

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan adalah faktor penting, yang kekuatannya bisa dimaksimalkan oleh seorang tenaga penjual. Pelanggan adalah aset besar (Sukoco, 2018:95). Menjalin hubungan di luar organisasi merupakan hal yang sangat penting. Bukan hanya sebatas tahu, alangkah lebih baiknya kenal dan paham tentang organisasi serta menjalin hubungan yang terus berlanjut. Persepsi dan citra yang positif sangat dibutuhkan dalam menjalin hubungan dengan lingkungan eksternal dari perusahaan/organisasi. Persepsi yang baik memberikan manfaat bagi konsumen/eksternal dalam mengekspresikan diri dan mampu mendongkrak citra dari organisasi/ perusahaan dan produknya.

Tujuan komunikasi dalam sebuah organisasi antara lain untuk memberikan informasi kepada pihak luar dan pihak dalam, memanfaatkan umpan balik dalam rangka proses pengendalian manajemen, mendapatkan pengaruh, alat pemecahan persoalan untuk pengambilan keputusan, mempermudah perubahan-perubahan yang akan dilakukan, mempermudah pembentukan kelompok-kelompok kerja, serta dapat dijadikan penjaga pintu keluar-masuk dengan pihak- pihak luar organisasi (Sukoco, 2018:82). Komunikasi sangat berperan penting dalam menjaga hubungan baik demi mencapai keberhasilan dari kegiatan yang dilakukan oleh organisasi/perusahaan. Komunikasi juga mendorong pencapaian yang diinginkan oleh organisasi/perusahaan.

Dalam penelitian ini, peneliti lebih berfokus kepada komunikasi personal yang ada dalam sebuah organisasi. Bagaimana pengalaman komunikasi yang dilakukan oleh personal dalam organisasi/ anggota organisasi ke luar organisasinya terlepas dari prosedural formal maupun sesuai dengan prosedur yang ada dalam organisasinya. Karena peneliti tidak menemukan adanya SOP (*Standard Operating*

Procedure) yang menuntun komunikasi personal dalam organisasi Badan Penghubung Sumatera Barat. Peneliti lebih memperhatikan komunikasi interpersonal personel sebuah organisasi dengan pihak luar. Peneliti memilih Badan Penghubung Sumatera Barat karena Badan Penghubung Sumatera Barat merupakan sebuah organisasi pemerintah yang mewakili Sumatera Barat di Jakarta. Organisasi tersebut mempunyai beberapa program yang pendanaannya berasal dari anggaran pemerintah yang melibatkan banyak perantau yang nanti juga bermanfaat untuk kelancaran kerja Badan Penghubung Sumatera Barat.

Badan Penghubung Sumatera Barat yang dulunya dikenal dengan Kantor Penghubung Sumatera Barat. Tahun 1968 Kantor Penghubung Sumatera Barat dipimpin oleh Brigjen Saifullah Alimin yang kemudian tahun 2017 Kantor ini berubah menjadi Badan Penghubung Sumatera Barat. Penulis menemukan penelitian yang berkaitan dengan Badan Penghubung Sumatera Barat, namun belum menemukan yang mirip dengan penelitian yang dilakukan penulis. Sebelumnya sudah ada penelitian di Badan Penghubung ini pada tahun 2016 ketika Badan Penghubung Sumatera Barat masih bernama Kantor Penghubung Sumatera Barat yang dilakukan oleh Aderia dan Anna Wulandari dari STIE IPWI Jakarta. Judul penelitiannya adalah Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Penghubung Sumatera Barat. Penelitian tersebut menggunakan kuantitatif. Hasil penelitiannya memperlihatkan pengaruh kepemimpinan yang berbanding lurus dengan kinerja bawahan. Sangat berbeda dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Badan Penghubung Sumatera Barat berfungsi untuk memfasilitasi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dengan Pemerintah Pusat. Selain itu juga berfungsi dalam mempromosikan kebudayaan Minangkabau di daerah perantauan. Sosial budaya komunikasi yang intens dengan Bakor Paguyuban perantau Minang yang ada/berpusat di Jakarta. Selalu ikut serta secara aktif dalam berbagai kegiatan sosial budaya serta keagamaan dengan perantau Minang. Hal ini akan mempermudah koordinasi dengan masyarakat etnis Minangkabau dalam mendukung kegiatan dan memperkenalkan budaya Minangkabau di luar daerah Sumatera Barat. Badan Penghubung Sumatera Barat menjadi organisasi

pemerintahan yang akan menjadi lokasi penelitian.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 27 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Pokok Dan Fungsi Badan Penghubung Provinsi Sumatera Barat, Badan Penghubung Sumatera Barat bertugas untuk menunjang koordinasi pelaksanaan urusan pemerintahan dan pembangunan dengan pemerintah pusat. Sub Bidang Promosi dan Investasi dan Hubungan Antar Lembaga merupakan bagian yang mempunyai tugas pokok melaksanakan koordinasi dan fasilitasi dalam bidang promosi daerah serta koordinasi dengan pihak-pihak terkait di Jakarta dan di luar Sumatera Barat. Salah satu promosi daerah yang dilakukan adalah Kebudayaan Minangkabau melalui kegiatan yang terintegrasi. Beberapa even yang diadakan oleh Badan Penghubung Sumatera Barat seperti Sumbar Expo, Promosi Potensi Daerah Sumatera Barat, Motivasi Generasi Muda Perantau, Gelar Promosi Daerah di Anjungan TMII, serta Promosi Daerah dengan Kementerian/Kelembagaan. Dalam beberapa even tersebut, Badan Penghubung Sumatera Barat melibatkan para perantau.

Masyarakat Sumatera Barat dikenal dengan tradisi merantau. Banyak kita jumpai keberadaan mereka jika kita pergi ke daerah Jabodetabek maupun seluruh kota di Indonesia. Berdasarkan data sensus penduduk 2010 Badan Pusat Statistik Sumatera Barat menggunakan migrasi risen (orang yang tempat tinggalnya pada saat pencacahan berbeda dengan tempat tinggal 5 tahun yang lalu), jumlah orang asal Sumatera Barat yang migrasi berada pada angka 150.709 orang dan pada tahun 2015 berjumlah 139.548 orang. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah orang Sumatera Barat yang ke luar dari daerah Sumatera Barat sangat banyak.

Berhubungan dengan perantau dibutuhkan komunikasi yang baik. Melalui komunikasi yang efektif tentu akan mendukung kegiatan apa yang akan dilakukan demi mencapai tujuan Badan Penghubung Sumatera Barat itu sendiri. Dengan banyaknya jumlah perantau di Jakarta dan kota-kota besar lainnya di Indonesia, urusan Badan Penghubung untuk bekerja sama dalam melakukan promosi kebudayaan Minangkabau di perantauan akan menjadi lebih mudah.

Salah satu fungsi Badan Penghubung Sumatera Barat yaitu mempromosikan kebudayaan Minangkabau. Kebudayaan daerah adalah kebudayaan yang berada

pada wilayah atau daerah tertentu. Kebudayaan daerah terdiri gabungan beberapa suku. Suku-suku dalam satu daerah sering sekali merupakan bagian dari suku-suku yang ada di daerah tersebut. (Tantawi, 2019: 19). Kebudayaan Minangkabau merupakan tradisi daerah yang menjadi ciri khas daerah Sumatera Barat. Kebudayaan dapat dipromosikan di berbagai tempat dan berbagai media. Kebudayaan dapat menjadi daya tarik untuk mendapatkan berbagai keuntungan seperti menarik wisatawan berkunjung ke daerah Sumatera Barat.

Pengenalan budaya Minangkabau ini akan menjadi suatu langkah melestarikan dan komodifikasi untuk keuntungan daerah. Kebudayaan merupakan karakter etnis yang menjadi identitas suatu suku. Dalam melakukan promosi kebudayaan, tentu citra atau pengenalan terhadap suatu organisasi sangat mempengaruhi daya tarik, dukungan dan persepsi masyarakat. Keberadaan atau eksistensi Badan Penghubung Sumatera Barat sendiri tentu sangat mempengaruhi masyarakat asal Minangkabau maupun non Minangkabau untuk berasumsi dan berpendapat mengenai organisasi tersebut. Dukungan dari perantau demi menjalankan kegiatan dan visi misi organisasi akan berpengaruh dan menjadi penting.

Setelah melakukan observasi awal, tidak sedikit perantau yang tersebar di berbagai kota/kabupaten di Indonesia memberikan dukungan kepada Badan Penghubung Sumatera Barat dalam menjalankan programnya. Ada yang memberikan dukungan berupa tenaga, waktu, dan pikiran. Bentuk dukungan perantau tersebut bervariasi. Bagi perantau yang merupakan tokoh nasional mereka rela untuk menghadiri acara yang dilakukan Badan Penghubung. Ada yang membantu melalui perkumpulan organisasi Minang untuk memfasilitasi terkait acara, membantu mengisi acara dan menyebarkan informasi yang diadakan oleh Badan Penghubung Sumatera Barat.

Maka dari itu, peneliti berupaya untuk mengetahui pengalaman komunikasi personel Badan Penghubung Sumatera Barat dalam melakukan komunikasi untuk mendapatkan dukungan perantau. Komunikasi personel Badan Penghubung Sumatera Barat ini digali untuk menemukan kesadaran murni dari personel Badan Penghubung Sumatera Barat atau tindakan yang dilakukan menggunakan

fenomenologi Husserl. Komunikasi personel tersebut digali menggunakan pendekatan fenomenologi dengan melihat realitas-realitas yang terjadi.

Dengan melihat fenomena yang terjadi, peneliti memberikan judul penelitian ini yaitu “Komunikasi Interpersonal Personel Badan Penghubung Sumatera Barat Dalam Mendapatkan Dukungan Perantau”.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pengalaman komunikasi interpersonal personel Badan Penghubung Sumatera Barat dalam mendapatkan dukungan perantau?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mendeskripsikan pengalaman komunikasi interpersonal personel Badan Penghubung Sumatera Barat dalam mendapatkan dukungan perantau
- b. Mencari fakta dari pengalaman komunikasi interpersonal personel Badan Penghubung Sumatera Barat dalam mendapatkan dukungan perantau
- c. Memilah dan memaknai pengalaman komunikasi interpersonal personel Badan Penghubung Sumatera Barat dalam mendapatkan dukungan perantau

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan menambah khazanah ilmu pengetahuan di bidang komunikasi tentang pengalaman komunikasi personel Badan Penghubung Sumatera Barat untuk mendapatkan dukungan perantau.
- b. Sebagai bahan atau rujukan untuk penelitian berikutnya mengenai komunikasi personel Badan Penghubung Sumatera Barat untuk mendapatkan dukungan perantau.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Memberikan gambaran tentang komunikasi interpersonal personel Badan Penghubung Sumatera Barat untuk mendapatkan dukungan perantau.
- b. Dapat memberikan pedoman dan masukan kepada Badan Penghubung Sumatera Barat.

