

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan sarana untuk terjalinnya hubungan antar seseorang dengan orang lain, dengan adanya komunikasi maka terjadilah hubungan sosial, antara satu dengan yang lainnya saling membutuhkan, atau terjadinya interaksi timbal balik. Aktivitas komunikasi dalam kehidupan manusia mencakup spektrum yang sangat luas. Komunikasi menjadi wahana yang penting dalam menyampaikan pikiran, perasaan, ide-ide dan masalah kehidupan yang dihadapi seseorang kepada orang lain.¹ Dalam perspektif manajemen komunikasi merupakan bagian integral dari alat manajemen dalam mencapai tujuan. Dengan kata lain komunikasi menjadi kunci yang menentukan efektif atau tidaknya manajemen.

Komunikasi merupakan sarana paling vital bagi setiap manusia untuk mengerti dirinya sendiri, mengerti orang lain dan memahami lingkungannya. Mengetahui tempat dan cara kehadirannya di masyarakat serta hubungan dengan sesama yang ada di sekitarnya. Semua itu dapat dipahami dengan adanya “*Jalur Komunikasi*” yang terjalin baik. Komunikasi tidak saja dikenal dalam bidang kehumasan (*public relations*) ataupun dalam dunia pers, melainkan mempunyai cakrawala pemahaman yang sangat luas. Hampir di setiap aspek kehidupan manusia terjalin proses komunikasi baik disadari maupun tidak disadari. Dalam bidang perdagangan komunikasi

¹Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, Cet.1 (Jakarta: Ciputat Press, 2005), h. 150.

berperan aktif, juga dalam bidang pendidikan hingga pembangunan. Komunikasi sangat menentukan maju mundurnya nilai-nilai pendidikan atau nilai pembangunan yang menyangkut nilai moral serta nilai materialnya.

Komunikasi adalah proses aktivitas dasar manusia dimana saja ia berada. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada.² Sehingga setiap manusia tidak akan terlepas dari kehidupan berkomunikasi. Komunikasi juga sebagai suatu proses dimana orang-orang bermaksud untuk memberi pengertian melalui pengiriman berita secara simbolis antar sesama manusia. Manusia sebagai makhluk sosial tidak akan dapat hidup tanpa berkomunikasi untuk melakukan hajat hidupnya guna memperoleh masukan dan keluaran yang diinginkan.³

Era globalisasi perkembangan komunikasi begitu pesat, perubahan-perubahan pada seluruh aspek dan lini kehidupan. Aspek kehidupan meliputi bidang politik, ekonomi, sosial budaya, dan tidak terlepas dari dunia pendidikan. Sebagai akibat dari adanya perubahan dan perkembangan dalam suatu bidang tertentu akan mempengaruhi bidang yang lain.

Dalam konteks organisasi, interaksi yang dilakukan dalam pengelolaan sebuah organisasi oleh ketua/kepala terhadap personil yang ada memerlukan proses komunikasi yang efektif agar tujuan organisasi yang bermuara pada pencapaian tujuan organisasi dapat tercapai. Proses pertukaran pesan dari pengirim pesan (*sender*) kepada penerima pesan

²Muhammad, Arni, *Komunikasi Organisasi*, Cet.1 (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 1.

³Basalamah, Anies, *Perilaku Organisasi*, (Depok: Usaha Kami, 2004), h. 160.

(*receiver*) agar muncul pengertian terhadap pesan yang akan diterima merupakan inti komunikasi. Pemimpin organisasi melaksanakan musyawarah melalui rapat rutin, pelaksanaan pengawasan dan evaluasi serta pengambilan keputusan dilaksanakan melalui komunikasi organisasi.

Dalam perspektif manajemen, keberadaan komunikasi ditempatkan sebagai fasilitator di dalam aktivitas manajemen terutama dalam merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, dan mengevaluasi memerlukan pertukaran pesan, fakta dan ide-ide serta pengalaman-pengalaman. Komunikasi yang baik akan mendorong mendapatkan pelaksanaan pekerjaan yang lebih baik.

Dengan kondisi ini perlu menata lembaga atau organisasi agar memiliki komunikasi yang efektif, untuk melihat komunikasi yang terjadi dalam suatu lembaga dapat digunakan tiga pendekatan yaitu pendekatan *makro*, *mikro* dan *individual*.⁴

Pertama adalah pendekatan *makro*, bahwa lembaga atau organisasi dipandang sebagai struktur global yang dapat berinteraksi secara luas dengan lingkungannya. Dalam berinteraksi ini lembaga atau organisasi melakukan aktifitas tertentu seperti memproses informasi dari lingkungan, mengadakan identifikasi, mengadakan integrasi dan memfokuskan tujuan lembaga atau organisasi.

Kedua adalah pendekatan *mikro*, pendekatan ini terutama memfokuskan kepada komunikasi dalam unit dan sub unit lembaga atau organisasi yang diperlukan. Pada tingkat ini, komunikasi antar kelompok untuk pemberian informasi dan orientasi latihan, komunikasi yang

⁴*Ibid.*, 79.

melibatkan anggota kelompok dalam tugas kelompok, komunikasi untuk menjaga iklim lembaga, komunikasi dalam mensupervisi dan pengarahan pekerjaan dan komunikasi untuk mengetahui rasa kepuasan kerja dalam suatu lembaga atau organisasi.

Ketiga adalah pendekatan *individual*, pendekatan ini berpusat kepada tingkah laku komunikasi individual dalam lembaga atau organisasi. Semua tugas-tugas yang telah diuraikan pada pendekatan *makro* dan *mikro*, pada akhirnya diselesaikan pada pendekatan komunikasi individual satu sama lainnya. Komunikasi ini ada beberapa bentuk diantaranya adalah; berbicara dalam kelompok kerja, mengunjungi dan berinteraksi dalam rapat, menulis, dan mengonsep surat, memperdebatkan suatu usulan, dan lain lain.

Kantor Kementerian Agama Kota Binjai merupakan salah satu lembaga pemerintah di bawah naungan Kementerian Agama Propinsi Sumatera Utara. Manajemen komunikasi yang dibangun oleh kepala kantor sudah menunjukkan kearah peningkatan kinerja pegawai belum maksimal perlu adanya peningkatan terutama dalam pengelolaan kantor mulai perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi yang dilakukan dengan melibatkan komponen lembaga termasuk didalamnya Kepala Kantor, Kepala Seksi, Kepala Tata Usaha dan bendahara dan staf Kantor Kementerian Agama Kota Binjai yang juga turut andil dalam pengambilan keputusan dalam rangka peningkatan kinerja pegawai.

Dalam proses interuksi, komunikasi yang dibangun kepala kantor Kementerian Agama Kota Binjai selalu menekankan adanya saling tukar informasi antar pimpinan malalui kegiatan musyawarah dan rapat koordinasi yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dalam rangka mencari solusi

dan terobosan baru dalam upaya peningkatan kinerja para pegawai di lingkungan Kementerian Agama Kota Binjai.

Bertitik tolak dari pemikiran tersebut betapa pentingnya manajemen komunikasi dibangun dalam sebuah lembaga atau organisasi dalam upaya peningkatan kinerja para pegawai, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang pelaksanaan manajemen komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

B. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkan istilah yang digunakan, maka peneliti merasa perlu memberikan batasan terhadap beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Manajemen adalah suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi atau lembaga melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan lembaga atau organisasi secara efektif dan efisien.⁵ Manajemen yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah proses pengaturan yang dilakukan kepala kantor Kementerian Agama Kota Binjai dalam penyampaian informasi terhadap bawahannya dalam rangka pencapaian tujuan.
2. Komunikasi merupakan suatu proses pertukaran pesan diantara unit-unit organisasi atau lembaga dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas-tugas untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.⁶
3. Kinerja pegawai adalah kemampuan atau performan para pegawai di lingkungan kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

⁵Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, Cet.1 (Jakarta: Ciputat Press, 2005), h. 42.

⁶*Ibid.*, h. 99.

4. Manajemen komunikasi yang penulis maksudkan dalam penelitian ini adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi yang dilakukan oleh kepala kantor dalam mengkomunikasikan setiap program atau kegiatan melalui para Kepala Kantor, Kepala Tata Usaha, Kepala Seksi, dan Staf Administrasi dalam meningkatkan kinerja pegawai di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

C. Fokus Masalah

Penelitian ini difokuskan pada masalah manajemen komunikasi untuk meningkatkan kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai yang meliputi masalah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Fokus ini dipilih karena manajemen komunikasi merupakan salah satu faktor penentu dalam meningkatkan kinerja para pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai?
2. Bagaimana pengorganisasian komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai?
3. Bagaimana pelaksanaan komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai?
4. Bagaimana pengawasan komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai?

5. Bagaimana evaluasi komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen komunikasi dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai, dirincikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perencanaan komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.
2. Untuk mengetahui pengorganisasian komunikasi peningkatan kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.
3. Untuk mengetahui pelaksanaan komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.
4. Untuk mengetahui pengawasan komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.
5. Untuk mengetahui evaluasi komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

F. Kegunaan Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai berikut:

1. Kegunaan Teori

- a. Bahan kajian dalam merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi manajemen komunikasi peningkatan kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

- b. Bahan informasi dan upaya-upaya kepala kantor dalam merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, melaksanakan, dan mengevaluasi komunikasi dalam peningkatan kinerja para pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Binjai, sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan komunikasi dalam peningkatan kinerja para pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai.
- b. Bagi Kepala Kantor, Kepala Tata Usaha, Kepala Seksi, dan Staf Administrasi sebagai bahan masukan dalam merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan dan mengevaluasi komunikasi dalam peningkatan kinerja personil di masing-masing lembaga agar mutu dan kualitas layanan para pegawai dapat ditingkatkan dimasa yang akan datang.