuan dan Kesehatan
8.	Barmawi Akfa	Warga
9.	Darwin Karim	Warga

D. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah isu, problem, atau permasalahan yang dibahas, dikaji, diteliti dalam riset sosial. Dari definisi tersebut, kita langsung dapat menangkap bahwa objek penelitian memiliki cakupan luas sejauh masih berhubungan dengan topik penelitian. Namun demikian, objek penelitian sosial bisa kita klaim sangat mungkin melibatkan individu, kelompok, atau masyarakat sejauh objek tersebut merupakan permasalahan yang akan diteliti.⁶⁷

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu karyawan kantor Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah bagian yang sangat penting dalam melakukan penelitian. Karena itu, untuk mendapatkan data di lapangan penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi, ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan terhadap responden atau objek penelitian.⁶⁸ Untuk memperoleh data yang jelas dan dapat memperhatikan kondisi real dari lapangan observasi yang diunakan oleh peneliti adalah nonpartisipan, dimana peneliti hanya terlibat dengan independen. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan cara mengamati komunikasi organisasi di Kantor Camat serta faktor-faktor penghambat

⁶⁷ A. Husaini Usman dan P. Setiadi, *Metodologi Penelitian Sosial, Ed pertama*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hal. 54

⁶⁸ A. Husaini Usman dan P. Setiadi, *Metodologi Penelitian Sosial, Ed pertama*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hal. 60

dan pendukung yang mempengaruhi loyalitas kerja para staf dan karyawannya.

2. Wawancara, ialah suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan objek yang diteliti.⁶⁹

Dalam hal ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak staff kecamatan di Kantor Camat Setia Kabupaten Aceh Barat Daya.

3. Dokumentasi, ialah mencari atau mengumpulkan data mengenai catatan peristiwa yang sudah berlalu terhadap penelitian yang sedang diteliti berupa catatan, transkrip, buku, majalah, surat kabar, dan sebagainya. Dokumen tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi untuk penguat data observasi dan wawancara dalam memeriksa keabsahan data, membuat interpretasi dan penarikan kesimpulan.⁷⁰

Peneliti akan mengumpulkan data dokumentasi sebanyak mungkin seperti hasil wawancara, foto kegiatan wawancara, serta hal-hal lain yang penulis anggap bisa menambahkan kelengkapan data primer dalam penulisan skripsi ini.

F. Teknik Analisis Data

Setelah observasi, wawancara dan dokumentasi dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah analisis data. Ada juga yang menyebut dengan *preparation*, da

⁶⁹ *Ibid* ..., hal 62

⁷⁰ Suharsini Harikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rinaka cipta, 2006), hal. 231

nada juga yang menyebut *analysis*.⁷¹ Menurut Bigdab, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari tahapan teknik pengumpulan data, sehingga dapat dengan mudah dimengerti dan dapat diinformasikan kepada orang lain.⁷²

Analisis data bertujuan untuk memperoleh data yang efektif, setelah semua langkah pengumpulan dilakukan, kemudian data yang diperoleh diolah sedemikian rupa dan dilakukan analisis data untuk memperoleh informasi yang bermanfaat agar peneliti lebih mudah untuk menarik suatu kesimpulan yang pasti.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data selama di lapangan model Miles dan Huberman, adapun datanya dianalisis sebagai berikut.⁷³

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dan membuang yang tidak perlu. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, oleh karena itu harus dilakukan analisis data melalui reduksi data. Dengan demikian jumlah data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya yang diperlukan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian dapat dilakukan dalam bentuk uraian

⁷¹ Suharsini Harikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rinaka Cipta, 2006), Hal. 231

⁷² *Ibid*,,, 35.

singkat bagan maupun hubungan antar kategori. Penyajian data yang paling sering digunakan adalah teks yang bersifat naratif untuk mempermudah memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami sebelumnya.

c. Conclusion Drawing/verification

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Reduksi data ini merupakan suatu bentuk analisis yang digunakan dalam rangka untuk menggolongkan, mengarahkan, dan membuang yang tidak perlu serta mengorganisasikan data sehingga nantinya kesimpulan dapat ditarik secara jelas dan tepat.⁷⁴

⁷⁴ Silalahi, U. *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Unpar Press, 2006), hal. 311

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Camat Kecamatan Setia

Kecamatan Setia merupakan kecamatan pemekaran dari kecamatan Tangan-Tangan yang terbentuk pada tahun 2006 dan di oleh H. Muhammad Hasan (Alm) Selaku PJ Bupati Aceh Barat Daya, serta bapak Ariswandi, S.E menjadi Camat pertama di Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya.⁷³

Kantor Camat Kecamatan Setia dibangun pertama kali dibangun pada tahun 2008 yang teletak di Desa Lhang. Pada awal pembangunannya kantor Camat Kecamatan Setia ini hanya memiliki 3 ruangan yang terdiri dari ruang Camat, Sekcam, dan Staff. Tahun 2010 barulah terjadi renovasi serta pembangunan gedung baru, sehingga seluruh ruangan staff dibuat dan dlengkapi dengan fasilitas yang memadai.⁷⁴ Berikut adalah gambar suasana Kantor Camat



⁷³ Hasil Wawancara dengan Arifin, Camat Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 09.00 Wib.

⁷⁴ Hasil Wawancara dengan Arifin, Camat Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 09.00 Wib.



B. Visi dan Misi Kecamatan Setia

1. Visi

Terwujudnya pegawai kecamatan yang professional, transparan dan akuntabel menuju masyarakat yang Islami, sejahtera, aman damai dqn bermartabat.

2. Misi

- a. Pembinaan masyarakat yang bermartabat dan melaksanakan tuntunan Islam.
- b. Meningkatkan kerjasama dengan instansi lainnya.
- c. Meningkatkan kondisi dengan SKPD lain.
- d. Meningkatkan fasilitas pelayanan umum.

- e. Meningkatkan kerjasama yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

C. Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Setia

1. Stuktur Organisasi

Berikut adalah struktur organisasi Kecamatan Setia:



2. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Setia

a. Camat

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor : 11 Tahun 2006 tentang Pemerintah Aceh dan Peraturan Pemerintah Nomor : 19 Tahun 2008 Pasal 15 ayat 1 bahwa Camat sebagai penyelenggara pemerintah kecamatan mempunyai tugas:

- 1.) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- 2.) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.

- 3.) Mengkoordinasikan penerapan dan enegakan peraturan perundang-undangan.
- 4.) Mengkoordinasikan pemeliharaan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan umum.
- 5.) Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan tingkat kecamatan dan gampong.
- 6.) Membina pelaksanaan pelayanan masyarakat.⁷⁵

b. Sekretaris Kecamatan (Sekcam)

Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi pada seluruh satuan unit organisasi kecamatan yang bertanggungjawab kepada Camat.⁷⁶

Dalam melaksanakan tugas pembinaan administrasi dan pelayanan teknis administrasi, Sekcam dibantu oleh Kasubbag yang dibentuk berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Barat Daya Nomor 10 Tahun 2007 yaitu:

c. Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas dan fungsi:

- 1.) Melakukan pelayanan teknis kepada seluruh satuan organisasi.
- 2.) Menyiapkan segala kebutuhan unit kerja yang meliputi alat-alat tulis kantor (ATK), inventaris kantor, dll.
- 3.) Mempersiapkan segala urusan administrasi kepegawaian untuk satuan kerja organisasi yang meliputi: penyusunan Daftar Unit

⁷⁵ Widya P. Setyanto, *Panduan Penyelenggaraan Musyawarah Perencanaan Pembangunan Kecamatan*, (Perpustakaan Nasional, 2008), hal. 11

⁷⁶ Hasil Wawancara dengan Sayuti, Sekretaris Camat Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 09.00 Wib.

Kepangkatan (DUK), membuat struktur organisasi Sekretariat Kecamatan Setia, absensi harian, rekapitulasi absensi bulanan dan tahunan, mempersiapkan bahan-bahan kenaikan pangkat dan gaji berkala.

4.) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang dilimpahkan oleh atasan.⁷⁷

d. Kasubbag Keuangan Program dan Pelaporan

Kasubbag Keuangan Program dan Pelaporan mempunyai tugas dan fungsi:

- 1.) Membuat rencana kerja berdasarkan peraturan.
- 2.) Mengevaluasi dan mengkoordinir pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengecek hasilnya secara langsung.
- 3.) Menyusun Renstra dan RKA/DPA
- 4.) Menyiapkan segala administrasi keuangan seperti laporan keuangan, mengkoordinir laporan rutin serta laporan Pendapatan Asli Daerah (PAD) maupun Pajak Bumi Bangunan (PBB).⁷⁸

e. Seksi Pemerintahan dan Ketertiban Umum dan Administrasi Gampong

Seksi pemerintahan dan Ketertiban Umum dan Administrasi Gampong mempunyai tugas melakukan urusan umum pemerintahan dan melakukan

⁷⁷ Hasil Wawancara dengan Mardianto, Kasubbag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 10.00 Wib.

⁷⁸ Hasil Wawancara dengan Hendri Yulisda, Kasubbag Keuangan Program dan Pelaporan Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 10.00 Wib.

pembinaan pemerintah gampong serta melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat.⁷⁹

f. Seksi Pembangunan Gampong dan Kesejahteraan Sosial

Seksi Pembanguna Gampong dan Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas melakukan perencanaan dan penyusunan program pembangunan kecamatan, pemberdayaan usaha ekonomi masyarakat, melakukan pengendalian dan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat.⁸⁰

g. Seksi Pemberdayaan Perempuan dan Kesehatan

Seksi pemberdayaan perempuan dan Kesehatan mempunyai tugas melakukan perencanaan terhadap pemberdayaan perempuan seperti membangun kreatifitas yang dimiliki oleh kaum muda-mudi serta kaum ibu-ibu. Selain pemberdayaan perempuan pegawai kecamatan juga memiliki peran penting terhadap pelayanan kesehatan serta menyusun program-program dalam rangka mensosialisasikan tentang kesehatan.⁸¹

D. Implementasi Komunikasi Organisasi pada Kantor Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya

Komunikasi organisasi adalah suatu perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka terlibat di dalamnya untuk memberi makna atas apa

⁷⁹ Hasil Wawancara dengan Reby Yosy Dharma, Seksi Pemerintahan dan Ketertiban Umum dan Administrasi Gampong Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 10.00 Wib.

⁸⁰ Hasil Wawancara dengan Cut Rosmiati, Seksi Pembangunan Gampong dan Kesejahteraan Sosial Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 10.00 Wib

⁸¹ Hasil Wawancara dengan Yusra, Seksi Pemberdayaan Perempuan dan Kesehatan Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 10.00 wib

yang terjadi. Dari hasil wawancara dapat kita lihat bahwa proses komunikasi antara karyawan kantor dengan pemimpinnya sudah sangat tepat dengan bekerja sama dan saling memberikan arahan.

“Proses komunikasi yang kami jalankan adalah proses komunikasi yang menggunakan timbal balik, antara karyawan dan pimpinan kantor, kami juga saling memahami satu sama lain baik di dalam kerja maupun hal yang berkaitan diluar kerja.”⁸²

Kantor camat kecamatan Setia ini dapat menjadi contoh kepada yang lain, dikarenakan mereka selalu terbuka terhadap kejadian-kejadian yang mereka hadapi, baik internal kantor ataupun eksternal kantor, dalam usaha memberikan kenyamanan kerja bagi karyawan namun juga memberi rasa aman dalam bekerja sama.

“Iya kami saling terbuka satu sama lain, disini kami bukan hanya saling bekerja namun juga menjadikan saudara yang selalu mendukung dan mengayomi diantara sesama karyawan ataupun pimpinan dengan karyawan.”⁸³

Dalam proses berhubung antara orang-orang dalam jabatan (posisi) di dalam organisasi kantor Camat kecamatan Setia sangat mengandalkan kepercayaan yang lebih agar bisa saling membantu dan menerima keluhan kesah

⁸² Hasil Wawancara dengan Reby Yosy Dharma, Seksi Pemerintahan dan Ketertiban Umum dan Administrasi Gampong Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 10.00 wib

⁸³ Hasil Wawancara dengan Cut Rosmiati, Seksi Pembangunan Gampong dan Kesejahteraan Sosial Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 09.00 wib

sesama karyawan. Hubungan adalah satu hal yang terjamin adanya keperhatian sesama didalam suatu organisasi.

“Hubungan kami semua adalah hubungan yang sudah kami anggap sebagai keluarga besar yang mana keakraban menjadi modal utama untuk selalu berhubungan baik dengan karyawan atau pimpinan.”⁸⁴

Interaksi yang didukung dengan adanya keterbukaan dan hubungan maka akan selalu ada interaksi yang bagus dalam hal apapun, interaksi yang dimaksud adalah interaksi yang terjadi didalam organisasi kantor Camat dimana interaksi antar karyawan dan pimpinan atau karyawan dan pimpinan. Interaksi dilakukan agar tercapainya suatu keinginan untuk bisa terus memberikan pelayanan dan arahan dari satu orang ke orang yang lain.

“Kami saling berinteraksi, karna memang interaksi itu menjadi suatu kepentingan apabila terjadi kejanggalan atau ketidak nyamanan terhadap kinerja dan pelayanan kantor.”⁸⁵

Untuk terus berkembang baik dari segi kepegawaian atau dari segi administrasinya, ini adalah suatu dorongan untuk terus berkembang dalam hal penyampaian pesan melalui saluran dan media. Suatu kepentingan apabila pelayanan yang diberikan hanya sebatas pencatatan tanpa adanya peralatan yang canggih dalam pemanfaatan media dan saluran.

⁸⁴ Hasil Wawancara dengan Sayuti, Sekretaris Camat Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 10.00 wib

⁸⁵ Hasil Wawancara dengan Raifin, Camat Kecamatan Setia, Tanggal 23 Januari 2019, pukul 10.00 wib

“Perkembangan teknologi sangat memperngaruhi zaman, apa yang kita dapatkan dulu belum tentu masih sama yang kita dapatkan untuk tahun kedepan, pasti adanya perubahan dan kemajuan teknologi karena itulah pelayanan pesan melalui saluran atau media dengan tujuan yang sama dapat kami manfaatkan semaksimal mungkin.”⁸⁶

Dalam hal berhubungan dengan masyarakat maka harus adanya keinginan untuk berhubungan dengan memberikan pelayanan yang bagus dan dapat diterima oleh masyarakat luas, hal ini sangat tergantung dengan SDM karyawan kantor Camat dimana mereka menjembatani kepentingan masyarakat luas untuk saling menguntungkan.

“Hubungan dengan masyarakat sangat kami jaga, dikarenakan mereka adalah orng-orang yang pantas mendapatkan informasi atau pelayanan yang mereka urus dapat terselesaikan dengan baik.”⁸⁷

Keinginan saling mendukung juga harus ditimbulkan oleh tenaga kerja yang ada dikantor Camat Kecamatan Setia, oleh karena itu dukungan menjadi hal yang penting dalam usaha menjadikan pelayanan yang bagus kepada masyarakat luas dengan saling membantu dan memberi dorongan kepada sesama karyawan.

“Sikap saling mendukung menjadi suatu sikap yang tak seharusnya dihindari dalam pencapaian kerja yang baik dan benar, jika satu orang diantara kami melakukan kesalahan maka kami akan selalu memberi

⁸⁶ Hasil Wawancara dengan Raifin, Camat Kecamatan Setia, Tanggal 23 Januari 2019, pukul 10.00 wib

⁸⁷ Hasil Wawancara dengan Sayuti, Sekretaris Camat Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 10.00 wib

arahan dan dukungan memperbaiki untuk terus menjadi yang terbaik dalam melayani masyarakat.”⁸⁸

Untuk menunjukkan adanya keterkaitan antara karyawan dan pemimpin adalah adanya saling berbagi informasi dalam melakukan suatu koordinasi dan bekerjasama. Faktor ini yang membuat informasi yang ada dapat diserap dan diterima oleh semua karyawan, berbagi informasi sangat mendukung untuk mengetahui berita atau update terkini yang sering kita hadapi.

“Bagi kami informasi adalah yang tak bisa dipisahkan, karena tanpa adanya koordinasi atau informasi yang diberikan dapan berdampak ke hal yang negatif.”⁸⁹

E. Loyalitas Karyawan di Kantor Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya

Loyalitas adalah suatu kesetiaan yang diberikan seseorang kepada sesuatu yang disenanginya, sama halnya dengan apa yang diberikan karyawan kantor Camat Setia dimana loyalnya yang ditonjolkan sangat bagus. Kepatuhan terhadap kinerja dan kesanggupan mentaati peraturan dan melaksanakan segala tugas yang ada. Kantor Camat Setia memiliki karyawan yang konsisten dan terus mau bekerja sama didalam suatu organisasi kecamatan untuk terus berkembang dikemudian hari.

⁸⁸ Hasil Wawancara dengan Reby Yosy Dharma, Seksi Pemerintahan dan Ketertiban Umum dan Administrasi Gampong Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 10.00 wib

⁸⁹ Hasil Wawancara dengan Sayuti, Sekretaris Camat Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 10.00 wib

Kesetiaan yang diberikan dapat menyimpulkan keikhlasan dalam bekerja, dimana para karyawan memahami dan mengiginkan pekerjaan bukan hanya sebagai ketertarikan saja namun penuh dengan kesenangan dan kepatuhan terhadap tata aturan yang ada.

“Bagi saya dimanapun kita bekerja kita harus mampu menunjukkan kesetiaan kita agar apa yang kita dapatkan sesuai dengan yang kita inginkan.”⁹⁰

Ketika suatu peraturan telah berlaku maka seluruh konsekuensi yang diterima terhadap pekerjaan yang di emban maka harus dapat segera diselesaikan, jika ini masih dibiarkan maka akan selalu da hukuman yang akan dijalani.

“Iya pasti, setiap tindakan yang kita lakukan baik dalam pekerjaan ataupun tidak maka kita harus siap menghadapi konsekuensinya, ini menjadi bagus untuk kami agar terus berusaha bekerja semaksimal mungkin.”⁹¹

Bekerjasama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.

⁹⁰ Hasil Wawancara dengan Raifin, Camat Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 10.00 wib

⁹¹ Hasil Wawancara dengan Raifin, Camat Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 10.00 wib

“Saat pertama kami bekerja hal yang pertama ditekankan adalah kerjasama, karena kita tidak bisa berdiri sendiri namun ada kalanya kita membutuhkan kerjasama untuk suatu tujuan yang sama.”⁹²

Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan.

“Untuk saling menjaga dan bertanggung jawab terhadap kantor ini maka kami harus mengedepankan rasa memiliki dan berkepentingan satu sama lain.”⁹³

Karyawan yang mempunyai loyalitas tinggi, mereka akan mempunyai sikap fleksibel kearah hubungan antara pribadi. Hubungan ini dapat membuat suatu hubungan yang harmonis antara atasan dan karyannya.

“Bagi kami menjaga hubungan antarpribadi dengan atasan adalah suatu hal yang harus ditonjolkan untuk kenyamanan dalam bekerja.”⁹⁴

⁹² Hasil Wawancara dengan Sayuti, Sekretaris Camat Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 10.00 wib

⁹³ Hasil Wawancara dengan Raipin, Camat Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 10.00 wib

⁹⁴ Hasil Wawancara dengan Raipin, , Camat Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 10.00 wib

F. Analisis Data

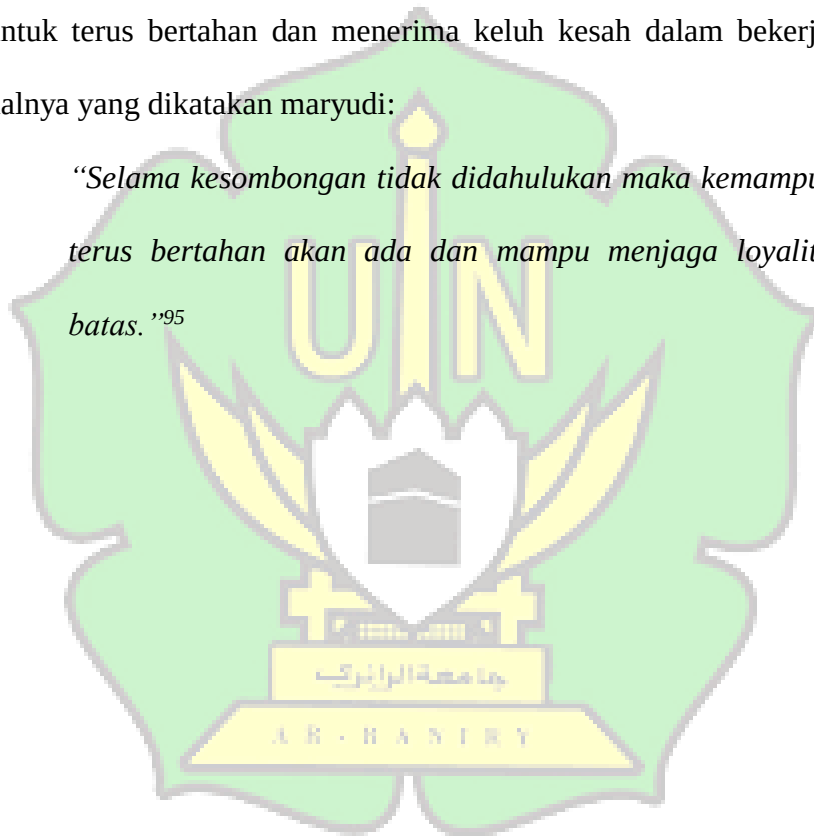
1. Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Karakter Kerja Karyawan Kantor Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya

Dari hasil wawancara di atas dapat kita simpulkan bahwa komunikasi organisasi dalam meningkatkan karakter karyawan sudah berjalan dengan baik, dimana semua arahan yang diberikan menjadikan suatu panduan untuk terus bekerja dengan aturan-aturan yang ada dan sudah ditetapkan, juga bagi mereka yang memberikan tenaga dan pikirannya dalam menjalankan tugas di kantor Camat berhubungan baik dengan sesama karyawan atau pimpinannya. Ini dapat dikatakan berkembang dari pemerintahan sebelumnya di kantor Camat Kecamatan Setia, dimana penerapan-penerapan aturan yang sebelumnya telah di revisi dan dibuat sedemikian ketat agar terwujudnya suatu tindakan yang dapat mematuhi aturan dalam mengimplementasikan kinerja masing-masing pegawai. Dalam hal ini juga dapat ditekankan adalah ingin bekerjasama diatas rasa kepercayaan yang bagus dan menerima masukan-masukan yang diberikan untuk saling melengkapi dan mematuhi peraturan yang sudah ada. Begitu juga rasa keinginan untuk memiliki dapat menjadikan rasa royalitas yang bagus terhadap kinerja pegawainnya.

2. Loyalitas Karyawan di Kantor Camat Kecamatan Setia Kabupaten Aceh Barat Daya

Ketika berbicara loyalitas tidak jauh dengan namanya kesetiaan yang diberikan kepada sesuatu yang baginya sudah menjadi hal yang penting dan dapat dipertanggung jawabkan, dalam hal ini peneliti menemukan kesetiaan atau loyalitas yang lebih dari masyarakat luas untuk terus bertahan dan menerima keluh kesah dalam bekerja, seperti halnya yang dikatakan Maryudi:

“Selama kesombongan tidak didahulukan maka kemampuan untuk terus bertahan akan ada dan mampu menjaga loyalitas tanpa batas.”⁹⁵



⁹⁵ Hasil Wawancara dengan Raipin, Camat Kecamatan Setia, Tanggal 22 Januari 2019, pukul 10.00 wib

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

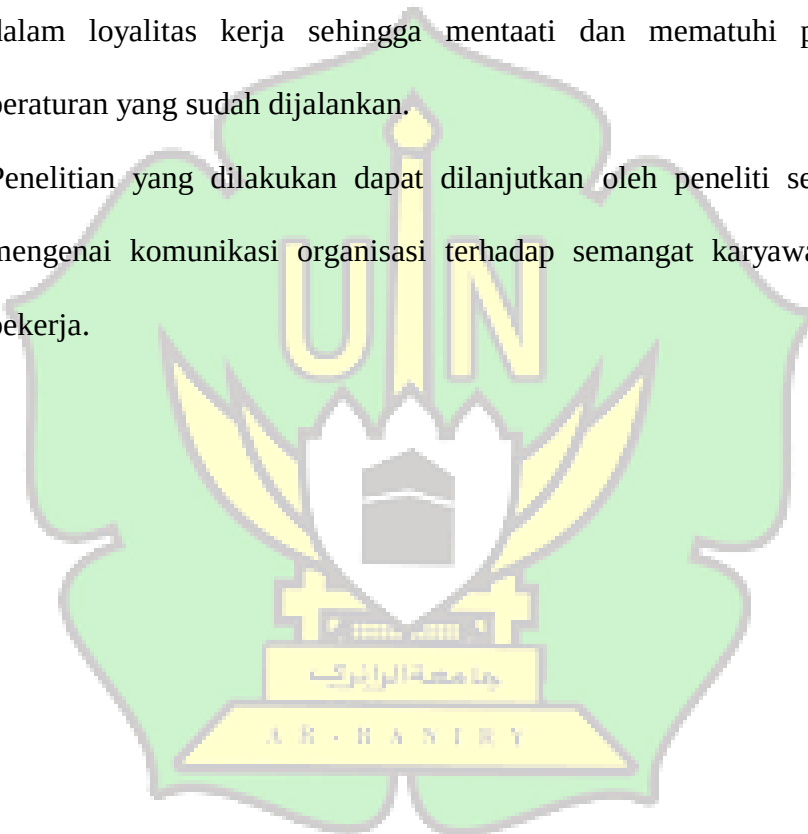
Berdasarkan hasil wawancara dan pembahasan data penelitian maka dapat disimpulkan bahwa implementasi komunikasi organisasi dalam meningkatkan loyalitas kerja sudah sepenuhnya berjalan dengan baik. Pernyataan ini didasari dari temuan peneliti yaitu:

1. Implementasi komunikasi organisasi dalam meningkatkan karakter karyawan sudah berjalan dengan baik, dimana semua arahan yang diberikan menjadikan suatu penduan untuk terus bekerja dengan aturan-aturan yang ada dan sudah ditetapkan, juga bagi mereka yang memberikan tenaga dan pikirannya dalam menjalankan tugas dikantor Camat berhubungan baik dengan sesama karyawan atau peminannya. Dalam hal ini juga dapat ditekankan adalah ingin bekerjasama diatas rasa kepercayaan yang bagus dan menerima masukan-masukan yang diberikan untuk saling melengkapi dan mematuhi peraturan yang sudah ada. Begitu juga rasa keinginan untuk memiliki dapat menjadikan rasa royalitas yang bagus terhadap kinerja pegawainnya.
2. Ketika berbicara loyalitas tidak jauh dengan namanya kesetiaan yang diberikan kepada sesuatu yang baginya sudah menjadi hal yang penting dan dapat dipertanggung jawabkan, dalam hal ini peneliti menemukan kesetiaan atau loyalitas yang lebih dari masyarakat luas untuk terus bertahan dan menerima keluh kesah dalam bekerja.

B. Saran

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu komunikasi khususnya komunikasi organisasi, adapun saran saran yang diberikan:

1. Peran komunikasi organisasi pada loyalitas kerja yang peneliti tulis dapat terus ditingkatkan dengan aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Dan bagi mahasiswa dapat memahami bagaimana peran komunikasi organisasi dalam loyalitas kerja sehingga mentaati dan mematuhi peraturan-peraturan yang sudah dijalankan.
2. Penelitian yang dilakukan dapat dilanjutkan oleh peneliti selanjutnya mengenai komunikasi organisasi terhadap semangat karyawan dalam bekerja.



DAFTAR PUSTAKA

- Arni Muhammad, 1992, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara,
- Deddy Mulyana, 2005, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya,
- Onong Ucha Effendy, 2007, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*, Bandung: Remaja Rosdakarya,
- Susanto, Astrid, S, 1988, *Komunikasi Dalam Teori dan Praktek*, Bandung: Bina Cipta,
- Onong Uchjana, 2004, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya,
- Hafied Cangara, 1998, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hafied Cangara, 1998, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hendyat Soetopo, 2012, *Perilaku Organisasi: Teori Dan Praktek Dibidang Pendidikan*, Cet. Ke-2 Bandung: Remaja Rosadakarya Offset.
- Widya P. Setyanto, 2008, *Panduan Penyelenggaraan Musyawarah Perencanaan Pembangunan Kecamatan*, Perpustakaan Nasional,
- John Fiske, 2012, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,

LAMPIRAN



Sumber: Wawancara dengan Camat, Kecamatan Setia, Aceh Barat Daya.