

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pola komunikasi dalam sebuah organisasi merefleksikan bagaimana kelangsungan komunikasi berjalan dengan baik di lingkungan internal maupun eksternal. Hal tersebut berperan penting dalam organisasi terutama pada saat bertukar informasi, pikiran dan pengetahuan serta ketika berinteraksi sesama anggota dalam organisasi. Pola komunikasi dalam organisasi juga dapat menjadi sebuah model yang dipakai untuk membuat dan menghasilkan suatu tujuan atau bagian. Terciptanya pola dalam komunikasi dapat mempengaruhi proses pengalihan informasi dari satu anggota kepada anggota lainnya dengan maksud tertentu.

Hal tersebut menjadi sesuatu yang perlu diperhatikan oleh organisasi yang bekerja di lapangan atau *on the road*. Koordinasi yang dilakukan di lapangan perlu menjadi perhatian penting, karena keselarasan serta proses penyampaian pesan dilakukan untuk menjaga agar tetap sinkron dan tidak menimbulkan ambiguitas. Oleh karenanya apabila koordinasi pesan tidak dilakukan dengan baik maka tujuan organisasi sulit untuk diwujudkan. Seperti halnya pada Dinas Perhubungan Kota Bandung Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT) dalam mengkoordinasi pesan antar aparaturnya perlu dilakukan Pola Komunikasi yang tepat.

Koordinasi yang baik dapat dilakukan dengan mengetahui pola komunikasi yang digunakan. Pola komunikasi dibutuhkan untuk mengetahui arah produksi pesan berdasarkan alur penyampaian yang digunakan. Pokok penting dalam organisasi juga berkaitan dengan jaringan dalam komunikasi yaitu “keterkaitan” atau “keterhubungan”. Hal tersebut mengacu pada stabilitas komunikasi dalam sebuah organisasi. Setiap anggota dalam sebuah organisasi saling berhubungan untuk dapat mewujudkan tujuannya. Tugas serta peran yang diberikan kepada setiap anggota tidak dapat berdiri sendiri, oleh karenanya koordinasi perlu dilakukan dengan baik. Menurut William R. Spriegel (dalam Sutarto, 2002) Koordinasi adalah asas umum dalam semua organisasi. Apabila segala sesuatu dikomunikasikan dengan baik maka koordinasi dapat berjalan dengan lancar. Koordinasi penyampaian informasi yang baik dipengaruhi oleh pola komunikasi serta jaringan yang baik pula. Kesalahan pada koordinasi dapat menjadi kesalahan yang fatal dalam implementasi hingga penerapan pesan yang disampaikan.

Komunikasi dan organisasi memiliki kaitan yang erat, Effendy (1981) menyatakan bahwa Organisasi terdiri dari sejumlah orang yang saling tergantung dan ketergantungan sehingga memerlukan koordinasi, atas dasar hal tersebut maka dibutuhkannya komunikasi. Koordinasi yang baik antar bagian atau anggotanya dalam peran apapun dapat memudahkan organisasi dalam mencapai tujuannya. Dengan koordinasi yang baik tugas serta peran yang telah disepakati oleh anggota dalam organisasinya dapat dilakukan dengan baik pula.

Sifat terpenting dalam komunikasi organisasi menurut Mulyana (2010) yaitu penciptaan pesan, penafsiran, dan penangan kegiatan anggota organisasi. Bagaimana komunikasi berlangsung dalam organisasi dan apa maknanya bergantung pada konsepsi seseorang mengenai organisasi. Dalam sebuah organisasi terdapat beberapa komponen komunikasi yang perlu diperhatikan, yaitu; 1) Jalur Komunikasi Internal, Eksternal, atas-bawah, bawah-atas, horizontal, serta jaringan. 2) induksi antara lain orientasi tersembunyi para karyawan, kebijakan dan prosedur, serta keuntungan para karyawan. 3) Saluran, antara lain media elektronik dan media cetak. 4) Rapat, antara lain briefing rapat staf, rapat proyek, dan dengan pendapat umum. 5) Wawancara, antara lain seleksi tampilan kerja dan promosi karir. Hubungan antar anggota dalam sebuah organisasi diperlukan agar komunikasi berjalan dengan baik sehingga tujuan dalam organisasi dapat segera tercapai. Komunikasi dalam organisasi menjadi sangat penting terutama pada arus komunikasi yang digunakan untuk penyampaian pesan kepada setiap bagian organisasi.

Malone and Crowston (dalam Juliawati, 2012) mengidentifikasi tindakan kelompok sebagai pelaku (aktor) yang melakukan kegiatan-kegiatan saling tergantung (*interdependent activities*) untuk mencapai tujuan (*goals*). Hal ini selaras dengan gagasan koordinasi dalam organisasi yang dimaknakan sebagai interaksi antar individu atau bagian-bagian untuk memastikan tugas-tugas kritis terselesaikan. Keefektifan sistem dan interaksi yang terjalin di antara unit-unit terkait, selain diukur berdasarkan kinerja yang dicapai, juga dinilai berdasarkan pencapaian atau kemampuan untuk meningkatkan koordinasi. Koordinasi

ditempatkan sebagai elemen yang sangat penting bagi keefektifan operasi atau proses yang dijalankan perusahaan.

Proses komunikasi yang dilakukan saat koordinasi perlu menggunakan bahasa yang tepat. Karena pola komunikasi yang efektif terjadi apabila setiap individu mencapai pemahaman bersama, merangsang untuk melakukan tindakan, dan mendorong orang untuk berpikir dengan cara baru. Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif akan menambah pengetahuan yang baik bagi setiap individu, namun kebutuhan pola komunikasi ditunjang dengan arus pola komunikasi, Karena tanpa adanya pola komunikasi yang terstruktur penyampaian pesan pun tidak akan tersampaikan dengan baik. Pengertian pola komunikasi adalah saluran yang digunakan untuk meneruskan pesan dari satu orang ke orang lain. Peralihan penyampaian informasi antara anggota satu dengan lainnya perlu memperhatikan pola yang diterapkan agar persepsi terhadap informasi tidak tumpang tindih.

Dinas perhubungan Kota Bandung merupakan sebuah instansi pemerintahan yang bergerak dibidang perhubungan. Salah satu bidang yang ada pada instansi tersebut adalah Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT). Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT) yang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas lingkup pengendalian dan ketertiban transportasi. Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi adalah bidang yang memiliki fungsi sebagai penyusun rencana dan program kerja pengendalian dan ketertiban transportasi, dimana

personil PDKT akan masyarakat sering jumpai di jalanan utama Kota Bandung dalam menjalankan fungsi pengendalian yang berkoordinasi dengan kepolisian untuk mengatur lalu lintas Kota Bandung. Bidang PDKT juga dikenal sebagai penegak peraturan daerah mengenai pelanggaran parkir tepi jalan dengan tindakan cabut pentil dan penempelan stiker peringatan terhadap pelanggar. Dalam menjalankan tugas, fungsi dan uraian tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi dibantu oleh beberapa seksi yang terdiri dari Seksi Ketertiban Transportasi, Seksi Pengamanan dan Pengawasan, dan Seksi Pengaturan Transportasi.

Bertugas untuk mengendalikan dan menertibkan transportasi di Kota Bandung, bidang ini berhubungan langsung dilapangan dengan masyarakat. Masyarakat melihat bagaimana bidang ini bekerja di setiap titik tertentu di Kota Bandung yang memerlukan penertiban serta pengendalian transportasi. Secara umum, pengendalian atau pengawasan dapat diartikan sebagai proses untuk mengamati secara terus menerus pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana kerja yang sudah disusun serta mengadakan koreksi jika terjadi penyimpangan.

Dalam melakukan tugasnya, koordinasi yang dilakukan Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT) menggunakan komunikasi sebagai alat utama saat bekerja di lapangan. Tujuan dari bidang ini adalah mengendalikan dan menertibkan transportasi dengan baik sehingga tidak terjadi penumpukan serta penggunaan transportasi yang tidak terarah. Setiap anggota dari bagian tersebut diberikan peran serta tugasnya, setiap peran dan tugas yang diberikan membawa

tanggung jawab penting dalam organisasi tersebut (dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Bandung). Dalam koordinasi pesan yang dilakukan memerlukan pola komunikasi yang tepat karena, berkomunikasi di lapangan menimbang banyaknya hambatan dari berbagai sisi dalam penyampaian pesan. Proses komunikasi dapat mempengaruhi komunikator dan komunikan (to influence). Fungsi komunikasi untuk mempengaruhi, terjadi ketika komunikator menyampaikan informasi dan setelah informasi tersebut diterima komunikan.

Hambatan yang kerap kali terjadi pada saat mengkoordinasikan pesan antar anggota organisasi ada pada proses komunikasi yang tidak efektif, arus pesan yang salah dan perbedaan makna pesan yang diterima. Seperti yang dikemukakan oleh Harold Lasswell, komunikasi pada dasarnya merupakan suatu menjelaskan “siapa”, mengatakan “apa”, dengan saluran “apa” “kepada siapa”, dan “dengan akibat/hasil apa”. (who says what in which channel to whom and with what effect) (Harold Lasswell dalam Rismawaty, 2014). Proses dari komunikasi merupakan titik penting dalam penyampaian pesan dengan baik. Proses komunikasi yang baik dapat membuahkan hasil yang diinginkan dalam koordinasi pesan.

Penelitian dalam pola komunikasi dapat mengetahui cara antar aparatur Bagian Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT) Dinas Perhubungan Kota Bandung berkomunikasi dan berkoordinasi untuk dapat mencapai koordinasi pesan yang baik dan efektif di lapangan. Dengan berdasar pada pemikiran tersebut, peneliti memilih judul penelitian yaitu **“Pola Komunikasi Antar Aparatur**

Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT) Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Koordinasi Penyampaian Pesan”.

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Rumusan Masalah Makro

Bagaimana Pola Komunikasi Antar Aparatur Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT) Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Koordinasi Penyampaian Pesan?

1.2.2. Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana **Arus Komunikasi** Antar Aparatur Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT) Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Koordinasi Penyampaian Pesan?
2. Bagaimana **Media Komunikasi** Antar Aparatur Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT) Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Koordinasi Penyampaian Pesan?
3. Bagaimana **Hambatan Komunikasi** Antar Aparatur Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT) Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Koordinasi Penyampaian Pesan?
4. Bagaimana **Jaringan Komunikasi** Antar Aparatur Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT) Dinas

Perhubungan Kota Bandung Dalam Koordinasi Penyampaian Pesan?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “**Pola Komunikasi Antar Aparatur Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT) Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Koordinasi Penyampaian Pesan**”.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian tentunya memiliki tujuan, dimana tujuan dari penelitian yang dilakukan akan dijelaskan seperti yang tertera di bawah ini. Tujuan-tujuan penelitian meliputi :

1. Untuk mengetahui **Arus Komunikasi** Antar Aparatur Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT) Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Koordinasi Penyampaian Pesan.
2. Untuk mengetahui **Media Komunikasi** Antar Aparatur Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT) Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Koordinasi Penyampaian Pesan.
3. Untuk mengetahui **Hambatan Komunikasi** Antar Aparatur Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT) Dinas

Perhubungan Kota Bandung Dalam Koordinasi Penyampaian Pesan.

4. Untuk mengetahui **Jaringan Komunikasi** Antar Aparatur Bidang Pengendalian dan Ketertiban Transportasi (PDKT) Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Koordinasi Penyampaian Pesan.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan masukan dan wawasan bagi penelitian-penelitian selanjutnya sehingga mampu menunjang perkembangan dalam bidang Ilmu Komunikasi dan penelitian ini pun mampu berguna sebagai referensi pengetahuan dan pengalaman bagi seluruh pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pola Komunikasi dalam Koordinasi Penyampaian Pesan antar aparat.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat mengaplikasikan ilmu, memberikan manfaat pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti, khususnya mengenai ilmu komunikasi terutama Pola Komunikasi serta Koordinasi Penyampaian Pesan di dalam proses pembelajaran atau pendidikan bagi Mahasiswa.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini berguna bagi mahasiswa UNIKOM secara umum dan mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi sebagai literatur terutama bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama.

3. Bagi Dinas Perhubungan Kota Bandung

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan serta informasi bagi setiap Aparatur baik itu kedinasan maupun non kedinasan di berbagai Instansi terutama Dinas Perhubungan Kota Bandung Dalam Koordinasi Penyampaian Pesan.