BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi memiliki peran yang sangat krusial dalam mencapai keberhasilan sebuah organisasi. Tanpa adanya komunikasi yang efektif, proses penyampaian informasi, koordinasi antar tim, dan pengambilan keputusan akan terhambat, sehingga tujuan organisasi sulit tercapai. Dalam konteks organisasi, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi, tetapi juga sebagai alat untuk membangun hubungan kerja yang harmonis, memotivasi karyawan, mengatur perilaku, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Robbins & Judge (2020) mengartikan komunikasi organisasi sebagai proses penyampaian informasi antara individu maupun kelompok dalam suatu lingkungan kerja guna mencapai tujuan bersama.

Komunikasi di era digital telah mengalami transformasi besar dibandingkan dengan metode tradisional. Kehadiran teknologi digital seperti internet dan perangkat *mobile* memungkinkan komunikasi menjadi lebih cepat, mudah, dan mendunia. Berbagai alat komunikasi digital, seperti media sosial, aplikasi pesan instan, email, dan platform kolaborasi *online*, memfasilitasi pertukaran informasi. Kini, orang dapat berkomunikasi melalui teks, gambar, audio, dan video, memberikan variasi dalam penyampaian pesan. Komunikasi digital juga memungkinkan kolaborasi lintas batas geografis, di mana individu dapat berinteraksi secara *real-time* melalui panggilan video atau konferensi *online*. Media sosial turut berperan penting dalam membangun citra pribadi maupun organisasi,

mempromosikan nilai-nilai, dan berinteraksi langsung dengan audiens (Priyono, 2022).

Namun, era digital juga membawa tantangan dalam komunikasi. Masalah seperti risiko privasi dan keamanan data, penyebaran *hoaks*, serta kurangnya ekspresi emosi dalam komunikasi teks menjadi perhatian. Oleh karena itu, keterampilan komunikasi efektif di era ini mencakup kemampuan menyampaikan pesan dengan jelas sesuai format, mengelola informasi secara bijak, dan memahami konteks komunikasi yang beragam. Secara keseluruhan, perkembangan teknologi telah mengubah cara kita berinteraksi, bekerja, dan berbagi informasi. Adaptasi dan peningkatan keterampilan komunikasi menjadi kunci untuk menghadapi berbagai peluang dan tantangan.

Komunikasi sendiri adalah proses penyampaian informasi dan pemahaman antara individu. Keberhasilan komunikasi diukur dari adanya pemahaman bersama antara pengirim dan penerima pesan, meskipun tidak selalu harus ada kesepakatan. Yang terpenting adalah kedua pihak memahami maksud dari pesan yang disampaikan. Selain interpretasi pesan yang memengaruhi interaksi dalam organisasi, jumlah informasi yang diterima juga berpengaruh pada perilaku individu. Jika informasi yang diterima berlebihan (*information overload*), hal ini dapat berdampak negatif pada efektivitas komunikasi di dalam organisasi.

Setiap organisasi memiliki pola komunikasi yang berbeda, tergantung pada struktur, budaya, dan teknologi yang diterapkan. Menurut Goldhaber (1993), pola komunikasi organisasi meliputi komunikasi vertikal, horizontal, diagonal, serta komunikasi formal dan informal. Pola-pola ini memengaruhi kecepatan dan

efektivitas penyampaian informasi kepada seluruh anggota organisasi.

Untuk mengkaji sejauh mana pola komunikasi di era digital untuk meningkatkan kinerja karyawan pada Kantor Dinas Bina Marga Ciptakarya dan Tata Ruang Sumatra Barat, Maka dari itu penulis tertarik mengambil judul "**POLA KOMUNIKASI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA DI ERA DIGITAL DINAS BINA MARGA CIPTA KARYA DAN TATA RUANG SUMATRA BARAT",** Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi aplikatif untuk menciptakan komunikasi kerja di era digital yang lebih efektif, tidak hanya untuk instansi tersebut, tetapi juga untuk organisasi lain dengan kebutuhan serupa.

Melalui penelitian ini, diharapkan juga dapat memperkuat pemahaman mengenai pentingnya penerapan pola komunikasi efektif sebagai upaya meningkatkan kinerja organisasi dan kesejahteraan pekerja.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada judul tugas akhir ini, maka penelitian rumusan masalah yang akan di bahas sebagai berikut :

1. Seperti apa pola dan sistem komunikasi yang digunakan di kantor Dinas Bina Marga Cipta Karya dan Tata Ruang Sumatra Barat pada era digital saat ini ?
2. Kendala apa saja yang muncul dalam penerapan pola komunikasi digital di lingkungan kantor Dinas Bina Marga Cipta Karya dan Tata Ruang Sumatra Barat ?

3. Sejauh mana efektivitas pola komunikasi digital dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Dinas Bina Marga Cipta Karya dan Tata Ruang Sumatra Barat ?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Menguraikan pola dan sistem komunikasi di era digital yang di gunakan di lingkungan kerja Dinas Bina Marga Cipta Karya dan Tata Ruang Sumatra Barat.
2. Menelusuri hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pola komunikasi digital di instansi.
3. Menilai sejauh mana efektivitas komunikasi digital dalam mendukung peningkatan kinerja pegawai.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian bagi penulis, instansi, Universitas adalah sebagai berikut

1.4.1 Bagi Penulis

1. Memberikan kesempatan kepada penulis untuk terlibat langsung dalam kegiatan penelitian ilmiah di lingkungan kerja pemerintahan.
2. Membantu penulis memperdalam pemahaman mengenai peran penting komunikasi berbasis digital dalam menunjang efektivitas kerja organisasi.
3. Melatih kemampuan berpikir logis dan analitis dalam merumuskan solusi terhadap permasalahan komunikasi yang muncul di era teknologi

saat ini.

1.4.2 Bagi Instansi

1. Dapat digunakan sebagai acuan dalam meninjau kembali efektivitas pola komunikasi digital yang sedang diterapkan.
2. Memberikan rekomendasi praktis yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan sistem komunikasi internal agar kinerja lebih optimal.
3. Membantu instansi dalam mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dialami pegawai terkait penggunaan teknologi komunikasi, serta langkah- langkah penyelesaiannya.

1.4.3 Bagi Universitas

1. Menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang administrasi dan komunikasi organisasi di era modern.
2. Bisa dijadikan sebagai bahan pembelajaran maupun inspirasi bagi mahasiswa dan dosen dalam kegiatan akademik selanjutnya.

1.5 Metode Penelitian

Metode pengumpulan data yang akan dilakukan oleh penulis yaitu :

1.5.1 Observasi

Peneliti turut mengamati secara langsung bagaimana proses komunikasi digital berlangsung, termasuk media yang digunakan dan kendala yang dihadapi.

1.5.2 Wawancara

Dilakukan secara mendalam kepada beberapa informan terpilih dari berbagai bagian untuk memperoleh data yang lebih luas dan beragam.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan secara intensif di kantor Dinas Bina Marga Ciptakarya dan Tata Ruang Sumatra Barat yang berlokasi strategis di Jl. Tamansiswa No.1A, Alai Parak Kopi, Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatra Barat. Kegiatan magang ini berlangsung selama 40 (empat puluh) hari kerja.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memperoleh hasil dari laporan ini, maka penulis Menyusun sistematika Laporan Tugas Akhir dalam beberapa hal berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang yang menjelaskan pentingnya penelitian ini, rumusan masalah yang ingin dipecahkan, tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan, serta sistematika penulisan. Pendahuluan memberikan gambaran umum mengenai topik yang diteliti dan alasan mengapa penelitian ini penting untuk dilakukan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini membahas teori-teori yang mendasari penelitian, termasuk berbagai konsep yang relevan dengan topik penelitian, seperti komunikasi digital di era digital. Selain itu, bab ini juga menjelaskan referensi dan hasil penelitian terdahulu yang dapat mendukung analisis terhadap masalah yang diteliti.

BAB III Gambaran Umum Instansi

Bab ini menyajikan informasi mengenai Kantor Dinas Bina Marga Ciptakarya dan Tata Ruang Sumatra Barat, termasuk sejarah, visi, misi, struktur organisasi,

serta kegiatan operasional yang dilakukan. Bab ini memberikan pemahaman tentang konteks lingkungan kerja yang menjadi objek penelitian.

BAB IV Pembahasan

Pada bab ini, penulis menguraikan hasil analisis mengenai pola dan sistem komunikasi yang diterapkan di instansi. Pembahasan dilakukan berdasarkan data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi. Bab ini bertujuan untuk menganalisis apakah pola komunikasi digital yang diterapkan efektif dalam mendukung kinerja pegawai.

BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan komunikasi antara pemimpin dan pegawai di Dinas Bina Marga Cipta Karya dan Tata Ruang. Selain itu, bab ini juga mencakup saran-saran untuk penelitian selanjutnya.