

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Komunikasi organisasi memiliki artian sebagai penyebaran dan penerimaan berbagai pesan organisasi di kelompok formal dan informal suatu organisasi. Komunikasi formal adalah jenis komunikasi yang diatur oleh organisasi dan berfokus pada kepentingan organisasi. Ini mencakup operasi organisasi, tingkat produktivitas, dan tugas yang harus diselesaikan. Menurut (Fathoni, 2006) komunikasi organisasi juga dapat didefinisikan sebagai proses menciptakan dan bertukar pesan dalam jaringan hubungan yang bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau terus berubah. Alur dari komunikasi organisasi ini tergambar dalam kinerja bagian Humas dan Pengelolaan Museum Setjen DPR RI.

Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia atau yang kemudian dikenal dengan singkatan Setjen DPR RI merupakan salah satu unsur penunjang dalam kelancaran wewenang dan pelaksanaan tugas anggota aktif DPR RI dalam bidang persidangan, bidang administrasi dan bidang keahlian. Merujuk pada website resmi DPR RI Sekretariat Jenderal DPR RI, kelembagaan Setjen DPR RI diatur dalam peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 menyatakan bahwa Setjen DPR RI adalah aparatur pemerintah negara yang dalam pelaksanaan tugasnya berada dibawah dan tanggung jawab langsung kepada Pimpinan DPR RI yang sedang menjabat.

Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia bertanggung jawab atas administrasi dan dukungan teknis untuk seluruh anggota DPR. Salah satu tanggung jawabnya adalah memberikan informasi dan dokumentasi serta membantu rapat-rapat dan kegiatan legislasi. Sekretariat Jenderal DPR RI juga memainkan peran penting dalam menjaga proses demokrasi di lembaga legislatif. Dengan tenaga profesional yang terampil dan sistem yang efisien, Sekretariat Jenderal berfungsi sebagai tulang punggung dalam mendukung proses legislatif dan fungsi lainnya DPR RI. Sebagai salah satu lembaga pemerintah negara terbesar, Setjen DPR RI tentu harus memiliki bagian yang beririsan langsung dengan masyarakat. Salah satu bagian yang bertanggung jawab dan beririsan langsung dengan publik adalah bagian Humas dan Pengelolaan Museum.

Persekjen DPR RI Nomor 6 Tahun 2021 menyatakan tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPR RI, tugas dan fungsi Bagian Humas dan Pengelolaan Museum adalah menerima kunjungan masyarakat, penyaluran delegasi masyarakat, promosi, diseminasi, dan edukasi publik, serta pengelolaan museum DPR RI. Merujuk pada struktur organisasi Sekretariat Jenderal DPR RI, bagian Humas dan Pengelolaan Museum berada pada naungan deputi persidangan yang termasuk pada Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat.

Berdasarkan observasi secara umum yang dilakukan oleh peneliti, bagian Humas dan Pengelolaan Museum memiliki lingkungan dengan iklim yang sangat baik dalam sehari-harinya, di mana divisi ini sangat mengandalkan komunikasi organisasi dalam melaksanakan tugasnya, alur komunikasi organisasi yang terjadi pun selalu berjalan dengan baik. Hal ini dinilai peneliti melalui bagaimana anggota bagian Humas dan Pengelola Museum memiliki pembagian tugas dan koordinasi

mengenai tugas antar sesama anggota yang saling bersinggungan satu sama lain dan mengharuskan adanya komunikasi organisasi yang terjadi.

Humas DPR RI secara konsisten menunjukkan keunggulannya dalam menjalin komunikasi organisasi yang baik, terbukti dari serangkaian penghargaan prestisius yang diraihinya. Prestasi ini mencerminkan dedikasi mereka dalam membangun jembatan informasi yang kuat antara lembaga legislatif dan masyarakat luas. Pada ajang *PR Indonesia Awards (PRIA) 2024*, Humas DPR RI berhasil meraih penghargaan penting, termasuk Program Kehumasan Pemerintahan Terbaik serta *Bronze Winner* untuk Program Kunjungan Edukasi Parlemen. Penghargaan ini menggarisbawahi efektivitas program-program yang memberikan nilai dan dampak positif kepada publik.

Lebih lanjut, Sekretariat Jenderal DPR RI, yang mengelola fungsi kehumasan, memborong tiga penghargaan dalam *Indonesian Development Award for Society (IDEAS) Award 2025*. Penghargaan ini meliputi pengakuan program Parlemen Remaja yang dinilai berhasil menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan cara komunikasi Generasi Z, serta kategori “Tata Kelola” yang mengakui TVR Parlemen dan program DPR Baru Harapan Baru sebagai tonggak keterbukaan informasi dan akses publik yang luas. Keseluruhan capaian ini menegaskan bahwa dengan komunikasi yang terstruktur, adaptif, dan inovatif, Humas DPR RI berhasil menjembatani kesenjangan informasi, menciptakan pemahaman yang lebih baik tentang peran DPR RI, sekaligus memperkuat citra positif lembaga di mata publik.

Meski demikian tidak dapat dipungkiri bagaimana terkadang suatu organisasi memiliki persoalan yang menjadi suatu tantangan dalam melakukan

aktivitas komunikasi. Hambatan komunikasi dalam organisasi merupakan fenomena yang kerap muncul akibat berbagai faktor, baik yang bersifat struktural, psikologis, maupun kultural. Salah satu hambatan yang umum terjadi adalah miskomunikasi akibat perbedaan persepsi antaranggota organisasi, ketidaksesuaian saluran komunikasi, hingga keterbatasan ruang interaksi yang efektif. Hambatan-hambatan ini dapat mengganggu kelancaran penyampaian pesan, memperlambat koordinasi, serta menurunkan efektivitas kerja tim. Menurut (Robbin 2015), hambatan komunikasi dalam organisasi dapat bersumber dari gangguan dalam proses *encoding* dan *decoding* pesan, termasuk juga faktor-faktor emosional seperti ego, ketidakpercayaan, atau ketidakterbukaan antarpegawai. Begitupun dengan bagian humas dan pengelolaan yang terkadang menghadapi tantangan dalam komunikasi karena beberapa faktor karakteristik anggota maupun keadaan lingkungan dalam melakukan aktivitas komunikasi.

Sebuah organisasi tentu memerlukan komunikasi yang berperan dalam membangun hubungan baik antar anggota. Organisasi umumnya berdiri ketika sekumpulan orang berinteraksi satu sama lain untuk tujuan tertentu dan memiliki pemahaman yang sama. Namun tak dapat dipungkiri masalah komunikasi seperti kesenjangan informasi, misinterpretasi pesan dan kelambatan dalam merespon informasi menjadi suatu permasalahan yang paling sering muncul selama proses organisasi (Suwatno dan Priansa, 2016). Untuk mencapai sinergi, komunikasi organisasi berfungsi sebagai sistem aliran yang menghubungkan dan meningkatkan kinerja setiap bagian. Komunikasi adalah bagian penting dari proses pertukaran informasi antar bagian organisasi.

Penggunaan komunikasi organisasi pada bagian ini terletak pada komunikasi yang dilakukan untuk keperluan operasional keberlangsungan agenda kegiatan dan proses pertukaran pesan yang dilakukan untuk mengatasi suatu situasi tertentu setiap harinya. Dari komunikasi organisasi ini kemudian akan mempengaruhi bagaimana kinerja dari pegawai bagian Humas dan Pengelola Museum Setjen DPR RI. Iklim kerja yang tercipta pada bagian ini dapat dikatakan cukup baik. Hal ini terlihat dari bagaimana bagian ini memiliki beberapa agenda rutin yang telah berlangsung begitu lama dan berjalan dengan minim kendala.

Komunikasi organisasi yang baik membentuk lingkungan yang baik juga bagi para pekerja. Lingkungan yang baik mengacu pada kondisi fisik dan psikologis yang mendefinisikan tempat di mana karyawan bekerja. Komunikasi organisasi yang baik dan menciptakan lingkungan baik ini dapat berdampak besar pada produktivitas dan kesejahteraan karyawan sebuah perusahaan. Dari komunikasi antar anggota organisasi ini juga memengaruhi kepuasan kerja, motivasi, kesejahteraan emosional, kinerja, hubungan interpersonal hingga loyalitas anggota organisasi. Berdasarkan observasi sementara penulis mengenai penelitian terdahulu seputar komunikasi organisasi, sebagian besar penelitian tersebut membahas permasalahan mengenai pola komunikasi yang terjadi ataupun membahas bagaimana seorang pemimpin memengaruhi pola komunikasi organisasi yang terjadi didalam lingkungan organisasi.

Salah satu penelitian mengenai komunikasi organisasi yang menjadi perhatian penulis adalah penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Brawijaya yang membawa judul penelitian mengenai pengaruh komunikasi organisasi terhadap knowledge sharing dan kinerja karyawan dengan menggunakan

karyawan hotel gajah mada graha Malang sebagai subjek penelitian. Penelitian ini memandang komunikasi dalam organisasi merupakan komunikasi yang mengalirkan informasi dari berbagai posisi atau kedudukan masing-masing sesuai dengan batas tanggung jawab dan wewenangnya. Penelitian ini mendapatkan hasil bagaimana komunikasi organisasi dapat meningkatkan kinerja pegawai berdasarkan arus pertukaran informasi yang baik, lengkap dan lancar sehingga karyawan akan mengerti apa tugasnya dan menjalaninya dengan baik. Oleh sebab itu penelitian ini menyatakan bagaimana seorang pemimpin organisasi harus menyampaikan mengenai posisi dan tanggung jawab pekerjanya dengan sejelas – jelasnya serta menciptakan komunikasi dua arah.

Penelitian lainnya yang menjadi perhatian penulis adalah pembahasan mengenai pola komunikasi organisasi yang dilakukan oleh (Muhammad, 2022) dengan judul penelitian “Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan RRI Palembang”. Pada penelitian ini sang peneliti berangkat dari permasalahan bagaimana sebagian pegawai RRI Palembang memiliki disiplin kerja dan sebagian laginya tidak. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwasannya hal tersebut dipicu oleh kurangnya motivasi dan komunikasi yang dilakukan oleh atasan. Hasil akhir penelitian ini adalah memberikan saran agar pimpinan memiliki komunikasi organisasi yang dapat mengarahkan dan meningkatkan motivasi pegawai. Maka sebagai perbandingan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang memiliki subjek berlawanan arah dengan penelitian tersebut. Di mana pada penelitian ini peneliti sengaja memilih lingkungan kerja dengan pola komunikasi organisasi yang baik sehingga hasil akhir yang diharapkan adalah pemimpin dan anggota suatu organisasi dapat

menggunakan dan menjadikan penelitian ini sebagai referensi dalam membentuk pola komunikasi organisasi yang terjadi didalam organisasi mereka.

Penelitian ini nantinya akan menggunakan teori manajemen ilmiah yang dikemukakan oleh Henri Fayol. Teori manajemen ilmiah dinilai cocok dengan penelitian ini karena organisasi yang menjadi subjek penelitian, yaitu Sekretariat Jenderal DPR RI, beroperasi dalam struktur hierarkis dan formal, di mana komunikasi berperan sebagai alat untuk mencapai efisiensi dan koordinasi. Teori manajemen ilmiah memandang komunikasi sebagai proses yang sangat terstruktur dan formal. Menurut Fayol, komunikasi mengalir secara vertikal, dari atasan ke bawahan dan sebaliknya, mengikuti rantai komando (*chain of command*) yang jelas dan hierarkis. Komunikasi vertikal ke bawah (*downward communication*) berfokus pada penyampaian perintah, instruksi, dan kebijakan dari manajer ke karyawan untuk memastikan tugas dilaksanakan dengan benar. Sebaliknya, komunikasi vertikal ke atas (*upward communication*) memungkinkan bawahan untuk melaporkan kemajuan, menyampaikan saran, atau keluhan kepada atasan mereka (Pace dan Faules, 2010).

Teori manajemen ilmiah mencakup pendekatan sistematis untuk merencanakan dan melaksanakan komunikasi dalam suatu organisasi. Teori yang diprakasai oleh Henri Fayol ini melihat komunikasi sebagai sarana untuk menjalankan fungsi-fungsi manajemen. Penelitian ini memandang bagian Humas dan Pengelolaan Musuem Sekjen DPR RI bahwa komunikasi organisasi di Bagian Humas dan Pengelolaan Museum digunakan untuk keperluan operasional keberlangsungan agenda kegiatan serta proses pertukaran pesan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi bukan sekadar interaksi informal, melainkan

sebuah proses terstruktur yang memiliki tujuan fungsional dan operasional, sesuai dengan pandangan Fayol.

Teori manajemen ilmiah Henri Fayol sangat cocok dengan penelitian ini karena organisasi yang menjadi subjek, yaitu Sekretariat Jenderal DPR RI, memiliki karakteristik yang sejalan dengan prinsip-prinsip Fayol mengenai struktur dan komunikasi formal. (Pace dan Faules, 2010) menekankan pentingnya hierarki dan rantai komando yang jelas pada sebuah pendekatan yang sangat relevan dengan organisasi pemerintah yang beroperasi berdasarkan peraturan formal, hal ini juga merujuk pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 mengenai tugas dan fungsi sekretariat jenderal DPR RI yang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya akan bertanggung jawab langsung kepada DPR RI. Dalam konteks ini, komunikasi tidak dipandang sebagai interaksi informal, melainkan sebagai alat penting untuk memastikan setiap bagian organisasi menjalankan fungsinya secara efisien. Dengan demikian, pola komunikasi diatur secara terstruktur untuk mendukung pembagian tugas dan koordinasi mengenai tugas antar sesama anggota, yang merupakan inti dari efisiensi yang dicari dalam teori Fayol. Oleh karena itu, penelitian ini nantinya akan berfokus pada bagaimana komunikasi dalam organisasi berperan dalam mencapai kinerja dan tujuan secara fundamental mengaplikasikan prinsip-prinsip dasar dari teori manajemen klasik Fayol.

Berdasarkan penjelasan di atas penggunaan teori manajemen ilmiah pada penelitian ini diharapkan akan memberikan gambaran mendalam tentang dinamika komunikasi yang terjadi dalam bagian humas dan pengelolaan museum DPR RI. Disisi lain, hasil dari penelitian ini akan memberikan saran tentang bagaimana komunikasi di suatu lembaga dapat ditingkatkan efektivitasnya. Dengan

memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang fungsi komunikasi dalam suatu organisasi, diharapkan dapat dikembangkan metode yang efisien untuk meningkatkan hubungan antar anggota staf dan meningkatkan kinerja keseluruhan di DPR RI. Maka dari itu peneliti pun tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai pola komunikasi organisasi pada bagian humas dan pengelolaan museum DPR RI dan melakukan pemilihan tugas akhir perkuliahan dengan judul “Pola Komunikasi Organisasi pada Bagian Humas dan Pengelolaan Museum Sekretariat Jenderal DPR RI Dalam Ruang Lingkup Kerja Pegawai”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, maka timbul pertanyaan yang akan diteliti dan digali lebih dalam lagi, yaitu seperti apa pola komunikasi organisasi pada bagian humas dan pengelolaan museum yang terjadi di lingkungan mereka dalam meningkatkan kinerja pegawai?

1.3. Tujuan Penelitian

Melihat pada latar belakang serta rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan pola komunikasi organisasi yang ada pada bagian humas dan pengelolaan museum DPR RI.
2. Menganalisis hambatan yang terjadi pada komunikasi bagian humas dan pengelolaan museum DPR RI

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dalam bidang studi ilmu komunikasi, terutama dalam hal mengenai bagaimana komunikasi organisasi berperan dalam membentuk iklim kerja. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi semua pihak yang membutuhkan kajian Pustaka serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca mengenai Ilmu Komunikasi khususnya pengetahuan tentang komunikasi organisasi dan menjadi masukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan pengetahuan terkait dengan penelitian ini.

