

AKTIVITAS KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM ORGANISASI

Ayu Anda¹, Alfian², Mulyanti Syas³

¹Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang

²Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang

³Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang

Correspondence Email : mulyantisyas@uinib.ac.id

ABSTRACT

One of the keys to the success of an organization is the existence of an effective communication process, both vertically and horizontally. Organizational leaders need to cultivate a communication culture so that the organization can run well. One part of the government organization in Bukittinggi City, West Sumatra is the public relations department. Communication activities in the organization start from intrapersonal, interpersonal, and group communication. The communication activity carried out by the leader is a communication management process. This article describes the results of research on communication activities carried out by the head of the public relations department (Head of Public Relations), ranging from intrapersonal, interpersonal and group communication. This research is a descriptive qualitative research with case study method. Data were collected through observation and interviews. The findings of this study are that the Head of Public Relations has carried out communication management starting from the intrapersonal, interpersonal and group communication stages. The three stages of communication have been carried out, but there are still obstacles, both internal and external, including time constraints and high work activities.

Keywords: *Communication Activity, Intrapersonal Communication, Interpersonal Communication, Group Communication*

ABSTRAK

Kunci kesuksesan sebuah organisasi salah satunya adalah adanya proses komunikasi yang efektif, baik yang bersifat vertikal maupun horizontal. Pimpinan organisasi perlu menumbuhkan budaya komunikasi agar organisasi dapat berjalan dengan baik. Salah satu bagian organisasi pemerintahan yang ada di Kota Bukittinggi, Sumatera Barat adalah bagian kehumasan. Aktivitas komunikasi yang ada dalam organisasi dimulai dari komunikasi intrapersonal, interpersonal, dan kelompok. Aktivitas komunikasi yang dilakukan pimpinan merupakan suatu proses manajemen komunikasi. Artikel ini memaparkan hasil penelitian tentang aktivitas komunikasi yang dilakukan kepala bagian kehumasan (Kabag Humas), mulai dari komunikasi intrapersonal, interpersonal dan kelompok. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara. Temuan penelitian ini adalah, Kabag Humas telah melakukan manajemen komunikasi mulai dari tahap komunikasi intrapersonal, interpersonal dan kelompok. Ketiga tahapan komunikasi tersebut telah dilaksanakan namun masih terdapat kendala baik internal maupun eksternal, diantaranya adalah adanya keterbatasan waktu serta aktivitas kerja yang cukup tinggi.

Kata Kunci : Aktivitas Komunikasi, Komunikasi Intrapersonal, Komunikasi Interpersonal, Komunikasi Kelompok

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan salah satu aktivitas dasar manusia. Aktivitas komunikasi dilakukan agar manusia dapat saling berhubungan baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, di dalam masyarakat atau di mana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. (Arni Muhammad, 1992: 3)

Komunikasi dalam sebuah organisasi akan menjadi landasan terbesar untuk mencapai tujuan organisasi baik itu secara internal maupun eksternal. Suksesnya komunikasi eksternal dimulai dari suksesnya komunikasi internal, untuk itu pentingnya menciptakan komunikasi yang efektif di dalam organisasi. Sebagaimana firman Allah Swt. dalam QS. Ar-Rahman/55:1-4

الرَّحْمَنُ عَلَّمَ الْقُرْآنَ، خَلَقَ الْإِنْسَانَ، عَلَّمَهُ الْبَيَانَ.

Artinya: “(Tuhan) yang Maha pemurah, Yang telah mengajarkan Al Quran, Dia menciptakan manusia, Mengajarnya pandai berbicara” (Q.S. Ar-Rahman :1-4)

Firman Allah ini secara tegas mengatakan bahwa manusia harus mampu saling mengenal antara satu dengan yang lainnya melalui proses komunikasi. Manusia diberi akal dan kepandaian dengan berbicara oleh Tuhannya untuk saling berkomunikasi dengan lainnya.

Proses komunikasi yang baik harus didukung oleh penggunaan manajemen komunikasi yang baik dan benar, agar ide, gagasan, keinginan, harapan, permintaan, perintah yang disampaikan oleh satu pihak kepada pihak lain dapat dimengerti, dipahami, dihayati dan dilaksanakan demi

kepentingan bersama dalam kehidupan masyarakat atau organisasi.

Ahli komunikasi mengatakan bahwa “communication is the process of sending and reciving symbols with attach meaning”. Artinya bahwa komunikasi sebagian kegiatan penyampaian informasi dan pengertian dengan menggunakan tanda-tanda yang sama. *Communication is the evoking of a shered or common meaning in another person* (Zahara; 2018).

Komunikasi dalam sebuah organisasi kekaryaan harus ditinjau dari dua segi, yakni segi *management* dan segi hubungan manusia dengan karyawan. Jadi dalam organisasi kekaryaan terdapat komunikasi *management* dan komunikasi antar manusia (Malayu Hasibuan, 2016:42). Aktivitas manajemen pada setiap lembaga atau organisasi yang pada umumnya berkaitan dengan usaha mengembangkan suatu tim kerja sama atau kelompok orang dalam satu kesatuan, dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan tertentu dalam organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya (Rosady Ruslan, 2007: 1). Aktifitas manajemen sangat penting dalam sebuah organisasi untuk mengelola organisasi dengan baik, lancar, dan efektif.

Fokus manajemen dalam penelitian ini adalah manajemen komunikasi. Manajemen komunikasi merupakan manajemen terpenting dalam manajemen-manajemen lainnya, sebab tanpa manajemen komunikasi proses manajemen lainnya tidak akan berjalan dengan baik.

Menurut G.R Terry dalam Malayu Hasibuan; manajemen merupakan “suatu proses yang khas yang terdiri dari

tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (Malayu Hasibuan, 2016:1). Didefinisikan oleh para pakar manajemen seperti Richard L. Daft sebagai proses pencapaian sasaran-sasaran organisasi dengan cara yang efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian sumber daya organisasi (Rachman; 2015).

Pengelolaan aktivitas organisasi atau perusahaan dilakukan melalui pendekatan manajemen komunikasi, sebagai salah satu cara untuk mendayagunakan potensi organisasi atau perusahaan semaksimal mungkin. Komunikasi organisasi suatu proses komunikasi di dalam organisasi formal maupun informal dalam bentuk komunikasi yang kompleks, komunikasi tersebut dapat menimbulkan pengertian yang sama sehingga dapat mewujudkan tujuan organisasi tersebut (Ernika; 2016).

Dalam konteks tersebut peran seseorang yang mempunyai kewenangan dan keleluasaan dalam mempengaruhi anggota organisasi atau perusahaan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan kebijakan organisasi sangatlah besar. Menejer atau pimpinan merupakan salah satu yang dapat menggerakkan aktivitas organisasi atau perusahaan agar efektif. (Malayu Hasibuan, 2016:72)

Pemerintahan Kota Bukittinggi merupakan sebuah lembaga yang berfungsi memberikan informasi atau layanan kepada masyarakat tentang

penyelenggaraan pemerintahan kota. Hubungan masyarakat (humas) merupakan salah satu bagian dari sembilan bagian yang ada di Pemerintahan Kota Bukittinggi. Hubungan masyarakat atau biasa disingkat humas adalah bagian dari ilmu komunikasi. Humas menjalankan fungsi dari manajemen yang membantu memelihara dan merespon publik. Humas ada untuk menjembatani informasi baik didalam suatu organisasi dan juga kepada publik. Saat ini profesi humas menjadi gencar untuk disediakan oleh suatu perusahaan dan humas dalam pemerintahan merupakan suatu keharusan (Ulfa, dkk; 2019). Bagian humas dikepalai oleh kepala bagian (Kabag). Di bawah Kabag terdapat tiga sub bagian, yaitu; Sub Bagian pemberitaan dan penyajian data, kemitraan dan pers, dan dokumentasi. Masing-masing sub bagian tersebut dikepalai oleh seorang Kepala Sub Bagian (Kasubag).

Proses komunikasi yang baik dapat menimbulkan suasana kerja antar pemimpin dan staf serta antar staf menjadi positif. Jika proses komunikasi kurang baik maka suasana kerja pegawai atau staf pun akan kurang kondusif. Efektifitas komunikasi yang terjadi antara pimpinan dan staf yang belum terjalin dengan baik dapat berdampak pada kesalahpahaman dalam melaksanakan tugas. Seperti yang terlihat dalam sejumlah proses observasi, komunikasi yang terjadi antara Kabag Humas dengan staf kurang berjalan dengan baik. Hal ini antara lain ditandai dengan terjadinya kesalahpahaman dalam mengerjakan tugas atau tugas yang dikerjakan staf

tidak sesuai dengan apa yang telah diintruksikan pimpinan.

Untuk itu penting diketahui lebih lanjut bagaimana manajemen komunikasi yang dilakukan Kabag Humas Kota Bukittinggi dalam meningkatkan kepuasan kerja staf Humas Pemerintahan Kota Bukittinggi melalui komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, dan komunikasi kelompok.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan studi kasus (*case study*), yaitu sebuah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian kualitatif yaitu suatu pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa kalimat tertulis atau lisan, perilaku, fenomena, peristiwa-peristiwa dan pengetahuan atau objek studi. Pendekatan ini menitik beratkan pada pemahaman, pemikiran dan persepsi peneliti.

Metode penelitian kualitatif menurut Baggon dan Taylor merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. (Lexy Maleong, 2006:3). Adapun yang menjadi sumber informan adalah Kabag Humas, kepala sub bagian, dan staf yang berada di Humas Pemerintahan kota Bukittinggi.

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang (Lexy Maleong, 2006:3). Observasi langsung dilakukan dengan cara melihat atau mengamati proses komunikasi, proses kerja, kabag

Humas, kasubag dan staf Humas Pemerintahan Kota Bukittinggi, kemudian melakukan pengamatan terhadap segala proses dan kegiatan yang sedang terjadi.

Selanjutnya data wawancara dan observasi dianalisis secara bertahap, dilakukan mulai dari proses editing data, klasifikasi data, analisis dan pengambilan kesimpulan. Analisis dilakukan dengan mengambil data-data yang bersifat khusus yang diperoleh dari wawancara dan observasi pada informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Komunikasi Intrapersonal Kepala Bagian (Kabag) Humas

Komunikasi intrapersonal menjadi salah satu faktor penentu suksesnya komunikasi interpersonal maupun kelompok. Komunikasi interpersonal sebagai komunikasi anatar komunikator dengan komunikan, dianggap sebagai jenis komunikasi yang paling efektif dalam hal upaya mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang (Wijaya; 2013). Kabag Humas melakukan komunikasi intrapersonal sebelum memulai komunikasi dengan staf. Kabag Humas Pemerintahan Kota Bukittinggi Yulman SIP. M.M, menyatakan, "Untuk mengetahui situasi dan informasi tentang suasana kerja tentu harus terjun langsung melihat dan memperhatikan Humas itu sendiri. Informasi tersebut juga bisa didapatkan dari luar, tapi itu juga harus dicari kebenarannya dengan terjun langsung.

Pernyataan Kabag Humas ini terlihat juga dalam sejumlah aktivitas komunikasi yang dilakukannya. Diantaranya terlihat dalam salah satu aktivitas komunikasi saat Kabag Humas secara aktif melihat staf di ruangan

sambil menyapa dengan ekspresi wajah terlihat *mood* berdiri di depan pintu ruangan dokumentasi. Ia juga berinteraksi dengan beberapa Kasubag. Hal ini dibenarkan oleh Staf dokumentasi, Efrizal, "Kalau untuk melihat suasana dan kondisi kerja di Humas itu atasan secara langsung melihat, sebab kita berada dalam ruangan yang sama, sehingga kabag mudah saja melihat staf bekerja.

Tahapan komunikasi intrapersonal, fungsi pertamanya adalah memberikan pemahaman atau penjelasan bahwa melalui organisme alat indra seseorang dapat memahami kualitas fisik lingkungan dimanapun dia berada, sehingga ini akan mempermudah orang tersebut dalam melakukan interaksi dengan dunianya. Ini terlihat bagaimana kabag humas mencoba melakukan pengamatan terhadap situasi di sekelingnya sebelum akhirnya memutuskan untuk melakukan aktifitas komunikasi interpersonal dan kelompok.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diambil kesimpulan bahwa Kabag Humas telah melakukan proses komunikasi intrapersonal tahap pertama yaitu sensasi dengan mengamati kualitas fisik lingkungan menggunakan organisme panca indra. Selanjutnya unsur komunikasi intrapersonal kedua adalah persepsi, yaitu; pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Terkait dengan unsur ini, Kasubag Pemberitaan dan Penyajian Data mengatakan "Kalau dalam kepemimpinan atasan memang telah banyak berpengalaman, sekian tahun menjadi PNS, terutama dalam administrasi kepegawaian, pernah juga

di pariwisata serta bagian organisasi" (Rafyka Rusydi, wawancara 29 Mei 2019).

Sesuai dengan pendapat di atas Kasubag Dokumentasi Gusni, mengatakan "Kalau berkaitan dengan pengalaman dirasa atasan telah banyak memiliki pengalaman, sebab beliau telah lama juga sebagai PNS"(Gusni, 29 Mei 2019).

Ditambahkan Kasubag Kemitraan Pers dan Media Ermon Hasan Basri, "Kalau pengalaman mungkin atasan telah berpengalaman dalam sebuah organisasi, sampai dia telah dipercaya jadi Kabag, itu berarti ada pengalaman beliau dalam memimpin (Ermon, wawancara 29 Mei 2019).

Data wawancara memperlihatkan bahwa Kabag Humas juga mendapatkan informasi dari lingkungan. Pada komunikasi intrapersonal, informasi yang diterima ditafsirkan dengan cara dihubungkan dengan pengalaman-pengalaman tentang objek atau peristiwa yang sama.

Proses komunikasi intrapersonal selanjutnya adalah persepsi. Setelah mendapatkan informasi tentang kondisi yang terjadi di Humas, Kabag Humas tidak langsung menerima namun mencari kebenaran terlebih dahulu untuk mendapatkan informasi yang lebih tepat. Selanjutnya dilakukan analisis atau penafsiran terhadap informasi tersebut. Terkadang Kabag Humas juga langsung menyampaikan informasi kasubag, ini tergantung dari sifat informasi.

Dari data wawancara juga diketahui, bahwa sebelum menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan yang akan di sampaikan, Kabag Humas tidak menelan mentah-mentah sebuah informasi yang diterimanya terkait

kondisi organisasi. Ia akan mengaitkan informasi tersebut dengan sejumlah peristiwa atau pengalaman serupa dalam organisasinya. Setiap informasi yang diserap itu diteliti dulu kebenarannya.

Unsur dalam proses komunikasi intrapersonal ketiga, adalah memori. Memori merupakan proses penyimpanan informasi dan evaluasinya secara individu. Memori merupakan sebuah alat yang bekerja menerima informasi berdasarkan pengetahuan yang telah didapatkan dari panca indra untuk membimbing atau mengubah perilaku seseorang.

Unsur komunikasi intrapersonal berikutnya adalah berfikir, yaitu; memeroses semua unsur yang ada sebelumnya, seperti sensasi, persepsi, dan memori. Unsur berfikir ini termasuk proses pengambilan keputusan untuk memecahkan atau menyelesaikan masalah.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kabag Humas diketahui bahwa untuk mengambil sebuah keputusan, ia harus mencari kebenaran di kiri-kanan terlebih dahulu. Selanjutnya baru dilakukan proses mengolah informasi agar keputusan yang diambil dapat disampaikan kembali kepada Kasubag ataupun staf. "Karena jika tidak dipikirkan dahulu bisa mengambil keputusan yang salah dan dapat tersebar ke masyarakat atau keluar dari Humas". (Yulman, wawancara 29 Mei 2019).

Unsur komunikasi intrapersonal terakhir menjelaskan bahwa adanya proses berfikir pada tahap komunikasi intrapersonal yang dilakukan seseorang. Proses berfikir ini dapat dilakukan secara deduktif, induktif dan evaluative. Proses

berfikir yang dilakukan Kabag Humas adalah proses berfikir evaluatif yaitu dalam mengambil kesimpulan memikirkan baik buruknya, tepat atau tidaknya informasi atau keputusan tersebut.

Setelah mengambil keputusan terhadap informasi yang akan disampaikan, Kabag Humas mengambil tindakan untuk menyampaikan informasi tersebut agar sampai kepada seluruh anggota staf yang ada di Humas Pemerintahan Kota Bukittinggi sesuai dengan situasi dan kondisi staf.

Ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan Kabag Humas Yulman SIP. M.M. Ia mengatakan "Setelah mengambil keputusan disampaikan kepada Kasubag karena di bawah Kabag langsung Kasubag dan staf jadi rentang kendalanya tidak terlalu jauh, keputusan tersebut akan disampaikan sesuai dengan situasi dan kondisi yang memungkinkan (Yulman, wawancara 29 Mei 2019).

Komunikasi intrapersonal merupakan komunikasi yang sangat dibutuhkan oleh seorang atasan atau Kabag yang berada di Humas Pemerintah Kota Bukittinggi untuk mengelola proses komunikasi sebelum melakukan komunikasi dengan orang lain. Komunikasi intrapersonal ini memerlukan keterlibatan internal secara aktif dari individu dalam pemrosesan dari pesan-pesan atau informasi yang diterima dari lingkungan. Pesan-pesan yang diterima kemudian di tafsirkan, di analisis, atau diolah dengan sendiri. Setelah diolah, dilakukan pengambilan keputusan terhadap informasi yang telah dianalisis, dan terakhir tindakan komunikasi melalui komunikasi interpersonal yang dilakukan dalam

menyampaikan informasi kepada staf sebab komunikasi intrapersonal ini merupakan proses pengelolaan informasi melalui diri sendiri.

Seperti yang dikatakan Arni Muhammad (2014:158), komunikasi intrapersonal dapat memengaruhi komunikasi dan hubungan dengan orang lain. Segala pesan yang diciptakan bermula dalam diri kita, dimana kita berbeda secara personal dengan pesan yang ada di sekeliling kita. Hal ini yang membuat kejadian komunikasi bersifat personal, sehingga tidak dapat dipisahkan dari interaksi kita dengan orang yang lain. Berkaitan dengan masalah penelitian ini maka komunikasi intrapersonal sangat penting dilakukan seorang pemimpin sebelum melakukan tindakan atau interaksi dengan bawahan atau para stafnya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan di bagian Humas Pemerintahan Kota Bukittinggi dapat dipahami dan disimpulkan bahwa Kabag Humas telah melakukan komunikasi intrapersonal. Informasi atau pesan yang diterima diproses terlebih dahulu mulai dari tahap sensasi, persepsi, memori, dan berfikir, sebelum melakukan komunikasi dengan Kasubag atau staf yang berada di Humas Pemerintahan Kota Bukittinggi.

2. Komunikasi Interpersonal Kepala Bagian (Kabag) Humas

Komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi kedua setelah komunikasi intrapersonal. Komunikasi interpersonal memiliki peranan yang tinggi dalam menjalin hubungan yang baik atau harmonis antar sesama dalam organisasi atau lembaga.

Hubungan yang baik terbentuk

dari komunikasi interpersonal yang efektif. Komunikasi interpersonal yang efektif dalam sebuah organisasi dapat menentukan suksesnya organisasi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Suatu proses kerja yang baik salah satu poin besarnya adalah adanya saling koordinasi melalui komunikasi antar anggota dalam menjalankan tugas organisasi.

Untuk melakukan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif, Kepala Bagian Humas dan seluruh anggota staf perlu mengetahui standar hubungan interpersonal. Komunikasi interpersonal yang baik dapat menciptakan hubungan harmonis antara pimpinan dan anggota serta antar sesama anggota dalam organisasi. Hal inipun dapat mempermudah pelaksanaan tugas dan tanggung jawab masing-masing, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Salah satu hasil observasi menunjukkan (27 Mei 2019), sekitar pukul 08.30 di ruangan humas, beberapa Kasubag sudah ada di ruangan dan mendekati staf yang sudah berada di ruangan, antara lain; kasubag kemitraan, pers dan media, dokumentasi, pemberitaan dan penyajian data, serta bendahara. Terjadi diskusi kecil antara mereka. Lebih kurang 30 menit kemudian Kabag Humas memasuki ruangan humas dan langsung menuju ruangannya. Tak tampak interaksi yang signifikan yang dilakukan oleh Kabag humas.

Sejumlah data observasi juga memperlihatkan proses interaksi yang terjadi di bagian Humas Pemerintahan Kota Bukittinggi. Komunikasi yang terjadi antara staf terlihat normal namun komunikasi yang terlihat antara atasan dengan staf jarang terjadi.

Proses komunikasi yang terjadi antara atasan dengan staf sangat terbatas. Ini ditandai dengan jaranginya komunikasi yang terjadi antara atasan dengan bawahan. Proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara atasan dengan bawahan didukung dengan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan staf yang ada di Kehumasan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bagian (Kabag) Humas diperoleh informasi bahwa untuk menjalin keakraban atau kedekatan dengan staf, Kasubag tidak membuat jarak, karena memang kegiatan Kabag berhubungan langsung dengan Kasubag. "Saya juga harus membantu banyak staf seperti liputan dan dokumentasi, jika mereka merasa kesulitan dengan tugas yang diberikan, walaupun belum secara keseluruhan. Ini disebabkan masih ada staf yang merasa kurang nyaman seperti rendahnya tingkat kedisiplinan, dan ketidakterbukaan (Yulman, 29 Mei 2019).

Hubungan antara kabag Humas dengan seluruh anggota yang ada di bagian kehumasan belum sepenuhnya terjalin baik, ini karena masih adanya perasaan tidak nyaman, tertutup, sibuk dengan pekerjaan sendiri, sehingga timbul hubungan yang dapat dikatakan sedikit kaku dengan beberapa anggota yang ada di Humas Pemerintahan Kota Bukittinggi.

Hubungan sehari-hari yang terjadi di bagian Kehumasan salah satu faktornya adalah karena adanya proses komunikasi. Jika proses komunikasi berjalan lancar dan baik maka juga akan menciptakan hubungan yang baik antara atasan dengan staf. Ini disebabkan komunikasi merupakan salah satu cara

atau seni untuk membangun suasana kerja yang menyenangkan.

Sesuai dengan pernyataan Kabag Humas, bahwa untuk membangun komunikasi yang efektif dengan staf itu biasanya dilakukan dengan sering mengajak liputan bersama-sama, dan disitu terjalin komunikasi-komunikasi, "Tapi karena tugas di Humas ini cukup banyak, sehingga komunikasi antara saya dengan staf itu memang agak terkendala. Seperti ketika saya sibuk dengan tugas diluar ataupun tugas di dalam, komunikasi itu memang terbatas sekali dan juga staf yang tidak hadir tanpa memberikan kabar ini juga menyebabkan komunikasi yang tidak baik (Yulman, wawancara 2019). Dalam hal ini tentu Humas sendiri memang harus berperan sangat baik dalam bidang komunikasi terutama dari dalam. Jika proses komunikasi dan hubungan di dalam sudah sangat baik tentu saja ini tidak akan sulit bagi Humas Pemerintahan Kota Bukittinggi untuk menjalin komunikasi dan hubungan ke luar organisasi.

Dari pendapat yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi yang terjadi antara atasan dengan bawahan di Humas Pemerintahan Kota Bukittinggi mengalami masalah atau terkendala. Kendala tersebut diantaranya disebabkan oleh rutinitas kerja yang cukup tinggi. Hal ini berdampak pada proses komunikasi yang tidak intens dan terbatasnya koordinasi antar sesama anggota organisasi.

Sesuai dengan yang dikatakan Suranto (2011) bahwa, beberapa faktor yang dapat memengaruhi kadar hubungan interpersonal adalah adanya sikap mendukung, bukan bertahan, sikap

terbuka dan adanya saling kepercayaan. Sikap mendukung lebih ditujukan pada persetujuan atas sikap atau tindakan orang lain, tidak bertahan pada adanya perbedaan pendapat. Perlu dicari jalan tengah jika terdapat perselisihan atau perbedaan pendapat dalam sebuah organisasi. Ini juga perlu didukung dengan sikap membuka diri agar kesalahpahaman atau perselisihan dapat terungkap dan diperoleh solusi secara lebih baik dan tepat untuk masing-masing pihak. Kepercayaan juga dikembangkan agar dapat ditumbuhkan kerjasama tanpa ada rasa curiga satu sama lain.

3. Komunikasi Kelompok Kepala Bagian (Kabag) Humas

Komunikasi kelompok merupakan komunikasi yang berlangsung antara beberapa orang dalam suatu kelompok “kecil” seperti rapat, pertemuan, dan sebagainya. Proses komunikasi yang dilakukan disini tidak secara spontanitas, tapi terencana dan dipersiapkan lebih awal.

Kelompok yang baik adalah kelompok yang dapat mengatur sirkulasi pertemuan tatap muka yang intensif di antara anggota kelompok, serta tatap muka itu pula yang akan mengatur sirkulasi makna di antara mereka, sehingga mampu melahirkan kerinduan di antara anggota kelompok.

Dari hasil observasi ditemukan, proses komunikasi yang terjadi antara kabag Humas dengan seluruh anggota organisasi belum intens terjadi. Tentang hal ini menurut Kabag Humas, “Untuk mengembangkan pertemuan dengan staf secara personal itu dilakukan dahulu melalui Kasubag. Selanjutnya Kasubag menyampaikan kepada staf. Bisa juga staf mendapatkan informasi dari sesama staf.

Dalam hal ini proses komunikasi sudah diatur sesuai dengan strukturnya. Komunikasi dengan seluruh anggota staf dilakukan melalui rapat yang di rencanakan yaitu dilakukan dua kali dalam sebulan. Kegiatan ini dilakukan untuk membahas hal-hal yang dianggap perlu atau melakukan evaluasi kerja yang sudah dilakukan dalam satu bulan kebelakang. Namun karena tugas kehumasan yang cukup banyak, sehingga belum dapat terlaksana dengan baik”. (Yulman, wawancara 29 Mei 2019).

Pendapat yang sama disampaikan oleh Kasubag Pemberitaan dan Penyajian Data, Rafika Rusydi SH. Ia mengatakan “Komunikasi kelompok yang di lakukan biasanya Rapat yang dilakukan satu kali dalam sebulan, tapi itu tidak selalu dilakukan” (Rafika, Rusydi, wawancara 29 Mei 2019).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi kelompok di Humas Pemerintahan Kota Bukittinggi jarang sekali terjadi, ini disebabkan karena tugas di Humas yang cukup banyak, sehingga komunikasi yang dilakukan secara bersama-sama terabaikan padahal sudah menjadi kesepakatan bersama di Humas untuk melakukan proses evaluasi atau membicarakan hal yang perlu dibicarakan. Lalu, komunikasi kelompok atau komunikasi yang dilakukan secara bersama dengan seluruh anggota di Humas Pemerintahan Kota Bukittinggi itu biasanya membahas terkait dengan masalah yang terjadi di Humas, tugas yang membutuhkan kesepakatan bersama, dan proses evaluasi.

Komunikasi kelompok sangat penting dilakukan agar terbangun

hubungan dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Komunikasi kelompok adalah kunci dalam menyelesaikan berbagai persoalan yang terjadi di tengah-tengah kelompok. Setiap orang-orang yang berperilaku dan berhubungan satu dengan yang lainnya, berdasarkan kepada norma dan peran yang telah di sepakati dalam kelompok. Dalam hal ini menurut Cangara (2005:11) bahwa pesan yang disampaikan dalam komunikasi kelompok tidak berlangsung secara spontan melainkan secara terencana dan dipersiapkan lebih awal. Contohnya dalam aktivitas rapat dan pengarahan yang ada dalam sebuah kelompok dan organisasi.

Dalam konteks masalah penelitian ini maka pimpinan perlu melakukan komunikasi melalui hubungan interpersonal sebelum melakukan komunikasi dengan kelompok sesuai dengan norma dan peran yang ada dalam kelompok atau organisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa;

1. Komunikasi intrapersonal atau komunikasi dengan dirinya sendiri telah dilakukan Kabag Humas sebelum melakukan komunikasi dengan orang lain. Proses komunikasi yang dilakukan mulai dari tahap sensasi, persepsi, memori, dan berfikir.
2. Komunikasi interpersonal dilakukan melalui proses komunikasi vertikal (atasan-bawahan) maupun horizontal (bawahan-atasan). Intensitas komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan tidak seperti komunikasi

antara sesama staf. Ini terjadi antara lain karena terbatasnya waktu yang dimiliki pimpinan serta padatnya kegiatan yang harus dilakukan pimpinan.

3. Komunikasi Kelompok menggambarkan proses komunikasi yang terjadi antara seluruh anggota bidang kehumasan, yaitu pimpinan dan para staf. Komunikasi kelompok yang terjadi dilakukan untuk menumbuhkan rasa kedekatan dan keakraban yang selanjutnya dapat memengaruhi hubungan antar pribadi, pekerjaan, serta kenyamanan. Komunikasi yang dilakukan Kabag Humas dengan staf (bawahan) di Humas Pemerintahan Kota Bukittinggi sangat terbatas.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya dengan transliterasi, Departemen Agama RI, Semarang: PT. Karya Toha Putra,t.t.
- Cangara, Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Rajawali Pres, 2005.
- Ernika, D. (2016). Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Inti Tractors Samarinda. *Jurnal Ilmua Komunikasi*, 4(2).
- Hasibuan, Malayu, *Manajemen*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016.
- Moleong, J. Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006.
- Muhammad, Arni, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 1992.
- Rachman, F. (2015). Manajemen Organisasi dan Pengorganisasian dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadith. *Ulumuna: Jurnal Studi Keislaman*, 1(2).

Ruslan, Rosady, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2007.

Suranto, *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

Ulfa, N., Suadnya, W., & Khusnia, H. N. (2019). Manajemen Krisis Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara Pada Saat Gempa Bumi Lombok 2018. *JCommSci-Journal Of Media and Communication Science*, 2(2), 97-115.

Wijaya, I. S. (2013). Komunikasi interpersonal dan iklim komunikasi dalam organisasi. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 14(1), 115-126.

Zahara, E. (2018). Peranan komunikasi organisasi bagi pimpinan organisasi. *Warta Dharmawangsa*, (56).

Hasil Wawancara:

Rusydi, Rafyka. Hasil wawancara pribadi, 29 Mei 2019.

Gusni. Hasil wawancara pribadi, 29 Mei 2019.

Basri., E. Hasan. Hasil wawancara pribadi, 29 Mei 2019.

Yulman. Hasil wawancara pribadi, 29 Mei 2019.