

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi adalah bagian mendasar dalam aktifitas manusia. Manusia secara alami berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain di mana pun mereka berada. Tidak ada individu yang terlepas dari aktifitas komunikasi. Semua manusia pasti terlibat dalam berkomunikasi. Pentingnya komunikasi untuk saat ini tidak bisa dipandang sebelah mata, tidak sedikit permasalahan terjadi dikarenakan proses komunikasi yang tidak efektif. Salah satu konflik yang terjadi ialah adanya ketidaksesuaian tujuan dengan hasil yang diharapkan dalam situasi tertentu, hal tersebut terjadi karena pesan yang diterima oleh komunikan kurang baik yang berdampak munculnya kesan negatif kepada komunikator. Akibat dari adanya konflik ini akan menimbulkan hubungan antara individu menjadi buruk sehingga dapat merugikan individu tersebut. “Menurut Richard D. Lewis (dalam Sobur, 2016:304)” Menggarisbawahi bahwa banyak kesalahpahaman di seluruh dunia disebabkan oleh kesalahan yang sederhana dalam berkomunikasi. Dalam konteks sosiologis, konflik dapat didefinisikan sebagai fenomena sosial yang muncul ketika dua atau lebih orang atau kelompok terlibat dalam suatu proses yang bertujuan untuk mengurangi atau meruntuhkan kekuasaan pihak lawan. Konflik sering dipicu oleh faktor-faktor seperti ketergantungan, perbedaan tujuan, dan perbedaan persepsi. Namun, konflik memiliki potensi untuk diselesaikan melalui upaya komunikasi. Konflik ini yang umumnya terjadi di dalam kelompok, komunitas, dan berbagai bentuk organisasi, baik itu organisasi pemerintah ataupun non-pemerintah. Oleh karena itu komunikasi menjadi bagian yang sangat penting.

Komunikasi bukan hanya relevan dalam konteks kehidupan sehari-hari, tetapi juga menjadi elemen kunci dalam dunia organisasi dan lembaga. Ini disebabkan oleh kenyataan bahwa dalam struktur organisasi atau lembaga, berbagai individu bekerja sama guna merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan. Sukses dalam mencapai tujuan tersebut sangat tergantung pada kualitas hubungan kerja yang ada di dalamnya. Dalam menciptakan hubungan kerja yang positif maka perlu adanya komunikasi yang efektif. Terkait hal ini, komunikasi yang efektif merupakan jenis

komunikasi yang bisa menumbuhkan perubahan sikap (*attitude change*) pada seseorang. Komunikasi yang efektif melibatkan pertukaran ide, sikap, dan perasaan antara dua orang atau kelompok dengan didasari oleh aspek kepercayaan (Nugroho,2018:115). Secara sederhana, komunikasi dianggap efektif ketika komunikator dapat berhasil menyampaikan pesannya dengan jelas. Secara umum, komunikasi dianggap efektif ketika rangsangan yang diberikan oleh komunikator sesuai dengan rangsangan yang dipahami dan diterima dengan baik oleh komunikan. Masyarakat Indonesia adalah masyarakat organisasi. yang dilahirkan langsung dalam suatu organisasi (Keluarga ; sebagai organisasi terkecil), dididik dalam organisasi, dan kebanyakan menghabiskan kehidupan untuk bekerja dalam suatu organisasi. Seseorang menghabiskan banyak waktu luang untuk bermain dan berdoa dalam organisasi. Kebanyakan seseorang akan mati dalam organisasi, dan bila tiba saat pemakaman, organisasi terbesar yaitu negara harus memberikan izin resmi (Etzioni,1965). Jika di lihat dari pernyataan Etzioni di atas bisa dilihat betapa berpengaruhnya organisasi dalam kehidupan, maka dari itu manusia sangat memerlukan komunikasi organisasi.

Komunikasi organisasi memainkan peran penting dalam mendukung kelancaran operasi organisasi. Salah satu ikhtiar utama dalam komunikasi organisasi ialah mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Hal yang sama berlaku untuk Kantor Desa Manggungjaya, yang dalam penelitian ini akan mengevaluasi bagaimana perangkat desa memberikan layanan kepada masyarakat. Banyak warga yang mengajukan permasalahan terkait dengan pelayanan tersebut. Apakah titik permasalahan tersebut tercipta karena organisasi atau lembaga belum menerapkan komunikasi organisasi yang efektif. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui apakah permasalahan yang terjadi akibat proses komunikasi organisasi yang kurang efektif. Sehingga tidak akan ada lagi permasalahan yang terjadi karena komunikasi baik internal maupun eksternal lembaga desa.

Pada dasarnya keberadaan pemerintahan desa merupakan bentuk upaya pemerintah untuk mempermudah segala bentuk administrasi masyarakat. Mulai dari pembuatan KTP, Akta kelahiran, dan masih banyak lainnya yang memang membutuhkan surat pengantar dari desa. Oleh karena itu, desa merupakan lembaga

pemerintahan yang berhubungan erat dengan masyarakat setempat.

Komunikasi organisasi yang efektif sangat diperlukan oleh desa, karena desa merupakan lembaga pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Hal ini sangat penting karena merupakan salah satu faktor penentu yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara pra penelitian yang dilakukan pada tanggal 13 September 2023 Pukul 19.00 di kediaman saudara Syahril Asfari selaku Petugas Pemungutan Suara Desa Manggungjaya, didapatkan informasi dari saudara Syahril Asfari bahwa komunikasi yang terjadi dilingkungan lembaga pemerintahan desa manggungjaya selama ini kurang berjalan efektif karena dirasakan masih banyak hambatan hambatan yang terjadi. Contohnya, ketika saudara Syahril Asfari ini mendapatkan salah satu bantuan UMKM, nama dia terdaftar sebagai penerima bantuan tapi setelah dia datang dan meminta kejelasan tentang bantuan ini pihak desa angkat tangan dan tidak menjelaskan dengan jelas kenapa nama dia menjadi tidak terdaftar dalam catatan desa. Setelah ditelusuri ternyata komunikasi tentang bantuan tidak merata hanya pihak pihak terdekat dari aparat desa yang mendapati.

nama mereka dalam catatan penerima bantuan UMKM ini. Untuk orang awam yang memang jarang berurusan dengan lembaga lembaga seperti ini pasti terjadi kebingungan saat harus berurusan dengan lembaga desa, ketika saudara Syahril ini datang ke kantor desa, karena dia baru menginjakan kaki ke kantor terjadi lah kebingungan dia harus kemana, bukannya diberikan pelayanan dengan baik, ada salah satu oknum desa yang tidak bisa saya sebutkan namanya malah merespon dengan hal yang tidak baik bahkan sampai tidak bisa mengendalikan emosinya. Berbeda dengan orang yang memang sudah mempunyai kenalan atau saudara didalam lembaga, ketika datang ke kantor desa pun disambut dengan hangat.

Bukan hanya saudara Syahril Asfari, narasumber pra-penelitian lainnya yaitu saudara Vicky Suyudi pun mendapati hal yang tidak menyenangkan bagi dirinya. Bahkan saudara Vicky suyudi mengatakan “jika tidak terpaksa dia tidak mau berurusan dengan lembaga tersebut”. Selain dari masyarakat umum, pada hari jumat pukul 13.30 di pelataran mesjid Al Muawanah nara sumber pra penelitian saudara Encep Wahid Habibulloh selaku Sekertaris MUI desa juga mengatakan bahwasanya komunikasi yang ada didalam lembaga desa kurang baik. Menurut

beliau arus komunikasi organisasi tidak jelas, bahkan struktur yang ada di dalam lembaga desa seperti hanya formalitas saja.

Dari hasil pra penelitian, maka didapat gambaran awal bahwa masyarakat desa Manggungjaya merasa pelayanan desa maupun informasi yang diberikan oleh aparatur pemerintahan desa kepada masyarakat dirasakan belum optimal, sehingga muncul persepsi adanya komunikasi yang kurang efektif, dimana masyarakat menilai antar aparatur desa kurang terkoordinasi dan komunikasi di antara aparatur masih belum efektif sehingga berdampak kepada ketidakjelasan informasi yang sampai kepada masyarakat desa serta tidak maksimalnya kualitas pelayanan publik yang diberikat aparatur desa Manggungjaya.

Keefektifan komunikasi dalam organisasi sangatlah penting karena dengan komunikasi yang efektif maka berbagai aktivitas maupun interaksi antar anggota organisasi dapat berjalan lancar serta mengurangi adanya *misscommunication* antara satu anggota organisasi dengan anggota lainnya. Adapun penelitian terkait penerapan komunikasi organisasi sebagaimana pernah dilakukan oleh Nadia Fatimah Azzahra (2023), memperlihatkan bahwa komunikasi organisasi merupakan faktor penting yang menunjang kelancaran suatu organisasi khususnya pemerintah desa. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Fetni Salim Pait (2022), juga menyatakan bahwa meningkatkan pelayanan publik dapat dicapai dengan membangun iklim komunikasi organisasi yang baik.

Dari penelitian-penelitian terdahulu tersebut maka dapat dilihat bahwa komunikasi organisasi itu ternyata sangat penting dan menunjang aktivitas seluruh anggota organisasi sehingga dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik Analisis penerapan komunikasi organisasi pada aparatur Desa Manggungjaya dalam hal ini perlu dilakukan untuk lebih mengetahui seperti apa praktik penerapan komunikasi antar aparatur yang ada di desa Manggungjaya serta bagaimana komunikasi organisasi tersebut dapat berimbas kepada aktivitas pelayanan publik.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Menurut latar belakang yang dibahas, dengan demikian rumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Proses Penerapan Komunikasi Organisasi Desa Manggungjaya Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Publik Pada Masyarakat Desa

Manggungjaya Kabupaten Tasikmalaya Jawa Barat ?.

2. Hambatan apa yang ada dalam Proses Penerapan Komunikasi Organisasi Desa Manggungjaya Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Publik Pada Masyarakat Desa Manggungjaya Kabupaten Tasikmalaya Jawa Barat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan hendak dicapai dari penelitian ini ialah untuk memahami peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Manggungjaya dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung serta menghambat dalam proses komunikasi organisasi.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

##### **1.4.1.1 Manfaat Teoritis**

- a. Memberikan konsep berupa teori yang berperan dalam ilmu sosial, khususnya dalam bidang ilmu komunikasi yang membentuk dasar bagi pengembangan penelitian komunikasi organisasi.
- b. Dapat digunakan sebagai dasar dan referensi untuk penelitian-penelitian serupa dalam tahap-tahap berikutnya.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi Pemerintahan Desa, penelitian ini bisa menjadi dasar untuk memahami bagaimana peran komunikasi organisasi guna meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Manggungjaya.
2. Bagi Penulis penelitian ini mampu menambah wawasan dan pengalaman langsung mengenai kualitas pelayanan di Kantor Desa.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat membantu dalam mengatasi masalah yang mungkin muncul dalam proses pelayanan yang diberikan.

### **1.5. Waktu dan Tempat Penelitian**

#### **1. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang digunakan peneliti untuk penelitian ini berkisar tiga bulan terhitung sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian, disahkannya judul oleh pembimbing, hingga pengajuan SK penelitian. Waktu tersebut akan digunakan peneliti untuk pengambilan, pengolahan, dan analisis data.

**Tabel 1. 1** *Timeline Waktu dan Periode Penelitian*

No	Jenis Kegiatan	Bulan		
		1	2	3
1	Penyusunan Proposal	■		
2	Seminar Proposal	■	■	
3	Pengumpulan Data		■	
4	Pengolahan Data		■	
5	Analisis Data		■	
6	Ujian Skripsi			■

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Desa Manggungjaya, Kecamatan Rajapolah, Kabupaten Tasikmalaya, yang terletak di Jalan Margasari.