

NOMOR SKRIPSI 5376/KOM-D/SD-S1/2022
--

**KOMUNIKASI ORGANISASI BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MEMBANGUN HUBUNGAN INTERNAL PEGAWAI
PEMERINTAH KOTA PEKANBARU**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (SI) Ilmu komunikasi (S.I.Kom)

OLEH

NADIA OCHA MARTIN

NIM.11840321972

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

RIAU

2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Nadia Ocha Martin
NIM : 11840321972
Judul : Komunikasi Organisasi Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Membangun Hubungan Internal Pegawai Pemerintah Kota Pekanbaru

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 09 September 2022

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 09 September 2022



Dr. Imros Rosidi, S.Pd, M.A
NIP.1981118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Dr. Toni Hartono, S.Ag, M. Si
NIP. 197806052007011024

Penguji III,

Artis, S.Ag, M.LKom
NIP.196806072007011047

Sekretaris/ Penguji II,

Muhlasin, S.Ag, M.PD.I
NIP.196805132005011009

Penguji IV,

Rohayati.S. Sos.,M.LKom
NIK. 198808012020122018



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 29 Agustus 2022

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-
Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : Nadia Ocha Martin
Nim : 11840321972

Judul Skripsi : **Komunikasi Organisasi Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Membangun Hubungan Internal Pegawai Pemerintah Kota Pekanbaru**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uiniversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

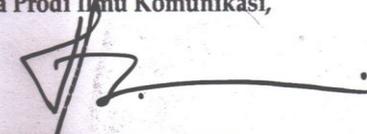
Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pembimbing,


Sudiarto, S.Sos, M.I.Kom
NIP. 19801230 200604 1 001

Mengetahui :
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,


Dr. Muhammad Badri, M.Si.
NIP. 19810313 201101 1 004



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nadia Ocha Martin
 NIM : 11840321972
 Tempat/Tanggal Lahir : Pariaman, 22 Desember 1999
 Jurusan : Ilmu Komunikasi
 Judul Skripsi : **Komunikasi Organisasi Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Menjalin Hubungan Internal Antara Pegawai Kota Pekanbaru**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik naskah laporan maupun kegiatan tercantum sebagai bagian dari skripsi ini jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas pada *Footnote* dan Daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar, yang diperoleh dari skripsi ini. Sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Pekanbaru, 01 September 2022

Yang membuat pernyataan,



Nadia Ocha Martin
NIM.11840321972



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Nadia Ocha Martin
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul : Komunikasi Organisasi Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Membangun Hubungan Internal Pegawai Pemerintah Kota Pekanbaru

Adapun yang melatar belakangi penelitian ini adalah komunikasi organisasi yang membentuk sebuah perkumpulan dengan adanya beberapa banyak orang yang terdapat di dalamnya dan terjalinnya sebuah hubungan internal yang dapat menciptakan koordinasi antara pelaku organisasi yang merupakan bagian internal dalam sebuah instansi. Kooordinasi yang baik dapat meningkatkan kualitas kerja para pelaku organisasi sehingga mempermudah sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi badan kepegawaian dan sumber daya manusia dalam menjalin hubungan internal atara pegawai pemerintah kota pekanbaru. Komunikasi organisasi yang baik juga dapat mengatasi permasalahan yang umum yang terjadi dalam organisasi. Masalah komunikasi yang timbul dalam sebuah organisasi baik itu dari komunikasi vertikal maupun dari komunikasi horizontalnya, masalah penelitian tersebut yaitu : keterlambatan dalam menaikan surat kepada atasan, keterlambatan dalam menyampaikan informasi dari atasan dan kesalahan dalam menyampaikan informasi kepada pegawai. Metode yang di gunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk memotret situasi sosial yang akan di teliti secara menyeluruh dan dengan teknik pengumpulan datannya adalan wawancara dan dokumentasi, dengan jumlah informaninya sebanyak 4 orang informant. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang komunikasi organisasi badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia di temukan masalah komunikasi yaitu masalah mis komunikasi yang terjadi di dalam badan kepegawaian dan sumber daya manusia.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Membangun Hubungan Internal Pegawai Pemerintah Kota Pekanbaru



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahiwabarakatu

Alhamdulillah, Segala kata tulus sebagai puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas akhir untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1). Shalawat beriring salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Skripsi dengan judul Komunikasi Organisasi badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia dalam membangun hubungan internal pegawai pemerintah kota pekanbaru. Merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu syaratmendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada jurusan IlmuKomunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri SultanSyarif Kasim Riau.

Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, makadengan tangan terbuka dan hati yang lapang dalam menyelesaikan skripsi inipenulis menerima kritik, saran, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak demikesempurnaan di masa yang akan datang. Pada kesempatan ini penulis inginmenyampaikan dengan hormat ucapan terima kasih kepada: **AYAHANDA ROTIN JAFARI** dan **IBUNDA NETTI SUSILAWATI** yang selalu mendo'akan, memberi motivasi,serta memberi dukungan baik secara moral dan materiil sehingga ananda dapatmenyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis jugaingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Hairunas M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negris Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Imron Rosidi, SP., M.A sebagai Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negrri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bapak Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si, dan Bapak Artis, M.I.Kom sebagai Ketua Dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Sultas Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Sudianto, S. Sos, M.I.Kom selaku dosen pembimbing penulis dalam dalam menyelesaikan skripsi serta memberikan banyak wawasan dan pemberitahuan yang sangat luar biasa dan bermanfaat bagi penulis.
5. Ibu Dewi Sukartik, M.Sc selaku pembimbing akademik yang banyak membantu dalam memberikan masukan kepada penulis.
6. Kepada bapak dan ibu dosen Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan semua administrasi dan surat menyurat selaku perkuliahan.
7. Pegawai Perpustakaan Universitas Islma Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pinjaman buku – buku dan lain – lain sebagai referensi bagi penulis.
8. Bapak Kabid Dan Beserta Pegawai, Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yang telah bersedia membantu proses penyelesaian skripsi.

Terakhir sebagai hamba yang memiliki keterbatasan, penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan atau kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran pembaca bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Pekanbaru

Nadia Ocha Martin
NIM. 118403219

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penegasan Istilah.....	5
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Terdahulu.....	10
2.2 Kajian Teori	13
1. Komunikasi	13
2. Komunikasi organisasi	20
3. Teori komunikasi neoklasik	31
4. Hubungan internal	35
5. Pegawai	37
6. Pemerintah kota.....	38
2.3 KerangkaFikir	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.3 Sumber Data.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	41
1. Observasi.....	41
2. Observasi partisipasi	42
3. Observasi non partisipasi	43
4. Wawancara.....	43
5. Dokumentasi	43



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Validitas Data.....	42
3.5 Teknik Analisa Data.....	43

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah singkan bkpsdm	45
4.2 Standar oeperasioanal prosedur bkpsdm kota.....	46
4.3 Badian bidang pengadaan	47
4.4 Bidang mutasi dan promosi	48
4.5 Struktur bkpsdm.....	49
4.6 Visi misi.....	49

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil penelitian	50
1. Partisipasi.....	51
2. Job enlerment	53
3. Managemen botton up	53
4. Communication promblem	54
5. Communication vertical.....	55
6. Comunication horizontal	55
7. Hubungan internal	56
8. Menjalin komunikasi dalam organisasi	56
5.2 Pembahasan	57
1. Program komunikasi organisasi.....	57
2. Partisipasi.....	58
3. Job enlerment.....	59
4. Managemen botton up	59
5. Communication promblem	60
6. Communication vertical.....	62
7. Comunication horizontal	63
8. Hubungan internal	64
9. Faktor penghambat	65

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1 KESIMPULAN.....	67
6.2 SARAN.....	68
DOKUMENTASI.....	69
FORM WAWANCARA.....	71



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi dengan manusia adalah suatu hal yang tidak dapat dipungkiri manusia . komunikasi adalah sebuah penyampaian pesan atau informasi kepada individu atau sekelompok manusia. begitu juga dengan halnya organisasi , tidak hanya pengetahuan dasar tentang komunikasi, pengetahuan dasar tentang organisasi sebagai suatu lingkungan tertentu yang berstruktur, yang berkarakteristik serta memiliki fungsi tertentu adalah suatu hal yang mendukung kelancaran suatu komunikasi organisasi.¹

Komunikasi organisasi pastinya berbicara tentang informasi yang berpindah secara formal dari seseorang yang pengetahuannya lebih tinggi kepada orang yang pengetahuannya sedikit lebih rendah. Adanya beberapa bentuk komunikasi yang terjadi di dalam sebuah instansi, Yaitu adanya komunikasi horizontal yang bisa di bilang komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi vertikal yaitu seperti komunikasi antar pegawai.²

Setiap kehidupan sehari – hari manusia pastinya selalu ada berinteraksi dan beradaptasi dengan sesama ataupun dengan lingkungannya. Sebab manusia adalah makhluk social yang tidak dapat hidup sendiri. Sebagai makhluk social manusia juga dituntut hidup berkelompok dan berorganisasi, baik dalam kelompok besar maupun dalam kelompok kecil. Hal itu ditunjukkan agar manusia dapat bersosialisasi, intraksi dan membantu sesama.

Sebuah instansi adanya yang dinamakan karyawan, karyawan merupakan salah satu asset penting dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan sebuah perusahaan.jika seseorang sudah memasuki dunia kerja apa lagi disebuah perusahaan maka seseorang tersebut akan terikat dan mengikat diri dengan perjanjian yang ada. Perjanjian tersebut bisa di bilang brupa lisan dan tulisan. sehingga karyawan mematuhi perjanjian yang telah disepakati bersama.

¹ Arni Muhammad, “komunikasi organisasi” Jakarta : bumi aksara, 2015

² Achmad wildan, “perngaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai”, jurnal komunikasi 1, No. 1, April 2015, hal 69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

Dunia pekerjaan pastinya adanya faktor yang mendukung peningkatan kinerja karyawan adalah dengan cara menjalin hubungan yang baik dan komunikasi. Komunikasi yang baik bisa di bilang sebagai hubungan harmonis sebaiknya hubungan harmonis ini dibina secara khusus dalam suatu fungsi sebuah instansi atau perusahaan tersebut untuk mengatur bagaimana hubungan internal antar pegawai di dinas tersebut.

Sebuah organisasi di butuhkan seseorang individu yang mampu memimpin, mengelola, serta mengatur organisasi atau kelompok. Sosok seperti inilah yang bisa disebut sebagai seorang pemimpin. Seorang pemimpin sangat berpengaruh besar dalam pencapaian tujuan organisasi karena pimpinan merupakan akar penerak dari sebuah organisasi itu sendiri.³

Komunikasi oleh pimpinan juga berdampak positif terhadap pegawai. Artinya, semakin baik jalinan dan kemampuan komunikasi dari seseorang pemimpin maka akan makin baik pula komunikasi antar pegawai dan ini juga mempengaruhi terhadap kinerja pegawai. Hal ini terjadi karena pegawai yang sering di ajak oleh pemimpin mengkomunikasikan persoalan – persoalan yang terkait dengan pekerjaan akan merasa keberadaannya dalam instansi atau perusahaan sangat dibutuhkan walaupun hanya sebatas di dintanyai pendapat tentang sesuatu hal.⁴

Setiap pemimpin pastinya memiliki gaya yang berbeda – beda dalam mengerakan karyawan dan perusahaannya untuk mencapai tujuan perusahaan dan setiap pemimpin akan membagon gayanya sendiri – sediri. Dalam sebuah perusahaan adalah terciptanya komunikasi yang efektif, baik antara pimpinan dengan bawahan maupun antara bawahan kepada pimpinan, dan juga anatara sesama tingkatan.⁵

Untuk melancarkan komunikasi yang baik di perlukannya sebuah pola komunikasi dalam sebuah organisasi. Komunikasi organisasi di perlukan untuk

³ Pandji ano raga, *Psikologi Kepemimpinan* (Cet. IV : Rineka Cipta, 2013), h. 2

⁴ Stephen P. Robbins, “*Perilaku Organisasi*”, edisi 16, (Jakarta:selemba empat, 2015) h,249

⁵ Dwi nurina pitasari, “ *Gaya Komunikasi Pimpinan terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai di Perpustakaan Institute Teknologi Bandung* “, dalam jurnal kajian informasi dan perpustakaan, desember 2015.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membangun komunikasi yang baru agar pimpinan dapat melahirkan strategi atau planning yang inovatif dalam menerapkan sebuah motivasi untuk karyawan dalam perusahaan. Untuk membentuk sebuah komunikasi yang baik maka pimpinan harus menentukan arah komunikasi yang terdapat dalam organisasi. Arah komunikasi yang terjalin secara formal membentuk sebuah komunikasi yang terjadi secara langsung dilakukan oleh pimpinan.⁶

Pada sebuah instansi lembaga pemerintah yaitu dinas komunikasi dan informasi yang terdiri dari pimpinan atau atasan dan pegawai – pegawai atau bawahan. Dinas komunikasi dan informasi yang memiliki pegawai yang lumayan banyak. Secara keseluruhan masing – masing pegawai terbagi atas bidang – bidang yang ada dalam dinas tersebut.

Kehidupan organisasi, terdapat empat jenis fungsional komunikasi pimpinan, yaitu fungsi motivasi, fungsi ekspresi emosi, fungsi penyampaian informasi dan fungsi pengawasan. Komunikasi organisasi ini sangatlah kuat dalam mendorong motivasi para anggota berkarya lebih tekun. Karena komunikasi yang dijalankan oleh pimpinan harus bisa memainkan dua peranan penting, pertama sebagai tempat penyampaian keluhan para pegawai dimana pimpinan di harapkan menjadi pendengar yang baik, kedua sebagai saluran menyatakan kepuasan atas keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan tugas yang di percayakan kepadanya. Fungsi terakhir dari komunikasi dari pimpinan adalah selaku pengendali perilaku para anggota organisasi. Dikatakan demikian karena dalam suatu organisasi. Dikatakan demikian supaya para anggota taat kepada petunjuk peraturan dan norma – norma yang berlaku bagi para anggota organisasi.⁷

Adanya hubungan internal yang dilakukan pada sebuah instansi ini akan membantu bagaimana komunikasi yang terjadi antara atasan dengan bawahan. Dalam hubungan internal ini terdapatnya komunikasi vertikal yaitu komunikasi yang terjadi antara pimpinan suatu perusahaan dengan pegawai. Selain itu adanya

⁶ Stephen P. Robbins, "Perilaku Organisasi" edisi 16, (Jakarta: Selemba Empat, 2015) h.227

⁷ Sondang P. Siagian, "Teori dan Praktik Kepemimpinan", (Jakarta : PT. Rineka Cipta). h.95

Komunikasi horizontal yaitu komunikasi yang terjalin antara pegawai dengan pegawai. Selain terdapatnya sebuah komunikasi vertikal dan horizontal tentunya ada juga yang di sebut dengan sebuah unsur – unsur komunikasi yang dijalani dalam sebuah instansi ini. Tentunya unsur komunikasi yang termasuk adalah adanya sebuah komunikator di dalam sebuah perusahaan tentunya jika ada sebuah komunikator tentu nya ada seseorang yang menjadi komunikan atau yang sebut sebagai pendengar. Selain itu adanya media apa yang digunakan dalam instansi tersebut tentunya media yang di gunakan dalam berkomunikasi dalam perusahaan tersebut media seperti handpond, komputer,dan surat. Dan selain itu tentunya ada yang di sebut dengan efek apa yang timbul di dalam komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan ini.

Hubungan internal dalam sebuah perusahaan bisa mencakup juga tentang apakah status seorang pegawai dalam sebuah instansi tersebut,lam bagaimana pelaksanaan SOP kerja. Dalam menjalin hubungan internal ini pastinya kita melihat karakter masing – masing pegawai selain itu adanya yang di sebut dengan lingkungan komunikasi, lingkungan komunikasi disini bisa mencakup keluarga masyarakat dan tempat kerja karna hal ini akan mempengaruhi sifat pegawai dalam bekerja.

Sebagai pemimpin dalam organisasi maka pegawai dituntut agar mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh pimpinan. Sebab aturan yang telah di tetapkan oleh pimpinan merupakan hasil dari keputusan yang telah di tetapkan dan di setuju bersama oleh pimpinan pusat yang bertujuan untuk kelancaran organisasi. Pegawai juga diharuskan untuk mencapai sasaran dan tujuan dalam bekerja dan setiap organisasi tentunya memiliki visi dan misi mereka sendiri, agar menjadi acuan target jangka panjang dan jangka pendek yang harus di capai oleh organisasi tersebut.

Apabila dikaitkan dengan dengan kepentingan organisasi maka setiap organisasi memiliki secara jelas hierarki wewenang dan garis panduan formal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



yang harus di patuhi oleh pegawai, dalam hal ini komunikasi bertujuan untuk mengendalikan perilaku anggota dalam berbagai cara.⁸

Komunikasi organisasi merupakan hal yang penting dalam system pengendalian kepada pegawai\karyawan yang bermaksud unyuk mengarahkan, memotivasi, mengamati serta evaluasi melaksanakan tugas – tugas instansi atau perusahaan. Komunikasi secara berstruktur dalam system ini berguna sebagai pengendalian dan mengontrol perilaku pegawai dalam mengelola instansi atau perusahaan. Namun, apabila komunikasi tidak dilaksanakan dengan baik maka akan timbul sejumlah permasalahan internal maupun eksternal dari organisasi tersebut.

Dari uraian diatas bisa di simpulkan bahwa komunikasi dalam sebuah instansi sangatlah penting di karena jika komunikasi berjalan lancar antara pimpinan dengan pegawai, dan antara pegawai dengan pegawai mangka di sebuah instansi pasti tidak akan timbul sebuah permasalahan yang bisa di bilang dengan miskomunikasi. Masalah komunikasi yang dibas disini adalah bagaimana cara badan kepegawaian dan pengebangan sumber daya manusia dalam membangun hubungan internal sehingga bisa menjalankan komunikasi yang baik diantara pegawai. Tujuan dari komunikasi ini ialah untuk meningkatkan kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan khususnya untuk penerapan komunikasi yang baik dalam organisasi, atas dasar inilah penulis tertarik meneliti dengan judul “*Komunikasi Organisasi badan kepegawaian dansumberdaya manusia dalam membangun hubungan internal pegawaidi kota pekanbaru*”.

1.2 Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan presepsi terhadap judul, maka pada bagian ini akan dijelaskan penjelasan – penjelasan terkait dalam judul,sebagai berikut.

1.2.1 Komunikasi organisasi

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah

⁸ Erliana hasan,”*Komunikasi Pemerintahan*”, (cet 1 : Bandung: PT. Refika Aditama,2013)h, 22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Komunikasi internal, hubungan dengan manusia , hubungan persatuan, pengelolaan, komunikasi dari atasan kebawahan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang – orang yang sama level tingkatanya.

Komunikasi organisasi bisa di bilang sebgai pertunjukan atau penafsiran pesan di antara unit – unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dai unit – unit komunikasi dalam hubungan – hubungan hirarkis anantara yang satu dengan yang lainnya. Komunikasi organisasi terjadi kapanpun setidak – tidaknya satu orang yang menduduki suatu jabatan dalam organisasi tersebut. Focus dari komunikasi organisasi ini adalah anggota – anggota dalam organisasi. Proseses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara dan mengubah organisasi. Komunikasi lebih dari sekedar alat, ia dalah cara berfikir. Tujuan komunikasi dalam organisasi tidak lain adalah sebagai pembentuk saling pengertian. Meskipun bisa di bialang susah menyatukan sebuah pemikiran individudalam sebuah organisasi tetapi memlaui kegiatan komunikasi yang terencana inilah sebuah pemikiran ini akan menyatu.⁹

1.2.2 Hubungan Internal

Hubungan Internal merupakan bentuk komunikasi yang amat vital bagi individu yang ‘hidup’ dalam kelompok seberapa pun ukurannyabaik kelompok keluarga, kelompok komunitas maupun kelompok organisasi. Karena dengan komunikasi internal yang baik melalui alur dan arus yang benar, pemilihan kata-kata santun dan empati akan menghasilkan pemahaman, menghindari konflik dan mengeratkan hubungan. Adapun praktik komunikasi internal banyak menggunakan teori Komunikasi Antar Pribadi, Komunikasi Persuasi, Komunikasi Budaya, Komunikasi Organisasi yang dalam keilmuannya ada dalam ilmu psikologi, ilmu social dan ilmu komunikasi. komunikasi internal organisasi ini bisa disebut juga komunikasi yang dilakukan dua arah pada suatu pihak internal dan sebuah komunitas. Biasanya komunikasi internal komunikasi ini dilakukan

⁹ Krisna mulawarman, M.Sn, Yeni Rosilawati,MM,” *jurnal komunikasi organisasi pada dinas perijinan kota Yogyakarta*”,(muhamadiyah yogayakarta : 2012) h, 32.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

oleh suatu perusahaan dan sebuah organisasi. Hal ini di sebabkan untuk membangun sebuah kedekatan internal dalam suatu kelompok.¹⁰

1.2.3 Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yang saat ini ada, telah mengalami beberapa perubahan dan perombakan selama perjalanan Pemerintah kota pekanbaru. Sebelum Peraturan Pemerintah Daerah no.41 tahun 2007, Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada saat itu masih dalam bentuk bagian yang dikepalai oleh seorang Kepala Bagian dengan 4 (empat) sub bagian yang masing masing mengurus Sub Bagian Umum, Sub Bagian Mutasi, Sub Bagian Informasi dan dokumentasi, serta Sub Bagian Perencanaan.

Pada tahun 2008, berdasarkan Peraturan Pemerintah Daerah no.41 tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah yang selanjutnya ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru dengan menerbitkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 9 Tahun 2008, pada saat ini berubah menjadi Badan Kepegawain Daerah Kota Pekanbaru yang dikepalai oleh seorang Kepala Badan. Selanjutnya sebagaimana yang telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No.10 tahun 2013 tentang susunan Organisasi dan tata kerja lembaga teknis dilingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, dimana Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah dalam bidang kepegawaian. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru di rubah namanya menjadi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yang memiliki 4 Bidang.¹¹

¹⁰ Aselina endang triastuti. *Buku komunikasi internal organisasi*. (penerbit deepublis :juli 2019

¹¹ <http://bkpsdm.pekanbaru.go.id/joomla/6-cpns2018> di access maret 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sebuah komunikasi organisasi badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia internal dengan pegawai pemerintah kota Pekanbaru.

1.4 Tujuan adan manfaat penelitian

Adapun tujuan dan manfaat diadakannya penelitian ini adalah

1. Tujuan penelitian

Untuk mengetahui bagaimana koomunikasi organisasi badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia dalam menjalin hubungan internal dengan pegawai pemerintah kota pekanbaru.

2. Kegunaan penelitian

a. Kegunaan akademisi

- a) Untuk mengembangkan ilmu komunikasi khususnya tentang komunikasi organisasi dinas komunikasi dan informasi dalam menjalin hubungan internal dengan pegawai pemerintah kota
- b) Sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti guna memperdalam ilmu bidang komunikasi khususnya konsentrasi public rfelation
- c) Sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana starta SI atau S.I.Kom di fakultas dakwah dan ilmu komunikasi.

b. Kegunaan praktis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memeperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan ilmu komunikasi dalam sebuah organisasi khususnya tentang bagaimana komunikasi organisasi dinas komunikasi dan informasi dalam membangun hubungan internal dengan pegawai pemerintah kota. Dan bagian dari proses belajar sehingga dapat memahami teori – teori yang telah pemebaca pada umumnya dan penulis pada khususnya mengenai masalah dalam penelitian ini diperoleh dari bangku kuliah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Untuk menabahnya wawasan pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya mengenai permasalahan dalam penelitian ini. Yaitu tentang bagaimana komunikasi organisasi dinas komunikasi dan informasi dalam menjalin hubungan internal dengan pegawai pemerintah kota pekan baru.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini sebagai pembuka dalam pembahasan skripsi ini, sekaligus sebagai pendahuluan, disini di uraikan latar belakang masalah, penegasan istilah, kemudian ruang lingkup kajian,

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan tinjauan pustaka yang memaparkan teori, kajian terdahulu, kerangka pemikiran yang berhubungan dengan judul diatas.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data metode pengumpulan data dan analisis data wawancara.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum tentang komunikasi organisasi dinas komunikasi dan informasi dalam membangun hubungan baik dengan pegawai pemerintah kota.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan hasil penelitian yang dilakukan dengan wawancara.

BAB VI : PENUTUP

Merupakan penutup dari pembahasan bab sebelumnya dan mengemukakan kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu

1. Fitriani, tahun 2019, dengan judul skripsi hubungan komunikasi organisasi dengan semangat kerja pegawai di kantor camat bengo kabupaten bone. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan komunikasi vertikal dengan semangat kerja pegawai di Kantor Camat Bengo Kabupaten Bone, untuk mengetahui hubungan komunikasi horizontal dengan semangat kerja pegawai di Kantor Camat Bengo Kabupaten Bone, serta untuk mengetahui hubungan komunikasi diagonal dengan semangat kerja pegawai di Kantor Camat Bengo Kabupaten Bone.¹²
 2. Indriyanti, tahun 2020, dengan judul skripsi pola komunikasi organisasi di kantor kecamatan tallo kota maksar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pola Komunikasi Organisasi di Kantor Camat Tallo Kota Makassar dan apa saja faktor pendukung dan penghambat didalam prosesnya. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum dari berbagai data lapangan yang dikumpul secara objektif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan dan dokumentasi Analisis data yang digunakan menggunakan model analisa interaktif.¹³
- Syahroni, tahun 2013, dengan judul skripsi hubungan komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan di pt. Tasma puja. Penelitian ini mengkaji tentang apakah ada hubungan antarakomunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan

¹²Fitriani, *judul skripsi hubungan komunikasi organisasi dengan semangat kerja pegawai di kantor camat bengo kabupaten bone*. Tahun 2019

¹³Indriyanti, *judul skripsi pola komunikasi organisasi di kantor kecamatan tallo kota maksar*. tahun 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan di PT. Tasma Puja Kebun Sei. Kuamang Kampar.¹⁴

3. AAN SRIALAM IRIAN , Tahun 2016, dengan judul skripsi ‘’Pola Komunikasi Organisasi Dalam Penerapan Visi Dan Misi (Study Kepemimpinan Dinas Perhubungan Kota Makasar)’’. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi organisasi dalam menerapkan visi dan misi (study kepemimpinan dinas perhubungan kota makasar).Metode yang digunakan oleh penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan jenis penelitian kualitatif, maka penelitian ini difokuskan pada pola komunikasi organisasi dalam penerapan visi dan misi kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama melakukan tentang komunikasi organisasi dan sama – sama menggunakan metode kualitati. Perbedaan penelitian ini dengan yang akan di lakukan yaitu lokasi penelitiannya.¹⁵

4. Hendra fajri tahun 2020 dengan judul skripsi ‘‘ komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai pada dinas pariwisata dan kebudayaan kabupaten kampar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai pada dinas pariwisata dan kebudayaan di kabupaten kampar. Metode yang digukan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama – sama meneliti tentang komunikasi organisasi dan meneliti tentang pegawainya juga, perbedaannya hanya dibagian lokasi peenelitiannya.¹⁶
5. Kristin iren waloni tahun 2021 dengan judul jurnal komunikasi organisasi didinas pencatatan sipil dan keluarga berencana di provisi sulawesi utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi di dinas pencatatan sipil dan keluarga berencana di provisi sulawesi utara.

¹⁴Syahroni, *judul skripsi hubungan komunikasi internal dengan peningkatan kinerja karyawan di pt. Tasma puja*. Tahun 2013

¹⁵Aan sri alam irian dengan judul jurnal , ‘Pola Komunikasi Organisasi Dalam Penerapan Visi Dan Misi (Study Kepemimpinan Dinas Perhubungan Kota Makasar). tahun 2016

¹⁶Hendra fajri dengan judul skripsi ‘‘komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai pada dinas pariwisata dan kebudayaan kabupaten kampar’’. Tahun 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama – sama meneliti tentang komunikasi organisasi dan sama – sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu objek dan tempat yang akan diteliti.¹⁷

6. Siti fatimah tahun 2017 dengan judul skripsi pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai terhadap kinerja pegawai dinas perdagangan daerah kota padangdisimpuan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai dinas perdagangan daerah kota padangdisimpuan. Metode penelitian ini adalah kualitatif.

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama – sama meneliti tentang komunikasi organisasi dan metode penelitian sama – sama kualitatif. Perbedaan dari penelitian ini adalah objek dan tempatnya.¹⁸

7. Jurnal yang berjudul “*Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan*”. Oleh Krisna Mulawarman, M.Sn, Yeni Rosilawati, MM.⁴⁶ Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam organisasi komunikasi merupakan alat yang berfungsi sebagai penghubung serta pembangkit motivasi antar setiap anggota sehingga sebuah organisasi dapat berjalan maju. Dinas perijinan kota Yogyakarta merupakan organisasi dibidang pelayanan yang masih terbilang baru, walaupun demikian dinas perijinan kota Yogyakarta memiliki komitmen yang kuat dalam menjalankan fungsinya, terbukti dengan diperolehnya sejumlah penghargaan dalam bidang pelayanan sebagai bukti atas komitmen yang mereka pegang teguh. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi komunikasi organisasi baik eksternal maupun internal dinas perijinan kota jogja dalam

¹⁷Kristin iren waloni. dengan jurnal, “*komunikasi organisasi di dinas pencatatan sipil dan keluarga berencana di sulawesi utara* “ tahun 2021

¹⁸Siti fatimah. Dengan judul skripsi, “*pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai pada dinas perdagan daerah kota padangdisimpuan* “ tahun 2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

upaya meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan, dimana komunikasi merupakan unsur penting bagi organisasi, dalam pencapaian tujuan sebuah organisasi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode study kasus.¹⁹

8. Jurnal yang berjudul “*Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*”. Oleh Achmad Wildan Kurniawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja di Setda Kabupaten Garut. Yang menjadi objek penelitian adalah para pegawai yang ada di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Garut. Penelitian ini meneliti mengenai penyebaran informasi yang ada di lingkungan Setda Kabupaten Garut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif melalui teknik survey. Adapun teknik pengumpulan data diperoleh dari wawancara, observasi dan kuesioner di lapangan.²⁰

2.2 Kajian Teori

1. Komunikasi

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti “membuat bersama” (*to make common*). Istilah awal (*communis*) adalah istilah yang paling sering disebut sebagai asal-usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan yang dianut secara bersama.

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. 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

¹⁹Krisna Mulawarman, M.Sn, Yeni Rosilawati, MM. “*Komunikasi Organisasi Organisasi Pada Dina Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan*”.

²⁰Achmad Wildan Kurniawan, “*Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*”. Dalam Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Berikut ini disajikan beberapa dari definisi tersebut untuk melihat keanekaragamannya yang berguna untuk menarik pengertian yang umum dari komunikasi.²¹

- a. Hovland, Janis dan Kelley

Komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Pada definisi ini mereka menganggap komunikasi sebagai proses, bukan sebagai satu hal.

- b. Forsdale

Komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu system dapat didirikan, dipelihara dan diubah.

- c. Brent D. Ruben

Komunikasi adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain.

- d. William J. Seller

Komunikasi adalah proses dengan mana symbol verbal dan non Verbal dikirimkan, diterima dan diberi arti.²²

- e. R. Wayne Pace dan Don F. Faules

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukkan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu

²¹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : bumi aksara 2015

²² Pace, R. Wayne & Don F. Faules. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Terjemahan: Deddy Mulyana, MA., Ph.D. (Bandung, Remaja Rosda Karya, 2001), 32.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Melukiskan konsep suatu sistem komunikasi organisasi.

Garis yang terputus-putus melukiskan gagasan bahwa hubungan-hubungan ditentukan alih-alih bersifat alami, hubungan-hubungan itu juga menunjukkan bahwa struktur suatu organisasi bersifat luwes dan mungkin berubah sebagai respons terhadap kekuatan-kekuatan lingkungan yang internal juga eksternal. Meskipun demikian, hubungan antara jabatan-jabatan berubah secara resmi hanya berdasarkan pernyataan pejabat-pejabat organisasi.

a. Tujuan Komunikasi

semua tujuan organisasi dilakukan dengan tujuan tertentu dan tujuan komunikasi secara umum ialah :

a) Agar komunikator di mengerti oleh komunikan

Yaitu untuk memastikan bagaimana informasi atau pesan dari komunikator dapat di mengerti oleh orang lain (komunikan). Jadi karna itu komunikator harus menyampaikan pesan secara jelas dan rinci kepada komunikan.

b) Agar mengenal orang lain

Dengan adanya interaksi dan komunikasi mangka setiap orang dapat saling mengenal dan dapat saling memahami antara satu dengan yang lain. Kemampuan mendengar, membaca dan mengartikan pesan dengan baik merupakan hal penting dalam sebuah organisasi.

c) Agar pendapat di terima orang lain

Komunikasi yang di lakukan secara persuasif sering di lakukan untuk menyampaikan gagasan atau ide seseorang pada orang lain. Tujuannya agar ide dan gagasan tersebut diterima.

d) Menggerakkan orang lain

Komunikasi dengan cara persuasive dapat membangun kesamaan presepsi dengan orang lain. Selanjutnya, kesamaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

presepsi tersebut digunakan untuk mengerakan orang lain sesuai dengan keinginan kita.

b. Fungsi komunikasi

a) Sebagai alat kendali

Sebagai alat kendali atau control. Yaitu dalam hal ini bisa di bilang alat kendali berarti dengan komunikasi maka perilaku individu dapat di control dengan penyampaian aturan yang harus dipatuhi.

b) Sebagai alat motivasi

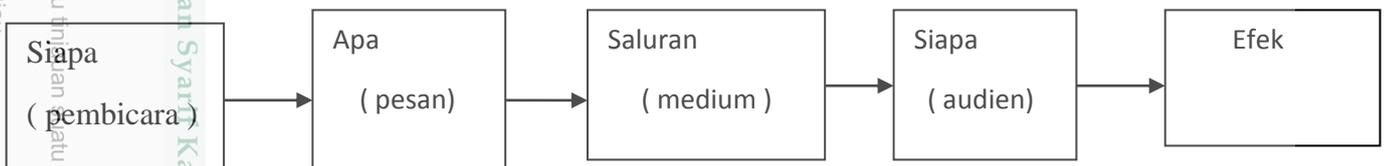
Komunikasi persuasive dapat meningkatkan motivasi seseorang dalam melakukan sesuatu. Menyampaikan informasi yang dapat di raih dalam kehidupan dan membangun motivasi seseorang.

c) Sebagai ungkapan emosional

Berbagai perasaan yang ada di dalam diri seseorang dapat di ungkapkan kepada orang lain dengan cara berkomunikasi. Emosi ini bisa saja ada perasaan senang, kecewa dan lain – lain.

d) Sebagai alat komunikasi

Dengan berkomunikasi kita dapat memberikan informasi yang di butuhkan oleh orang lain atau kelompok sehingga dengan informasi itu maka proses pengambilan keputusan dapat di lakukan dengan baik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Model Komunikasi Laswell

Pertanyaan kedua adalah *say what* atau apa yang dikatakan. Pertanyaan ini adalah berhubungan dengan isi komunikasi atau apa pesan yang disampaikan dalam komunikasi tersebut. Pertanyaan ketiga adalah *to whom*, pertanyaan ini maksudnya menanyakan siapa yang menjadi *audience* atau penerima dari komunikasi. Pertanyaan keempat adalah *trought what* atau melalui media apa, yang dimaksudkan dengan media adalah alat komunikasi, seperti, berbicara, gerakan badan, kontak mata, sentuhan, radio, televisi, surat, buku dan gambar. Pertanyaan terakhir adalah *what effect* atau apa efeknya dari komunikasi tersebut.²³

c. Komponen – komponen pendukung komunikasi

a) Komunikator (*komunikator, source, sender*)

Komunikator adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Komunikator boleh jadi seorang individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau bahkan Negara. Seorang komunikator harus pintar membaca perasaan atau pikiran komunikan, agar komunikan dapat memahami sebagaimana yang disampaikan oleh komunikator.

b) Pesan (*Massage*)

Pesan yaitu sesuatu yang dikomunikasikan oleh komunikator kepada komunikan. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal maupun nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud sumber tadi. Kata-kata memungkinkan orang berbagi pikiran dengan orang lain. Pesan juga dapat dirumuskan secara nonverbal, seperti melalui tindakan atau isyarat anggota tubuh, juga melalui musik, lukisan, patung, tarian, dan sebagainya.²⁴

²³Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : bumi aksara 2015.

²⁴Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, 62

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c) Media (*Channel*)

Media yaitu alat atau wahana yang digunakan komunikator untuk menyampaikan pesannya kepada komunikan. Saluran merujuk pada penyajian pesan: apakah langsung (tatap muka) atau lewat media cetak (surat kabar, majalah) atau media elektronik (radio, televisi).

d) Komunikan (*komunikan, receiver*)

Komunikan yaitu orang yang menerima pesan dari komunikator. Berdasarkan pengalaman masa lalu, rujukan nilai, pengetahuan, persepsi, pola pikir dan perasaan, penerima pesan ini menerjemahkan atau menafsirkan seperangkat simbol verbal maupun nonverbal yang dia terima menjadi gagasan yang dapat dia pahami.

e) Efek (*effect*)

Efek yaitu apa yang terjadi pada penerima setelah menerima pesan tersebut, misalnya penambahan pengetahuan, terhibur, perubahan sikap perubahan keyakinan, perubahan perilaku, dan sebagainya.

Berdasarkan unsur-unsur tersebut menyebutkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.¹³ Komunikasi juga bisa dikatakan bahwa proses dimana seseorang berusaha untuk memberikan pengertian atau pesan kepada orang lain melalui pesan simbolis. Komunikasi bisa dilakukan secara dengan menggunakan berbagai media komunikasi yang tersedia.

d. Unsur-unsur Komunikasi

Dari pendapat yang dikemukakan oleh para ahli, bahwa terdapat komponen atau unsur-unsur komunikasi. Unsur-unsur dalam komunikasi merupakan syarat yang wajib dipenuhi dalam komunikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

agar pesan dapat tersampaikan dengan baik. Adapun unsur-unsur yang ada dalam kegiatan komunikasi antara lain :

a) Sumber

Merupakan unsur paling utama dalam berkomunikasi, unsur tersebut merupakan komunikator atau orang yang menyampaikan pesannya sendiri. Sumber pesan tersebut dapat berupa orang, lembaga, buku, dan lain sebagainya.

b) Encoding (penyandian)

adalah proses pengalihan pikiran kedalam bentuk lambang. Encoding juga merupakan tindakan pemberian arti symbol-symbol pada pemikiran. Misalnya memutuskan kata-kata mana yang harus ditulis atau diucapkan.

c) Pesan

Pesan adalah sesuatu yang disampaikan dari sumber ke penerima. Didalam pesan terdapat inti pesan yaitu makna, jadi pesan merupakan bungkus dari makna yang ingin disampaikan oleh komunikator ke komunikan.

d) Saluran/Media

Adalah sarana yang digunakan dalam penyampaian pesan dari seorang komunikator kepada komunikan. Adapun beberapa media yang dimaksud yaitumedia cetak, media elektronik, dan media sosial²¹.

e) Decoding

Adalah proses penetapan makna pada lambang yang disampaikan komunikator kepada komunikan. Dengan kata lain Decoding merupakan proses penguraian informasi yang didapatkan oleh komunikan atau reaksi yang ditimbulkan setelah mendapatkan pesan.

f) Penerima/Komunikan

Adalah penerima pesan dari komunikator. Namun tugas dari penerima tidak hanya semata-mata menerima pesan saja, akan tetapi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ia juga menganalisis dan menafsirkan sehingga dapat memahami makna pesan.

g) Respon

Adalah tanggapan dan reaksi yang diberikan komunikan ketika menerima pesan.

h) Umpan balik (*feedback*)

Merupakan sebuah balasan atau memberi respon kembali apa yang disampaikan komunikator. Umpan balik memberikan gambaran kepada komunikator tentang seberapa berhasil komunikasi yang dilakukannya.²⁵

2. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi downward atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi upward atau komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi orang-orang yang sama level atau tingkatnya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program.

Bisa juga artikan, bahwa komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi terhadap kepentingan organisasi yang berisi cara kerja didalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Contohnya: memo, kebijakan, pernyataan, jumpa pers, dan surat-surat resmi.²⁶

- a. Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss (1996) mengatakan, beberapa ciri utama komunikasi organisasional adalah faktor-faktor structural dalam organisasi yang mengharuskan

²⁵ Onong Uchjana Efendy, *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, h. 19.

²⁶ Romlu, Khomsahrial. *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: PT. Grasindo, 2011), 2.

para anggotanya bertindak sesuai dengan peranan yang diharapkan. Misalnya, seorang professor diharapkan berperilaku tertentu dalam ruang kuliah. Pada acara sosial, dia mungkin sangat berbeda karena aturan tersebut tidak diterapkan dalam keadaan khusus ini.

b. R. Wayne Pace dan Don F. Faules

R. Wayne Pace dan Don F. Faules (1998) mengklasifikasikan defenisi komunikasi organisasi menjadi dua, yaitu defenisi fungsional dan defenisi interpretative. Defenisi fungsional Komunikasi organisasi adalah sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam satu lingkungan.

Sedangkan defenisi interpretative Komunikasi organisasi cenderung menekankan pada kegiatan penanganan pesan yang terkandung dalam suatu batas organisasi. Dengan kata lain, defenisi interpretative komunikasi organisasi adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara, dan mengubah organisasi.

c. Joseph A. Devito

Joseph Devito mendefinisikan komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan didalam organisasi didalam kelompok formal maupun informal organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi pada organisasi. Isinya berupa cara-cara kerja didalam organisasi : memo, kebijakan, pertanyaan, jumpa pers, dan surat-surat resmi. Komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya tidak pada organisasinya sendiri, tetapi lebih pada para anggotanya secara individual.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Dedy Mulyana

Dedy Mulyana (2001) menawarkan lingkup kajian komunikasi organisasi sebagai berikut: Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu jaringan yang lebih besar dari pada komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antar pribadi dan nada kalanya juga komunikasi publik. Komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal. Sedangkan komunikasi informal tidak tergantung pada struktur organisasi, seperti komunikasi antar sejawat, juga termasuk gosip. Meskipun bermacam-macam persepsi dari para ahli mengenai komunikasi organisasi ini tapi dari semuanya itu ada beberapa hal yang umum yang dapat disimpulkan yaitu²⁷ :

- a) Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik internal maupun eksternal.
- b) Komunikasi organisasi meliputi pesan dan arusnya, tujuan, arah dan media.
- c) Komunikasi organisasi meliputi orang dan sikapnya, perasaannya, hubungannya dan keterampilan atau skilnya. Dalam suatu organisasi baik yang berorientasi komersial, organisasi sosial, komunikasi dalam organisasi atau lembaga tersebutakan melibatkan 4 (empat) fungsi, yaitu:

a. Fungsi Informatif

Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti informasi pada dasarnya

²⁷Muhammad, Arni. *Komunikasi Organisasi*. (Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2009), 67.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dibutuhkan oleh semua orang yang mempunyai perbedaan kedudukan dalam suatu organisasi. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi dalam organisasi. Dalam fungsi informatif ini komunikasi berhubungan dengan perannya dalam mempermudah pengambilan keputusan. Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan melalui penyampaian data guna mengenali dan mengevaluasi pilihan-pilihan alternatif.

b. Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Atasan atau orang-orang yang berada dalam tataran manajemen yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Disamping itu mereka juga mempunyai kewenangan untuk memberikan instruksi atau perintah, sehingga dalam struktur organisasi kemungkinan mereka ditempatkan pada lapisatas supaya perintah-perintahnya dilaksanakan sebagaimanasemestinya. Namun demikian, sikap bawahan untuk menjalankan perintah banyak bergantung pada:

- a) Keabsahan pimpinan dalam menyampaikan perintah.
- b) Kekuatan pimpinan dalam memberi sanksi.
- c) kepercayaan bawahan terhadap atasan sebagai seorang pemimpin sekaligus sebagai pribadi. Tingkat kredibilitas pesan yang diterima bawahan²⁸

c. Fungsi Persuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan

²⁸Sendjaja. *Teori-Teori Komunikasi*, (Universitas Terbuka, 1994), 34.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya dari pada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar disbanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya. Komunikasi berfungsi mengendalikan perilaku anggota dengan beberapa cara. Setiap anggota mempunyai hierarki wewenang dan garis panduan formal yang harus dipatuhi oleh karyawan. Misalnya bila karyawan diminta untuk terlebih dahulu mengkomunikasikan setiap keluhan yang berkaitan dengan pekerjaan ke atasannya langsung, sesuai dengan uraian tugasnya atau sesuai dengan kebijakan perusahaan, komunikasi itu menjalankan fungsi pengendalian.²⁹

d. Fungsi Integratif

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat dilaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut dan laporan kemajuan organisasi, juga saluran komunikasi informal seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi. Komunikasi berhubungan untuk memperkuat motivasi dengan menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dikerjakan untuk memperbaiki kerja yang di bawah standar. Penyusunan sasaran yang spesifik, umpan balik terhadap kemajuan ke arah sasaran dan dorongan ke perilaku yang diinginkan merangsang motivasi dan menuntut komunikasi.³⁰

²⁹Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi*. (Jakarta, Prenhallindo, 2007), 393.

³⁰Sendjaja. *Teori-Teori Komunikasi*, (Universitas Terbuka, 1994), 35.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam komunikasi organisasi, ada tiga bentuk utama dari arus pesan dalam jaringan komunikasi formal yang mengikuti garis komunikasi seperti yang digambarkan dalam struktural organisasi yaitu :

a. Komunikasi ke Bawah

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari pada atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijakan umum. Komunikasi yang mengalir dari satu tingkat dalam kelompok atau organisasi ke tingkat yang lebih bawah. Pola itu digunakan oleh pimpinan kelompok dan manajer untuk menetapkan sasaran, memberikan instruksi pekerjaan, menginformasikan kebijakan dan prosedur ke bawahan, menunjukkan masalah yang memerlukan perhatian, dan mengemukakan umpan balik tentang kerja.

Faktor yang mempengaruhi komunikasi ke bawah, yaitu:

a) Keterbukaan

Kurangnya sifat terbuka diantara pimpinan dan karyawan akan menyebabkan pemblokiran atau tidak mau menyampaikan pesan dan gangguan dalam pesan. Umumnya para pimpinan tidak begitu memperhatikan arus komunikasi kebawah. Pimpinan mau memberikan informasi ke bawah bila mereka merasa bahwa pesan itu penting bagi penyelesaian tugas.

b) Kepercayaan pada pesan tulisan

Kebanyakan para pimpinan lebih percaya pada pesan tulisan dan metode defuse yang menggunakan alat-alat elektronik dari pada pesan yang disampaikan secara lisan dengan tatap muka.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c) Pesan yang berlebihan

Karena banyaknya pesan-pesan dikirimkan secara tertulis maka karyawan dibenahi dengan memo-memo, bulletin, surat-surat pengumuman, majalah dan pernyataan kebijaksanaan, sehingga banyak sekali pesan-pesan yang harus dibaca oleh karyawan.

d) Timing

Timing atau ketepatan waktu pengiriman pesan mempengaruhi komunikasi kebawah. Pimpinan hendaklah mempertimbangkan saat yang tepat bagi pengiriman pesan pada dampak yang potensial kepada tingkah laku karyawan. Pesan seharusnya dikirimkan kebawah pada saat saling menguntungkan kepada kedua belah pihak yaitu pimpinan dan karyawan. Tetapi bila pesan yang dikirimkan tersebut tidak pada saat dibutuhkan oleh karyawan maka mungkin akan mempengaruhi kepada efektivitasnya

e) Penyaringan

Pesan-pesan yang dikirimkan kepada bawahan tidaklah semua diterima mereka. Tetapi mereka saring mana yang mereka perlukan. Penyaringan pesan ini dapat disebabkan oleh macam-macam faktor diantaranya perbedaan persepsi diantara karyawan, jumlah mata rantai dalam jaringan komunikasi dan perasaan kurang percaya kepada supervisor.³¹

b. Komunikasi ke atas

Yang dimaksud dengan komunikasi keatas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap karyawan. Komunikasi

³¹ Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi*. (Jakarta, Prenhallindo, 2007), 394.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ke atas mengalir ke tingkat yang lebih tinggi dalam kelompok atau organisasi. Komunikasi inidigunakan untuk memberikan umpan balik ke atasan, menginformasikan mereka mengenai kemajuan ke sasaran dan menyampaikan masalah-masalah yang dihadapi.

c. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan diantara orang-orang yang sama tingkatnya otoritasnya didalam organisasi . pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi. Ketika komunikasi terjadi di antara anggota kelompok kerja yang sama, di antara anggota kelompok kerja pada tingkat yang sama, di antara manajer pada tingkat yang sama, atau di antara setiap personel yang secara horizontal disebut komunikasi horizontal..³²

d. Bentuk Komunikasi dalam Organisasi

Adapun bentuk-bentuk komunikasi yang terdapat dalam organisasi yaitu :

a) Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal pada dasarnya adalah komunikasi yang terjadi pada diri sendiri. Komunikasi intrapersonal sendiri merupakan pemakanaan yangdiberikan oleh diri sendiri yang meliputi beberap aspek seperti sensasi, asosiasi, persepsi, memori dan berpikir.

b) Sensasi

Sensasi adalah proses pencerapan informasi (energy/stimulus) yang datang dari luar melalui panca indra. Sebagai contoh: Ketika kita sedang mendengarkan permasalahan yang disampaikan oleh seseorang. Di sini terjadi

³² Agus Purwanto, *Evaluasi Hasil Belajar*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 53.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

proses pencerapan informasi dengan melalui indera pendengaran.

c) Asosiasi

Asosiasi adalah pengalaman dan kepribadian yang mempengaruhi proses sensasi. terjadinya asosiasi antara stimulus dan respons ini mengikuti hukum-hukum berikut seperti, hukum latihan (*law of exercise*), dan hukum akibat (*law of effect*).

d) Persepsi

Persepsi adalah pemaknaan/arti terhadap informasi (energy/stimulus) yang masuk ke dalam kognisi manusia. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli indrawi (sensory stimuli).

e) Berpikir

Berpikir adalah akumulasi dari proses sensasi, asosiasi, persepsi, dan memori yang dikeluarkan untuk mengambil keputusan. Selain itu berpikir juga diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk memahami realitas dalam rangka mengambil keputusan (decision making), memecahkan persoalan (problem solving) dan menghasilkan sesuatu yang baru (creativity).³³

e. Faktor yang mempengaruhi efektifitas komunikasi organisasi

Colquitt, lepine, dan wesson (2011 : 422) berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi efektifitas prosese komunikasi adalah: comunuikator, issue, noise, information richness dan network structur.

³³ Tasnim dan sunu wahyudi, *Pengantar Komunikasi Organisasi*, (yayasan kita menulis : 2020).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) Comuniccator perlu encode (pesan)

Mensandi yang mengimpresentasikan pesan, dan aktivitas ini bisa menjadi sumber masalah komunikasi. Inter prestasi reciever mungkin saja bisa salah, karanga memimiliki kekurangan kompestensi komunikasi.

b) Noise atau suara

Dapat mengganggu penyampaian pesan dari sender (pengirim) kepada receiver (penerima) tentu saja hal ini tergantung pada lingkungan kerja dimana komunikasi terjadi. Sender mungkin harus berbicara lebih keras, sedang receiver harus mendengarkan lebih hati – hati.

c) Information richness

Kekayaan atau kesempurnaan informasi, menunjukan jumlah dan kedalaman informasi yang di kirim dalam pesan. Pesan yang di kirimkan pada saluran tatap muka mempunyai tingkat information richness tertinggi karena sender bisa dapat menyampaikan arti atau makna tidak hanya melalui kata, tetapi juga bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan nada suara.

d) Network structur

Struktur jaringan menunjukan pola komunikasi yang terjadi secara reguler di antara anggota – anggota tim. Semakin komunikasi mengalir lebih sedikit anggota tim, semakin tinggi tingkat sentralisasi.³⁴

f. Faktor penghambat dalam komunikasi organisasi

Didalam setiap kegiatan komunikasi, sudah dapat dipastikan akanmenghadapai berbagai hambatan. Hambatan dalam kegiatan komunikasi yangmanapun tentu akan mempengaruhi efektivitas proses komunikasi tersebut. Karenapada pada komunikasi massa jenis hambatannya relatif lebih kompleks sejalan dengan

³⁴Sudianto, S.Sos.,M.I.Kom.*komunikasi organisasi* (pt raja grafindo persada : depok) 2017. Hal56-57

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kompleksitas komponen komunikasi massa. Dan perlu diketahui juga, bahwa komunikasi harus bersifat heterogen. Oleh karena itu, komunikator perlu memahami setiap hambatan komunikasi, agar ia dapat mengantisipasi hambatan tersebut.

Adapun hambatan-hambatan komunikasi dalam organisasi antara lain :

a) Hambatan Teknis

Keterbatasan fasilitas dan peralatan komunikasi. Dari sisi teknologi, semakin berkurang dengan adanya temuan baru dibidang kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, sehingga saluran komunikasi dapat diandalkan dan efisien sebagai media komunikasi. Menurut dalam bukunya, 1976, Cruden dan Sherman Personel management jenis hambatan teknis dari komunikasi :

- Tidak adanya rencana atau prosedur kerja yang jelas
- Kurangnya informasi atau penjelasan
- Kurangnya ketrampilan membaca
- Pemilihan media [saluran] yang kurang tepat.

b) Hambatan Semantik

Gangguan semantik menjadi hambatan dalam proses penyampaian pengertian atau secara efektif. Definisi semantik sebagai studi idea atas pengertian, yang diungkapkan lewat bahasa. Kata-kata membantu proses pertukaran timbal balik arti dan pengertian (komunikator dan komunikan), tetapi seringkali proses penafsirannya keliru. Tidak adanya hubungan antara Simbol(kata) dan apa yang disimbolkan (arti atau penafsiran), dapat mengakibatkan kata yang dipakai ditafsirkan sangat berbeda dari apa yang dimaksudkan sebenarnya. Untuk menghindari mis komunikasi semacam ini, seorang komunikator harus memilih kata-kata yang tepat sesuai dengan karakteristik komunikannya, dan melihat kemungkinan penafsiran terhadap kata-kata yang dipakainya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c) Hambatan manusiawi

Terjadi karena adanya faktor, emosi dan prasangka pribadi, persepsi, kecakapan atau ketidakcakapan, kemampuan atau ketidakmampuan alat-alat pancaindera seseorang, dll.

Menurut Cruden dan Sherman:

- 1) Hambatan yang berasal dari perbedaan individual manusia. Perbedaan persepsi, perbedaan umur, perbedaan keadaan emosi, ketrampilanmendengarkan, perbedaan status, pencairan informasi, penyaringan informasi.
- 2) Hambatan yang ditimbulkan oleh iklim psikologis dalam organisasi.Suasana iklim kerja dapat mempengaruhi sikap dan perilaku staf dan efektifitaskomunikasi organisasi.³⁵

3. Teori Komunikasi Neoklasik

Setelah beberapa waktu yang lalu IDtesis memberikan wawasan mengenai teori organisasi klasik, dalam artikel kali ini secara khusus IDtesis kembali lagi memberikan wawasan mengenai teori organisasi neoklasik.

Manusia sepanjang kehidupannya tidak pernah terlepas dari kehidupan organisasi. Bisa dikatakan bahwa selagi manusia itu ada maka organisasi ada sesuai dengan perkembangan zamannya.Dizaman globalisasi ini keberadaan organisasi makin menjadi penting, karena pengaruh globalisasi memvisualisasikan keadaan-keadaan yang cepat berubah. Organisasi harus dapat mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi, apabila tidak kegagalan akan terjadi bahkan dengan gulung tikar.

Tampaknya kehidupan organisasi di zaman globalisasi ini makin sulit karena tantangan-tantangannya makin berat. Kegigihan, kerja keras, dan ketangguhan organisasi sangat diperlukan dalam menghadapi era globalisasi ini.

³⁵Jurnal tjut nyak dhien *hambatan komunikasi dalam sebuah organisasi*. medan 2014

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam perkembangannya organisasi mengalami perluasan cakupan makna, dimana terjadi peralihan masa dari klasik, neoklasik, sampai ke-era sekarang modern. Teori klasik muncul pertama kali sebagai satu-satunya teori organisasi, kemudian muncul teori neoklasik sebagai wujud perkembangan dari teori klasik dan akhirnya muncul teori modern. Dalam teori organisasi neoklasik ini kita akan membahas hal-hal yang berkaitan dengan organisasi dan juga karakteristik tersendiri tentang teori neoklasik. Seperti yang telah disebutkan di atas bahwa dalam artikel kali ini IDtesis yang merupakan Jasa Pembuatan Disertasi, Tesis, Skripsi akan membahas secara khusus mengenai teori organisasi neo klasik yang akan dijabarkan di bawah ini.

Teori Neoklasik secara sederhana dikenal sebagai aliran hubungan manusiawi (*The Human Relation Movement*). Teori neoklasik dikembangkan atas dasar teori klasik. Dasar teori ini adalah menekankan pentingnya aspek psikologis dan social karyawan sebagai individu maupun sebagai bagian kelompok kerjanya. Perkembangan teori neoklasik dimulai dengan inspirasi percobaan-percobaan yang dilakukan di Hawthorne dan dari tulisan Hugo Munsterberg. Percobaan-percobaan ini dilakukan dari tahun 1924 sampai 1932 yang menandai permulaan perkembangan teori hubungan manusiawi dan merupakan kristalisasi teori neoklasik.

Pada akhirnya percobaan Hawthorne menunjukkan bagaimana kegiatan kelompok-kelompok kerja kohesif sangat berpengaruh pada operasi organisasi. Teori ini merefleksikan perhatian lebih besar terhadap hubungan sosial dilingkungan kerja, dan lebih menekankan harmoni kelompok sebagai tujuan organisasi yang paling utama.

Pemikiran manajemen lebih dipusatkan pada hubungan manusia dengan manusia, dan pada seluruh organisasi yang ada. Dengan kata lain teori neoklasik mendefinisikan organisasi sebagai sekelompok orang yang saling berhubungan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Dalam teori neoklasik, organisasi lebih menekankan pentingnya aspek psikologis dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sosial karyawan sebagai individu yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Teori ini muncul karena ketidakpuasan bahwa yang dikemukakan pendekatan klasik tidak sepenuhnya menghasilkan efisiensi produksi dan keharmonisan kerja dalam organisasi. Para manajer masih menghadapi kesulitan-kesulitan karena karyawan tidak selalu mengikuti pola-pola perilaku yang sesuai dengan kriteria perusahaan yang telah ditentukan. Para manajer dirangsang untuk bersikap lebih kooperatif dengan karyawan, memperbaiki lingkungan sosial ditempat bekerja, dan memperkuat citra diri para pekerja secara individual.

Untuk mencapai hasil yang maksimal dalam peningkatan produktifitas, maka seorang manajer perlu untuk memahami aspek-aspek sosial dan psikologi yang mendorong para karyawan dapat melakukan kerjasama yang optimal dalam meningkatkan produktifitas, sehingga tujuan yang telah ditentukan akan tercapai.

Dalam Teori Neoklasik telah mengemukakan perlunya hal-hal sebagai berikut :

- a) Partisipasi, yaitu melibatkan setiap orang dalam proses pengambilan keputusan.
- b) Perluasan kerja (job enlargement) sebagai kebalikan dari pola spesialisasi, yaitu dimana atasan lebih menyukai pegawai yang aktif maksudnya dimana pegawai sebelum di mintak buat mengerjakan suatu masalah tetapi pegawai tersebut sudah menanyakan hal apa yang harus di lakukan atau bisa disebut dengan sebuah inisiatif.
- c) Manajemen bottom-up yang akan memberikan kesempatan kepada para junior untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan manajemen puncak

Dari uraian dan penjabaran mengenai pengertian dan munculnya teori neoklasik, maka kita dapat mengetahui karakteristik tentang teori neoklasik itu sendiri, yaitu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Teori Organisasi Neoklasik mendekati organisasi sebagai kelompok orang dengan tujuan bersama.
 - b) Teori Organisasi Neoklasik berkembang dengan pembenahan Teori Organisasi Klasik berdasar percobaan Hawthorne yang memandang organisasi sebagai suatu sistem terbuka di mana segmen teknis dan manusiawi saling berkaitan dengan erat dan sikap karyawan merupakan faktor yang penting bagi peningkatan produktivitas.
 - c) Pembenahan meliputi aspek pembagian kerja, proses skalar dan fungsional, struktur organisasi, serta rentang kendali.
 - d) Teori Organisasi Neoklasik memahami adanya organisasi “informal” yang muncul karena faktor lokasi, jenis pekerjaan, minat dan masalah khusus (*vested*).³⁶
- g. Model desain dan struktur organisasi

a) Struktur tim

Yaitu penggunaan tim – tim sebagai perangkat utama koordinasi aktivitas pekerjaan. Defenisi lain, struktur tim adalah pemanfaatan tim sebagai perangkat kerja sentral untuk mengoordinasikan kegiatan – kegiatan kerja.³⁷ Karakteristik primer struktur tim adalah bahwa struktur itu memecah–mecah penghalang departemental dan mensentralisasi pengambilan keputusan ketingkat tim. Struktur tim juga menuntut para karyawan menjadi generalisasi ataupun spesialisasi.³⁸

b) Organisasi virtual atau organisasi jaringan

Suatu organisasi inti yang lebih kecil, menggunakan sumber luar untuk fungsi – fungsi bisnis utama. Dalam istilah struktural, organisasi virtual sangat tersentralisasi dengan sedikit atau dengan departemenlisai, organisasi virtual sifatnya menciptakan jaringan-

³⁶ Dr. Irena silvani, *komunikasi organisasi*. (scopindo media pustaka 2020) hal 90

³⁷ Mohrman, S.A., *designing team – based organization* (jossey : bass : sun fransisco) hal

³⁸ Stephen P. Robbins, *op.cit* 599 - 600

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jaringan hubungan yang memungkinkan mereka untuk mengontrak produksi, distribusi, pemasaran, atau di setiap bisnis lainnya.³⁹

Keuntungan dari organisasi jaringan

- 1) Mendorong sharing informasi
- 2) Memudahkan mengambil keputusan
- 3) Memacu motivasi
- 4) Sangat fleksibel mengikuti perubahan trend atau mode
- 5) Dapat merespond kebutuhan – kebutuhan konsumen yang bersifat lokal⁴⁰

4. Hubungan Internal

Hubungan Internal menjadi salah satu aspek penting atas proses komunikasi di dalam organisasi. Hubungan yang harmonis yang tercipta di dalam organisasi menjadi penentu efektivitas dari proses komunikasi organisasi di dalam organisasi tersebut. Hubungan internal terjadi antara publik yang menjadi bagian dari organisasi itu sendiri. Publik ini merupakan sumber daya terbesar dari organisasi, mereka adalah keseluruhan elemen yang berpengaruh secara langsung dalam keberhasilan perusahaan, seperti karyawan, manajer, supervisor, dewan direksi, para pemegang saham, dan lainnya.

Oleh karena itu, hubungan atau komunikasi internal ini menjadi sangat penting dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja SDM dalam organisasi ini terjadi karena terdapat sebuah struktur dalam organisasi, bisa antara karyawan dengan karyawan, karyawan dengan atasan, dan atasan dengan atasan. Dalam prakteknya terjadi proses pertukaran informasi di antara para pelakunya. Efektif dan tidaknya tentu ditentukan dari frekuensi, intensitas hubungan yang dilakukan, termasuk kredibilitas para pelakunya, sehingga akan selalu ada konflik dan atau hal yang dianggap tidak sesuai dalam sebuah organisasi. Hubungan Internal merupakan

³⁹ Sentot imam wahjono, op, cit 24-25

⁴⁰ Sudianto, S.Sos., M.I.Kom. *Komunikasi Organisasi* (PT Raja Grafindo Persada : depok)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hubungan yang berlangsung di dalam suatu organisasi. Proses komunikasi ini bisa dikatakan lebih penting ketimbang komunikasi ke luar atau eksternal, karena organisasi harus berfungsi efektif dalam mencapai tujuannya guna menjaga kelangsungan hidupnya. Hubungan internal sendiri pada hakekatnya membangun dan menjaga hubungan dengan semua publik yang ada di dalam organisasi.

Dalam prakteknya, terdapat dua jenis hubungan internal, yakni, 1) Hubungan Internal-Vertikal, dan 2) Hubungan Internal-Horizontal (Effendy, 2009). Keduanya sangat berperan penting dalam kerja sama sebuah tim. Seorang pimpinan harus dapat menyampaikan informasi kepada bawahannya dengan baik, sehingga bawahan dapat menerima apa yang disampaikannya. Sebaliknya jika seorang bawahan ingin menyampaikan pesan kepada pimpinan, ia harus dapat menyampaikan dengan baik. Hubungan antar sesama karyawan pun juga penting dilakukan. Jika terjadi ketidak harmonisan antara satu dengan yang lainnya bisa mengganggu iklim organisasi.⁴¹

Hubungan internal adalah hubungan kerja yang terjadi di dalam lingkungan organisasi atau perusahaan sendiri. Hubungan internal ini menyangkut hubungan kerja antara atasan dengan bawahan, atasan dengan atasan, dan bawahan dengan bawahan.

Hubungan Internal merupakan bentuk komunikasi yang amat vital bagi individu yang ‘hidup’ dalam kelompok seberapa pun ukurannya baik kelompok keluarga, kelompok komunitas maupun kelompok organisasi. Karena dengan komunikasi internal yang baik melalui alur dan arus yang benar, pemilihan kata-kata santun dan empati akan menghasilkan pemahaman, menghindari konflik dan mengeratkan hubungan. Adapun praktik komunikasi internal banyak menggunakan teori Komunikasi Antar Pribadi, Komunikasi Persuasi, Komunikasi Budaya, Komunikasi Organisasi yang dalam keilmuannya ada dalam ilmu psikologi, ilmu social dan ilmu komunikasi. komunikasi internal organisasi ini bisa disebut juga

⁴¹ firman t. rahman, m.si ,*hubungan internal dan external* , mbp, 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasi yang dilakukan dua arah pada suatu pihak internal dan sebuah komunitas. Biasanya komunikasi internal komunikasi ini dilakukan oleh suatu perusahaan dan sebuah organisasi. Hal ini di sebabkan untuk membangun sebuah kedekatan internal dalam suatu kelompok.⁴²

Dari pengertian tersebut dapat dipahami jika komunikasi internal merupakan penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi akan berhasil dengan baik apabila timbul saling pengertian. Komunikasi yang baik dimaksudkan jalinan pengertian antara pihak yang satu ke pihak yang lain, sehingga apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan dan dilaksanakan.

5. Pegawai

Pegawai adalah seseorang yang orang yang bekerja pada pemerintah suatu perusahaan dan sebagainya. Pegawai merupakan orang yang bekerja dengan perjanjian dan kesepakatan kerja secara tertulis maupun tidak tertulis, dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan jabatan atau kegiatan tertentu dan memperoleh bayaran berdasarkan waktu tertentu atau ketentuan lain yang ditetapkan oleh si pemberi kerja dan bisa juga merupakan hasil kesepakatan oleh kedua belah pihak saat di awal.

Pengertian Pegawai Menurut Para Ahli

a. Hasibuan

Pegawai adalah orang bekerja dengan menjual jasa seperti tenaga dan pikiran yang berhak memperoleh gaji sesuai perjanjian.

b. A.W. Widjaja

Pegawai merupakan tenaga kerja manusia yang sehat secara jasmani dan rohani (mental dan pikiran) yang selalu dibutuhkan dan

⁴² Aselina endang triastuti. *Buku komunikasi internal organisasi*. (penerbit deepublis :juli 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi salah satu aset utama dalam urusan dunia pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu.

c. Musanef

Pegawai adalah mereka yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau pelaku usaha dibidang swasta.

d. Soedaryono

Pegawai adalah orang-rang yang dalam hidupnya melakukan pekerjaan dalam kesatuan organisasi baik itu dari kesatuan kerja pemerintah ataupun kesatuan kerja swasta.⁴³

6. Pemerintah Kota

Pemerintah adalah sistem menjalankan wewenang dan kekuasaan mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya. Pemerintah dalam arti luas ialah keseluruhan dari badan pengurus negara dengan segala organisasi, segala bagiannya, dan segala pejabatnya. Mereka menjalankan tugas negara, dari pusat hingga pelosok-pelosok daerah. Termasuk badan-badan swasta atau individu yang menjalankan pemerintahan secara delegatif. Pemerintah dalam arti sempit ialah suatu badan pimpinan yang terdiri atas seorang atau beberapa orang yang mempunyai peranan memimpin dan menentukan dalam tugas negara. Singkatnya, pemerintah adalah kepala negara beserta para menteri yang lazim disebut kabinet.

Kota adalah satuan administrasi negara otonom di bawah provinsi dan di atas kecamatan, selain kabupaten, yang memiliki ciri fisik sebagai suatu perkotaan. Penulisannya selalu dengan huruf besar dan sebaiknya disertai dengan nama penjelas yang mendampinginya (seperti "Kota Semarang") karena Kota adalah suatu nama diri. Pendirian unit ini didasari oleh UU No

⁴³<https://jagad.id/pengertian-pegawai/> di akses pada 2021

22 tentang Pemerintahan Daerah tahun 1999. Satuan administrasi ini sebelumnya dikenal sebagai "Kotamadya".⁴⁴

Pemerintah kota adalah suatu sistem yang mengatur kekuasaan, kehidupan sosial, ekonomi dan politik di kota itu sendiri. Mereka menjalankamn tugas yang di berikan untuk mengatur peraturan yang ada di kabupaten dan daerah.

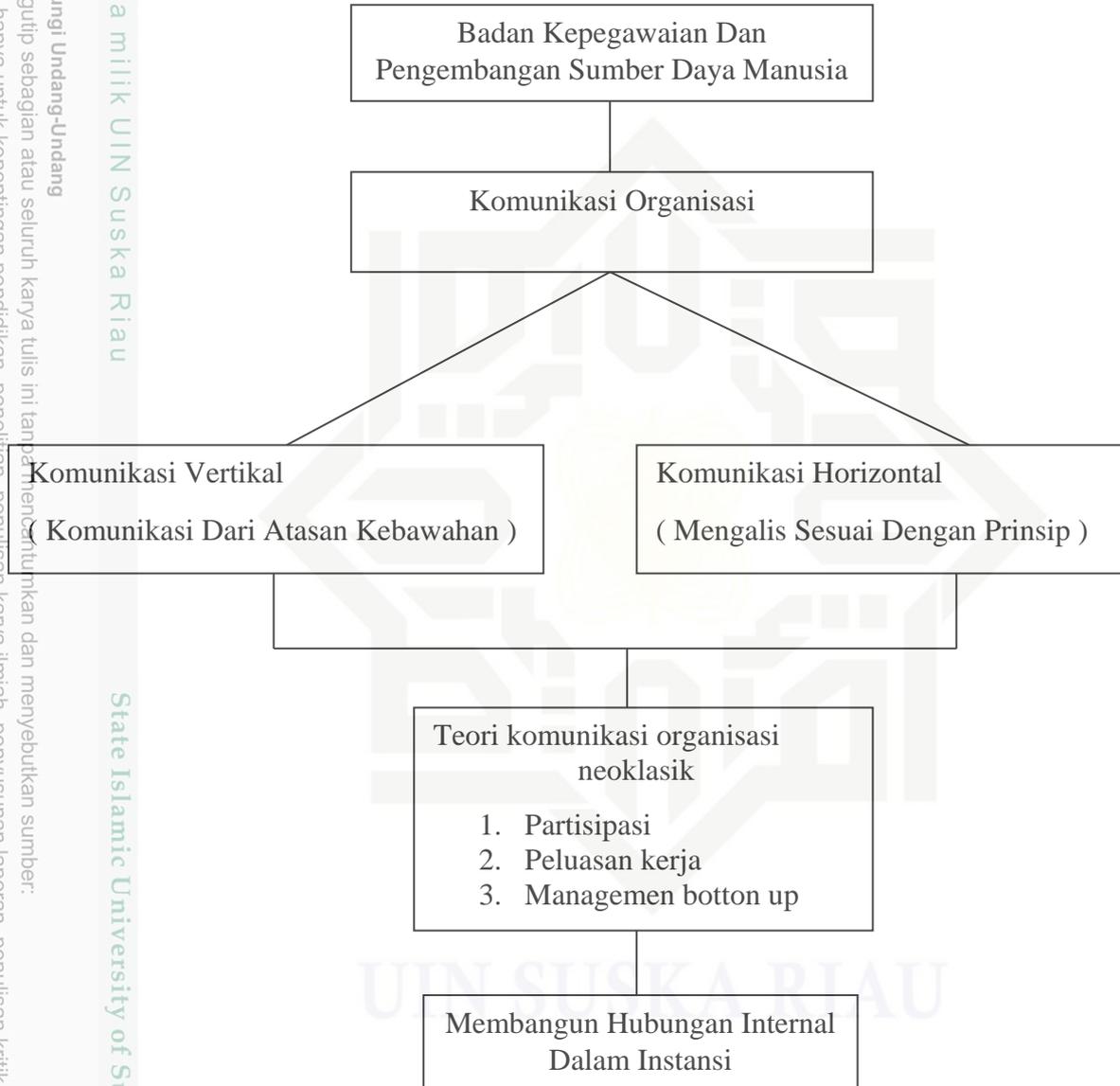


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁴⁴ Arum sutrisni putri. *Pengertian pemerintah dan kota.* (Kompas com : 2019)

2.3 Kerangka Pikir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang mengumpulkan data informasi dan membuat deskriptif tentang suatu fenomena menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian ini yaitu suatu proses pemecahan masalah komunikasi yang diteliti.⁴⁵

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia kota pekanbaru. Penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara sebagaimana penulis akan turun langsung kelapangan. Dan waktu penelitian ini akan di laksanakan kurang lebih dalam 3 bulan yaitu bulan april sampai dengan mei.

3.3 Sumber Data

Disini saya akan mendapatkan data secara langsung mewawancarai beberapa pegawai di dinas komunikasi dan informasi. Saya mewawancarai 1 sampai 5 orang pegawai bahkan akan lebih.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancar sebagai salah satu teknik pengumpulan data. Adapun peneliti menentukan informasi atau narasumber yang di pilih berdasarkan purposif sampling (teknik pengumpulan data dengan pertimbangan tertentu).

1. Observasi

Metode observasi bisa juga dilakukan pengumpulan data dengan cara melakukan kunjungan dan pengamatan secara langsung guna untuk melihat perubahan fenomena sosial yang berkembang. Berdasarkan pelaksanaan, observasi dapat dibagi dalam dua jenis, yaitu partisipasi dan observasi non partisipasi:

⁴⁵ Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Observasi partisipasi

Observasi yang melibatkan peneliti secara langsung dalam kegiatan pengamatan di lapangan. Jadi, peneliti merupakan bagian dari kelompok yang ditelitinya.

3. Observasi non partisipasi

Observasi yang dalam pelaksanaannya tidak melibatkan peneliti sebagai partisipasi atau kelompok yang diteliti.⁴⁶

4. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan langsung dengan merencanakan dengan pihak yang diwawancarai dalam mencari informasi tersebut. Menjelaskan wawancara ialah kegiatan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua belah pihak yaitu pewawancara dan yang diwawancarai.⁴⁷

Teknik wawancara yang dilakukan yaitu wawancara terstruktur, yaitu proses wawancara dilakukan dengan terencana. Dalam hal ini agar data yang didapat akurat dan relevan, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan pihakinforman dari badan kepegawaian dan pengembangan sumberdaya manusia kota Pekanbaru berupa tanya jawab yang telah disiapkan sebelumnya.

5. Dokumentasi

Metode dokumenter adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Teknik ini sering disebut dengan teknik dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan pengumpulan terhadap dokumen – dokumen yang berisi kegiatan – kegiatan yang dilakukan oleh dinas komunikasi dan informasi kota pekanbaru.⁴⁸

6. Validitas data

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan validitas data dilakukan dengan triangulasi. Adapun triangulasi adalah menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya. Validitas data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik triangulasi sumber yakni menggali kebenaran informasi tertentu melalui

⁴⁶Elvinora , *metode penelitian public relation*. (Bandung : pt remaja rusdakarya, 2011) hal 195

⁴⁷Mamik, “*Metodologi Kualitatif*” (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), hal 108.

⁴⁸Rachmat kriyantono, *teknik praktis riset komunikasi*. (Jakarta : kencana prenada media group, 2006) hal. 110

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berbagai sumber dalam memperoleh data. Dalam triangulasi dengan sumber yang terpenting adalah mengetahui adanya alasan-alasan terjadinya perbedaan tersebut. Dengan demikian triangulasi sumber berarti membandingkan informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda.⁴⁹

3.5 Teknik Analisi Data

Analisis data adalah kegiatan mengatur dan mengelompokkan, memberi kode atau tanda berdasarkan fokus penelitian. Pada bagian ini menguraikan data secara sistematis agar peneliti dapat menyajikan temuannya.

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses merangkul, memilah dan fokus kepada point penting dan membuang yang tidak berkaitan dengan penelitian. Proses reduksi dilakukan dengan melakukan seleksi, meringkas dan menggolongkan data yang sesuai dengan pola dan dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung agar data inti tetap sederhana dan tidak bercampur dengan data yang tidak ada kaitan dengan penelitian.⁵⁰

Dalam penelitian ini, penulis terus melakukan reduksi data dengan memilih data yang dibutuhkan sesuai dengan judul penelitian “Komunikasi organisasi badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia dalam membangun hubungan internal pegawai pemerintah kota pekanbaru.”

a. *Display* data

Penyajian data dilakukan untuk mengklasifikasi data sesuai dengan permasalahan dan memberi kode pada setiap bagian. Penyajian data dalam penelitian kualitatif biasanya dalam bentuk bagan, hubungan antar kategori atau pola lainnya yang mudah dipahami.⁵¹ Hal ini dilakukan karena penelitian kualitatif memperoleh data berbentuk naratif, sehingga data akan menjadi sederhana tanpa pengurangan makna.

b. Kesimpulan dan verifikasi

⁴⁹Lexy j. Melong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2009) hal 330

⁵⁰Mawardani, “*Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*” (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020), hal 67.

⁵¹Helaluddin Dan Hengki Wijaya, “*Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*” (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), hal 124.

Tahap selanjutnya dalam penelitian kualitatif yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kegiatan ini bertujuan untuk menganalisa makna dari data yang disajikan dengan mencari hubungan, kesamaan atau perbedaan. Kecakapan peneliti dalam menganalisa data sangat diperlukan karena masih ada kemungkinan bahwa kesimpulan belum didapatkan hingga pengumpulan data berakhir dan lengkap, sehingga peneliti terus mengumpul, menyimpan bahkan melakukan pencarian ulang hingga kesimpulan dapat ditarik.

Setelah melakukan teknik analisis data berupa reduksi, *display* dan kesimpulan, maka tergambarlah dengan jelas bagaimana komunikasi organisasi dan badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia dalam membangun hubungan internal pegawai pemerintah kota pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2 Standart Operasional Prosedur Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pekanbaru

Standar operasional prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukandasar:

1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (lembaran negara tahun 2009 nomor 112 dan tambahan lembaran negara nomor 5038)
 2. Peraturan presiden nomor 81 tahun 2010 tentang grand design reformasi birokrasi 2010-2025
 3. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan
- jenis - jenis pelayanan yang terdapat di badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia kota pekanbaru, adalah sebagai berikut :
- a. Kenaikan pangkat pns
 - b. Pengurusan karpeg, karis dan karsu
 - c. Taperum pns
 - d. Izin perceraian
 - e. Pengajuan cuti
 - f. Pelayanan penganugrahan tanda kehormatan
 - g. Pelayanan tugas belajar
 - h. Pelayanan pensiun pns
 - i. Pelayanan izin belajar
 - j. Pelayanan mutasi keluar pns
 - k. pelayanan mutasi masuk pns
 - l. Pelayanan pengangkatan/ pembebasan sementara pns dalam jft
 - m. Pelayanan kenaikan gaji berkala
 - n. Pelayanan diklat prajabatan
 - o. Pelayanan diklat pim tingkat iv

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- p. Pelayanan diklat pim tingkat iii
- q. Pelayanan diklat pim tingkat ii
- r. Pelayanan diklat teknis fungsional
- s. Pelayanan assesment jpt
- t. Pelayanan pencantuman gelar
- u. Pelayanan pengangkatan cpns menjadi pns
- v. Pelayanan pengambilan sumpah pns
- w. Pelayanan ujian dinas dan penyesuaian ijazah

4.3 Bagian Bidang Pengadaan

Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi mempunyai tugas membantu sebagian tugas Kepala Badan dalam melaksanakan sub urusan pengadaan, pemberhentian dan informasi.

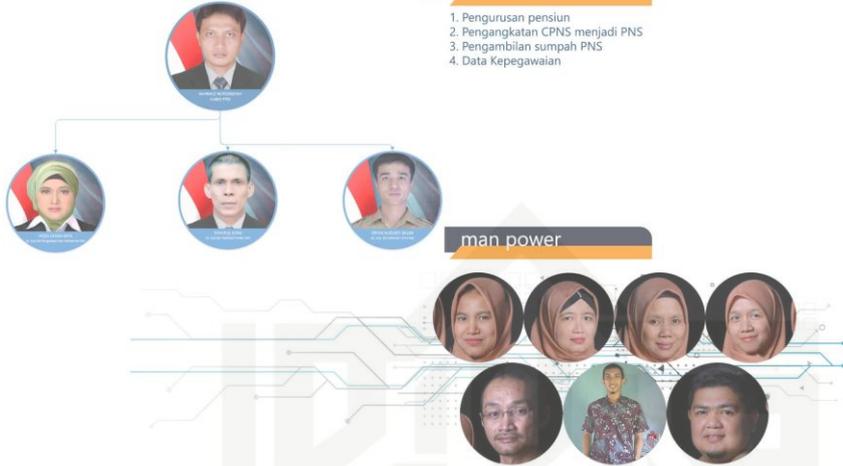
Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi terdiri dari:

1. Sub Bidang Pengadaan dan Pemberhentian. (Sub Bidang Pengadaan dan Pemberhentian mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi dalam melaksanakan sub urusan pengadaan dan pemberhentian)
2. Sub Bidang Data dan Informasi. (Sub Bidang Data dan Informasi mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi dalam melaksanakan sub urusan data dan informasi)
3. Sub Bidang Fasilitasi Profesi ASN. (Sub Bidang Fasilitasi Profesi ASN mempunyai tugas membantu Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi dalam melaksanakan sub urusan fasilitasi profesi ASN)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

STRUKTUR BIDANG PPI



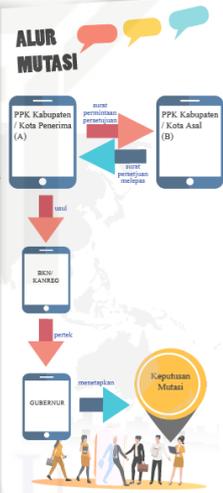
4.4 Bidang Mutasi Dan Promosi

MUTASI DAN PROMOSI

PERSYARATAN PINDAH MASUK

- 1 Surat permohonan pindah secara tertulis kepada Walikota melalui Kepala BKPSDM yang telah disetujui oleh Kepala Perangkat Daerah dari Instansi Asal,
- 2 Surat Pernyataan dari Instansi Asal:
 - a. Surat pernyataan tidak pernah dan atau tidak sedang dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang/berat dalam 2 (dua) tahun terakhir, dibuktikan dengan surat pernyataan dari yang bersangkutan dan diketahui oleh Inspektorat Instansi Asal;
 - b. Surat pernyataan tidak pernah dan atau tidak sedang menjalani proses hukum, ditahan karena menjadi tersangka tindak pidana yang dibuktikan dengan surat pernyataan dari yang bersangkutan dan diketahui oleh Inspektorat Instansi Asal;
 - c. Surat pernyataan tidak bersangkut paut hutang dengan pihak Bank atau pihak lainnya yang dibuktikan dengan surat pernyataan oleh Inspektorat Asal;
- 3 Surat Pernyataan Sendiri:
 - a. Surat pernyataan bersedia ditempatkan sesuai dengan formasi dan kebutuhan Perangkat Daerah;
 - b. Surat pernyataan tidak menuntut/meminta jabatan;
 - c. Surat pernyataan tidak sedang menjalani tugas belajar atau wajib tugas pasca menyelesaikan tugas belajar atau ikatan dinas;
 - d. Surat pernyataan proses pindah masuk diurus langsung oleh yang bersangkutan tanpa melalui perantara dan tidak memberikan imbalan dalam bentuk apapun kepada pihak manapun terkait proses pindah tersebut;
 - e. Surat pernyataan bersedia mengikuti semua ketentuan yang berlaku di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru;
- 4 Fotocopy ijazah terakhir sesuai dengan keputusan mengenai kenaikan pangkat terakhir yang diegaisir;
- 5 FC SK pengangkatan CPNS dilegalisir;
- 6 FC SK pengangkatan PNS dilegalisir;
- 7 FC SK pangkat terakhir dilegalisir;
- 8 FC SK pengangkatan dalam jabatan/pengusahan terakhir yang dilegalisir;
- 9 FC Kartu Pegawai;
- 10 Surat Keterangan Berbadan Sehat dari Rumah Sakit Daerah Asal;
- 11 Surat Keterangan Bebas Narkoba dari BNN Daerah Asal;
- 12 Dokumen yang berkaitan dengan alasan pindah sebagai berikut:
 - a. FC Akta Nikah bagi yang mengikuti pengusahan/penempatan suami;
 - b. FC keputusan pengusahan/penempatan suami yang ditetapkan oleh Pejabat yang berwenang atau pimpinan perusahaan yang berwenang pada Instansi Lain tempat suami bertugas/bekerja yang dilegalisir
 - c. Surat keterangan sakit atas nama orang tua dari rumah sakit dan disertai dengan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Surat Ket Domisili Orang Tua dari tingkat Kelurahan;
 - d. Surat keterangan domisili orang tua dari tingkat Kelurahan, Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga atas nama orang tua khusus bagi pemohon yang alasan pindahnya dikarenakan orang tua yang sudah uzur;

ALUR MUTASI



4.5 Struktur BKPSDM



4.6 Visi misi



VISI MISI PELAYANAN BKD KOTA PEKANBARU

VISI PELAYANAN
TERWUJUDNYA PELAYANAN KEPEGAWAIAN YANG PROFESIONAL,
EFEKTIF DAN EFISIEN

MISI PELAYANAN

- MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DIBIDANG KEPEGAWAIAN YANG TERTIB, CEPAT, TEPAT, AKURAT DAN AKUNTABEL
- MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA APARATUR YANG CERDAS DAN KOMUNIKATIF DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
- MENGEMBANGKAN SISTEM PELAYANAN BERBASIS INFORMASI TEKNOLOGI (WEB)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

Partisipasi badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia kota pekan baru, dimana semua pegawai ikut serta dalam hal partisipasi atau memberikan sebuah masukan atau argument dalam suatu masalah.

Job enlargement (peluasan kerja) badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia. Dimana peluasan kerja atau bisa di artikan sebagai keinginan untuk mendapatkan suatu informasi yang berguna untuk perusahaan dan kecepatan dalam penyelesaian suatu tanggung jawab yang telah di berikan.

Comunication problem (masalah komunikasi) badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia yaitu suatu masalah yang terjadi di dalam perusahaan ini seperti miskomunikasi antar pegawai maupun dengan atasan, keterlabatan surat dan salah pemahaman terhadap hal yang disampaikan oleh atasan melalui grup whatsapp.

Hubungan internal badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia. Hubungan dalam perusahaan ini di lakukan dengan cara berkomunikasi secara formal dan informal tergantung dengan situasi dan tempat buat melakukan hal tersebut.

Communication vertikal badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia. Menjalakan sebuah komunikasi vertikal tentunya sesuai ketentuan komunikasi tersebut seperti dimana sumber perintah dari atasan kebawahan, atau bisa jadi sebaliknya jika ada informasi sumber informasi dari bawahan kepada atasan.

Communication horizontal badan kepegawaiandan pengembangan sumber daya manusia. Komunikasi horizontal yaitu dimana komunikasi yang di jalankan antar pegawai atau antar bawahan yang di lakukan dalm suatu organisasi dalam halini dilakukan untuk kepentingan bersama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka penulis ingin memberikan saran dan masukan kepada badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia Adapun saran saran tersebut diantaranya:

1. Badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia untuk lebih menjalin komunikasi yang lebih baik lagi dalam perusahaan
2. Badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia lebih mempererat hubungan internalnya kepada semua pegawai tidak di dalam bidang saja.
3. Badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia untuk lebih memberi pendekatan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Efendi, ujhana onong. 2008. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Jakarta.
- Ghoni, junaidi. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta.
- Hona v, situmerang. 2016. *Komunikasi Organisasi dalam Prepektif dan subjektif prepektif ekuilibra*. Yogyakarta.
- Kuswono, dan enkus. 2013. *Metodologi penelitian komunikasi*. Bandung : Widya padjajaran.
- Moh, nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : bakhti indonesia.
- Muhammad, armi. 2015. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta.
- Purwanto, agus. 2011. *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta : pustaka belajar.
- Robbins, stephen. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : prehalindo.
- Romlu, khomsahrial. 2011. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT. Garisindo.
- Rosadi, ruslan. 2006. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarta : raja grafindo.
- Tasnim dan wahyudi, sunu. 2020. *Pengantar Komunikasi*. organisasi. Yayasan kita menulis.
- Triastuti, endang aselin. 2019. *Komunikasi Internal Organisasi*. Penerbit deepublis.
- Umar, husein. 1997. *Riset Sumber daya Maunusia*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Anggito, Albi, Dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: Cv Jejak, 2018.
- Anggraini T, Citra, Dan Thyophoida W.S. Panjaitan. *Komunikasi organisasi* Surabaya: Jakad Media Publishing, 2017.
- Febriani, Nufian S., Dan Wayan Weda Asmara Dewi. *Teori Dan Praktis: Riset Komunikasi organisasi Terpadu*. Malang: Ub Press, 2018.
- Firmansyah, M. Anang. *Komunikasi organisasi*. Pasuruan: Qiara Media, 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Helaluddin, Dan Hengki Wijaya. *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019.

Mamik. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015.

Mawardani. *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020.

Siyoto, Sandu, Dan M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.

Tersiana, Andra. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Yogyakarta, 2018.

Skripsi

Fajri, hendra. 2020. *Komunikasi organisasi dalam meningkatkan kerja pegawai pada dinas pariwisata dan kebudayaan di kabupaten kampar*.

Fatimah, siti. 2017. *Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai pada dinas perdagangan daerah kota padangdisipuan*.

Fitriani. 2019. *Hubungan komunikasi organisasi dengan semangat kerja pegawai di kantor camat bengo kabupaten bone*.

Indriyanti. 2020. *Pola komunikasi organisasi di kantor kecamatan tallo kota makasar*.

Syahroni 2013. *Hubungan komunikasi internal dengan kinerja karyawan PT. Tasma puja*.

Jurnal

Irian alam, sri aan. 2016. *Pola Komunikasi Organisasi dalam Penerapan Visi dan Misi (Study Kepemimpinan Dinas Perhubungan Kota Maksar*.

Jurnal. *Tugas fungsi diskominfo – PPID diskominfo jateng*.

Putri, sutrisni arum. 2019. *Pengertian pemerintahan dan kota*. Kompas com.

Mulawarman, krisna, M.Sn dan rosilawati, yeni MM. 2014. *Komunikasi organisasi pada dinas perijinan kota yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan*.

Waloni, kristin iren, 2021. *Komunikasi Organisasi di Dinas Pencatatan Sipil dan Keluarga Berencana Di Sulawesi Utara*.

Wildan, Kurniawan Ahmad. 2015. *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI



Wawancara dengan bapak kepala bidang pengadaan pemberhentian dan sistem bapak ahmad nurdinsyah.



Wawancara dengan bapak pegawai pengadaan pemberhentian dan sistem ibu siti aisyah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan bapak pegawai pengadaan pemberhentian dan sistem ibu fitria yuliasi.



Wawancara dengan bapak pegawai pengadaan pemberhentian dan sistem ibu roza diana nita.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

FORM WAWANCARA

1. Apakah program yang di bikin dalam membangun hubungan internal di BKPSDM ini ?
2. Bagaimana gambaran sebuah komunikasi internal dalam BKPSDM?
3. Apakah Masalah Komunikasi Yang Terjadi Dalam Perusahaan Ini ?
4. Apakah dalam sebuah rapat bapak membebaskan pegawai untuk mengutarakan pendapat mereka ?
5. Jika Semua Pendapat Telah Dikumpulkan Dari Masing – Masing Pegawai Bagaimanakah Bapak Mengambil Keputusan Atas Pendapat Yang Di Sampaikan?
6. Apakah Pernah Bapak Mengambil Sebuah Pendapat Yang Salah Dalam Sebuah Rapat ?
7. Apakah pembagian tenaga kerja dalam bidang bapak sesuai dengan kemampuan mereka ?
8. Bagaimana Cara Bapak Dan Ibuk Menjalin Hubungan Internal Dalam Perusahaan ?
9. Bagaimana Cara Bapak Atau Ibuk Dalam Menjalin Komunikasi Dalam Organisasi ?
10. Siapa yang menjadi komunikator di dalam komunikasi vertikal ?
11. Apa Saja Pesan Yang Disampaikan Dalam Komunikasi Vertikal ?
12. Media Apa Yang Bapak Atau Ibuk Gunkan Untuk Berkomunikasi Dalam Sebuah Instansi ?
13. Siapa Yang Menjadi Komunikan Pada Komunikasi Vertikal Dalam Sebuah Perusahaan Ini ?
14. Siapa Yang Menjadi Komunikator Dalam Komunikasi Horizontal?
15. Siapa Yang Menjadi Komunikan Dalam Komunikasi Horizontal ?
16. Apa Faktor Penghambat Dalam Komunikasi Dalam Intansi Ini ?
17. Bagaimana Cara Bapak Pesan Yang Disampaikan Kepada Pegawai Ketika Terjadi Kesalahan ?