

BAB I **PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang

Suatu organisasi perlu memiliki reputasi dan citra yang baik terhadap stakeholder nya. Dengan kata lain, organisasi memerlukan kepercayaan untuk keberlangsungan program dalam organisasinya. Hal utama yang mempengaruhi organisasi adalah komunikasi organisasi tersebut. Jika dalam organisasi sudah menerapkan komunikasi yang baik dan terstruktur maka komunikasi dapat berfungsi sesuai dengan tujuan organisasi. Sebaliknya, jika tidak berjalan dengan baik maka organisasi akan mendapatkan hal yang tidak diinginkan seperti *miscommunication* dan berbagai macam kendala yang mengakibatkan organisasi itu tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Organisasi merupakan wadah berkumpulnya sekelompok orang yang memiliki tujuan bersama, kemudian mengorganisasikan diri dengan bekerja bersama-sama dalam merelaisasikan tujuan. Organisasi merupakan tempat berkumpulnya orang-orang yang memiliki tujuan yang sama dan ingin menyelesaikan tugas demi tujuan yang sama. Setiap individu di dalam organisasi harus memiliki komunikasi yang baik agar tujuan dalam organisasi dapat berjalan seperti yang diinginkan.

Peran komunikasi dalam organisasi sangat diperlukan karena hal itu terlihat dengan sistem, bentuk pekerjaan dan kegiatan yang dihasilkan oleh organisasi. Setiap organisasi memiliki sistem kerja dan komunikasinya masing-masing demi menunaikan kewajiban yang telah ditetapkan pada organisasi tersebut. Komunikasi berperan sebagai alat untuk membentuk pemahaman dan saling pengertian antara organisasi dan pihak yang berkaitan dengan organisasi. Tanpa adanya komunikasi suatu aktivitas tidak dapat terorganisir dengan baik. Menurut Katz dan Robert Khan (Ruslan, 2007), menyebutkan dalam konteks suatu organisasi, komunikasi merupakan proses dimana informasi disampaikan dan pemahaman dibangun dari satu individu ke individu lainnya. Dalam hal ini, komunikasi menjadi landasan utama untuk menjalankan setiap kegiatan dalam suatu organisasi. komunikasi organisasi memiliki konsep yang kompleks, seperti yang dijelaskan oleh (R. Wayne Pace, 2018) dimana komunikasi organisasi bisa didefinisikan melalui dua aspek yaitu fungsinya sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit

unit dalam suatu organisasi tertentu. Oleh karena itu, suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi yang berfungsi dalam hubungan hierarkis satu sama lain dan beroperasi dalam suatu lingkungan tertentu.

Komunikasi organisasi yang sudah dijalankan dengan baik akan berdampak pada proses pekerjaan dan hasil yang terlihat. Dengan komunikasi organisasi, setiap elemen di dalam organisasi akan memiliki peran masing-masing. Suatu organisasi perlu memiliki reputasi dan citra yang baik, karena hal ini akan memberikan feedback dari stakeholder atau masyarakat yang bersinggungan langsung dengan organisasi tersebut. Dalam hal menjaga citra di dalam organisasi, yang menjadi garda terdepannya adalah humas atau PR. Dimana hal tersebut merupakan jobdes yang dipegang oleh PR nya. Pada umumnya humas atau PR hanya ada pada perusahaan atau organisasi yang besar saja, belum sampai kepada bagian kecilnya seperti pemerintahan di desa atau nagari. Nagari merupakan pembagian wilayah administratif sesudah kecamatan.

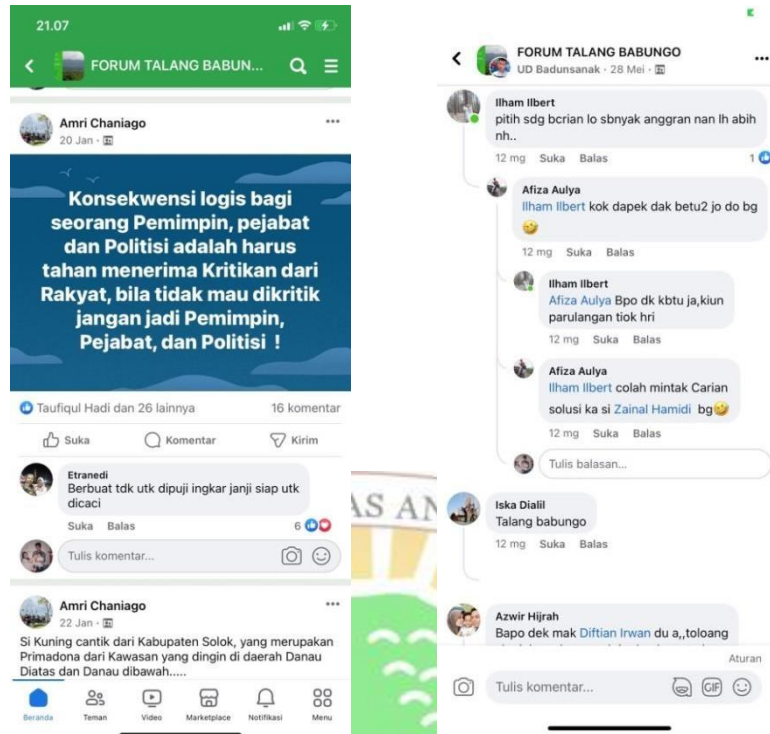
Peningkatan citra di dalam organisasi, bidang yang paling dominan adalah humas atau publik relationnya, dimana bidang tersebut memiliki tugas untuk menjaga dan memelihara komunikasi di dalam dan diluar organisasi. Citra dan reputasi akan terbentuk sejalan dengan kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi terkait. Suatu organisasi tentu harus memiliki citra yang baik di mata masyarakatnya. Begitu juga sebaliknya, jika sebuah perusahaan mendapatkan predikat yang kurang baik, maka perusahaan atau organisasi tersebut harus menumbuhkan kembali rasa kepercayaan publik terhadap organisasinya.

Pemerintahan Nagari Talang Babungo merupakan salah satu kantor desa yang berlokasi di kecamatan Hiliran Gumanti, kabupaten Solok. Kantor ini telah berfungsi secara aktif sejak dibentuknya pada tanggal 1 Februari 2001 berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Solok Nomor 4 Tahun 2001 tentang Pemerintahan Nagari (Doc. Nagari Talang Babungo, 2023). Kantor wali nagari Talang Babungo telah dipimpin sebanyak 21. Dalam menjalankan pemerintahannya, wali nagari Talang Babungo dibantu oleh sekretaris nagari, bendahara nagari, kaur keuangan, kasi pemerintahan, staf pelayanan serta kepala jorong. Namun tidak ada secara eksplisit menyebutkan staf bagian humas ataupun public relation dalam menjalankan pemerintahannya.

Pada tahun 2019, pemerintahan Nagari Talang Babungo terjadi kasus korupsi yang melibatkan wali nagari dan bendahara nagarinya. Sejumlah kejanggalan terkait penggunaan dana desa terungkap dan bermuara di kejaksan negeri Solok (Sumbar.Anataranews, 2019). Sehingga reputasi pemerintahan yang telah dibangun dari awal menjadi tidak baik di mata masyarakat. Membaca kilas balik pemerintahan nagari Talang Babungo, ini merupakan kejadian pertama di nagari tersebut. Sehingga membuat reputasi dan kepercayaan masyarakat menurun. Kejadian itu tentu membuat masyarakat sangat *aware* terhadap pemimpin setelahnya.

Kepercayaan masyarakat terlihat sangat menurun karena banyak pembahasan dan pembicaraan terkait kasus tersebut. Seperti yang terlihat pada grup *facebook* nagari Talang Babungo. Ada ungkapan kekecewaan dengan pemerintahan tersebut, seperti yang diketik oleh salah seorang anggota grup yaitu *pitih sadang bacairan lo sabanyak anggaran nan lah abih* (uang sedang dicarikan sebanyak anggaran yang sudah habis), kemudian *tata dana desa jan sampai kanai untuak ka duo kali* (tata dana desa agar tidak terjadi ke dua kalinya). Kalimat diatas dimuat pada laman *facebook* grup nagari Talang Babungo yang menjadi data ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintahan saat itu.

Ciutan diatas memberikan peringatan kepada pemerintahan nagari yang akan menjalankan roda pemerintahan setelah kasus terjadi. Masyarakat nagari Talang Babungo turut memberikan andil dalam hal ktirikan tersebut. Kalimat itu muncul seakan menandakan rasa kekhawatiran masyarakat terhadap pemerintahan nagari Talang Babungo, sehingga membuat wali nagari yang menjabat setelah kasus harus mengembalikan kepercayaan masyarakat.



Gambar 1.1 Grup Facebook Forum Talang Babungo

Berdasarkan wawancara awal yang penulis lakukan bersama wali Nagari Talang Babungo, Hafizur Rahman menyatakan pada awal terpilih menjadi wali nagari sudah tertumpuk beban untuk memulai dan membersihkan kembali roda pemerintahan yang ada dan membuat persepsi public khususnya masyarakat yang berada di wilayah Nagari Talang Babungo kembali membaik. Selanjutnya, Hafizur Rahman menambahkan sebelum membenah keluar kantor, harusnya memberdayakan seluruh staf yang terlibat dalam pemerintahan nagari. Karena untuk memberikan hasil yang bagus harus dimulai dari dalam kantor itu sendiri.

Organisasi dan segala bentuk kegiatan akan melibatkan komunikasi untuk bertukar pesan dalam memperoleh tujuan utama dari kegiatan organisasi tersebut. Serta menciptakan hubungan yang baik tidak dengan internalnya saja, namun juga dengan hubungan eksternal seperti dari perusahaan atau masyarakat sekitar (Ardianto, 2010).

Komunikasi organisasi yang dijalankan di Pemerintahan Nagari Talang Babungo sebagai wadah dalam mewujudkan harapan-harapan baru bagi nagari. sebagai tempat untuk melayani dan membimbing masyarakat. Setiap yang bekerja dan berperan di pemerintahan nagari Talang Babungo harus membentuk suatu komunikasi yang baik dan menjadi ujung tombak dimana komunikasi selalu dikedepankan untuk meningkatkan

kualitas seluruh lapisan masyarakat. Gassing menjelaskan proses pembentukan citra berdasarkan konsep John Nimpoene (Ardianto, 2011). Menggambarkan proses tersebut kedalam bentuk diagram sebagaimana rangsangan eksternal diatur untuk memengaruhi respon individu, dengan kemungkinan bahwa stimulus yang diberikan dapat diterima atau ditolak. Proses pembentukan citra tersebut akhirnya mencerminkan sikap, pendapat, reaksi atau perilaku tertentu.

Dapat dipahami bahwa reputasi memainkan peran yang krusial dalam mencapai citra positif dan reputasi sendiri memerlukan waktu dan dedikasi untuk membangun kredibilitas perusahaan atau organisasi. proses pembentukan reputasi tidak dapat terjadi dengan instan, melainkan memerlukan kerja keras untuk menunjukkan kinerja terbaik. Reputasi juga tidak dapat dengan cepat tersebar dan diakui oleh seluruh masyarakat, sehingga perusahaan perlu bekerja keras untuk mencapainya. Dalam konteks ini, pemerintahan desa harus berupaya membentuk reputasi yang baik.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan, pemerintahan nagari Talang Babungo melakukan komunikasi secara langsung dengan publik internal dan eksternalnya. Dalam membangun citra yang baik, wali nagari Talang Babungo dibantu oleh seluruh karyawan dan staf yang bekerja untuk melakukan hal yang sama agar kepercayaan dimasyarakat timbul dengan sendirinya. Kemudian membentuk gebrakan baru yang berdampak terhadap masyarakat sekitar seperti pembangunan, pariwisata dan Badan Usaha Milik Nagari (BUMNag).

Komunikasi organisasi yang berfungsi dengan baik mempunyai dampak yang signifikan terhadap keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam dunia kerja, baik dalam organisasi, perusahaan maupun instansi pemerintahan. Khususnya peningkatan produktivitas sumber daya manusia, selain itu sumber daya manusia juga penting bagi keberhasilan suatu perusahaan. Oleh sebab itu dibutuhkan pengurus yang mampu berprestasi, mempunyai produktivitas tinggi, bersemangat kerja tinggi, setia dan mau bekerja sebaik mungkin demi kepentingan organisasi.

Sudah tiga tahun semenjak Hafizur Rahman menjabat sebagai Wali Nagari Talang Babungo. Telah banyak hal-hal baru yang lakukan sebagai suatu bentuk cara untuk menumbuhkan citra yang baik terhadap pemerintahannya. Karena setiap kegiatan yang

dilakukan oleh pemerintahan nagari tersebut harus mendapatkan dukungan dari masyarakat agar berjalan dengan sebagai mana mestinya. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pada pemerintahan Nagari Talang Babungo, tidak ada staf khusus yang bekerja dalam bidang kehumasan ataupun publik relationnya, sehingga dalam hal meningkatkan citra dan reputasi dengan publik eksternal, langsung dilakukan oleh wali nagari dan setiap karyawan yang bekerja. Kemudian pola komunikasi yang terjadi di dalam organisasi pemerintahan nagari Talang Babungo seperti komunikasi ke atas yaitu komunikasi dari bawahan kepada pimpinannya, kemudian komunikasi ke bawah yaitu komunikasi dari pimpinan kepada bawahannya serta komunikasi yang terjadi antar sesama karyawan. Dalam pemerintahan nagari Talang Babungo, komunikasi tersebut dimanfaatkan dengan baik sehingga berdampak pada proses kerja dan kegiatan yang dilaksanakan di nagari.

Berdasarkan yang dijelaskan sebelumnya, pada pemerintahan nagari Talang Babungo tidak ada staf khusus yang terkait humas, maka dari itu setiap unit yang ada di dalam organisasi mempunyai kewajiban untuk mengupayakan komunikasi internal dan eksternal organisasi dalam membangun citra dapat terlaksana dengan sebaik mungkin. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Citra Pemerintahan Nagari Talang Babungo, Kabupaten Solok”.

1.2 Rumusan Masalah

Sejak terjadi kasus korupsi pada pemerintahan Nagari Talang Babungo, terlihat citra pemerintahan nagari tersebut mengalami penurunan. Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana komunikasi organisasi dalam membangun citra pemerintahan nagari Talang Babungo Kabupaten Solok?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mendeskripsikan komunikasi organisasi pada Pemerintahan Nagari Talang Babungo, kabupaten Solok.

1.3.2 Untuk menganalisis upaya yang dilakukan dalam rangka membangun citra Pemerintahan Nagari Talang Babungo kabupaten Solok.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan:

- a. Menjadi bahan referensi dalam kajian ilmu komunikasi terutama dalam kajian komunikasi organisasi.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan, baik bagi pemerintahan provinsi, kabupaten/kota, maupun bagi pemerintahan nagari sebagai lembaga pelayanan masyarakat dalam upaya meningkatkan citra organisasinya.

