

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam komunikasi secara khusus terdapat komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi yakni komunikasi terjadi di dalam dan antara lingkungan yang luas dan besar, serta didalamnya terdapat prinsip pengaturan yang menunjukkan urutan (West dan Turner, 2008:3). Selain itu, dalam komunikasi organisasi, terjadi kegiatan pertukaran informasi untuk saling menghubungkan sekelompok anggota satu dengan yang lainnya.

Rogers dalam (Santoso, 2008) mendefinisikan organisasi sebagai suatu sistem yang mapan dari mereka yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui jenjang kepangkatan, dan pembagian tugas. Bonnington dalam (Santoso, 2008) mendefinisikan organisasi sebagai sarana dimana manajemen mengoordinasikan sumber bahan dan sumber daya manusia melalui pola struktur formal dari tugas-tugas dan wewenang.

Komunikasi dalam organisasi memiliki kompleksitas yang tinggi, yaitu bagaimana menyampaikan informasi dan menerima informasi merupakan hal yang tidak mudah, dan menjadi tantangan dalam proses komunikasinya. Dalam komunikasi organisasi, aliran informasi merupakan proses yang rumit, karena dikemukakan dalam struktur dapat saja bukan yang sebenarnya terjadi. Organisasi mengandalkan inovasi dan harus mampu menghasilkan informasi dari para anggotanya (Pace dan Faules, 2013:170). Untuk membentuk kerjasama yang baik antara organisasi dan para anggota, maka dibutuhkan bentuk hubungan serta komunikasi yang baik antara para anggota organisasi. Hubungan komunikasi yang terjadi dalam organisasi itu disebut dengan pola komunikasi dalam struktur organisasi. Pola komunikasi dalam struktur organisasi merupakan bentuk interaksi pertukaran pesan antar anggota organisasi, baik komunikasi secara verbal maupun non verbal. Organisasi tidak mungkin berada tanpa komunikasi (Efendi, 2010).

Terdapat beberapa bentuk organisasi yaitu organisasi sosial, organisasi politik, organisasi negara, organisasi olahraga, organisasi mahasiswa dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini peneliti berfokus pada masalah di organisasi mahasiswa. Pada dasarnya, Organisasi Mahasiswa adalah sebuah wadah berkumpulnya mahasiswa demi mencapai tujuan bersama, namun harus tetap sesuai dengan koridor AD/ART yang disetujui oleh semua anggota dan pengurus organisasi tersebut. Organisasi mahasiswa adalah organisasi yang beranggotakan mahasiswa untuk mewadahi bakat, minat dan potensi mahasiswa yang dilaksanakan di dalam kegiatan. Salah satu bentuk dari organisasi mahasiswa adalah unit kegiatan mahasiswa atau biasa disingkat UKM

Unit Kegiatan Mahasiswa atau yang biasa disingkat UKM merupakan organisasi non-akademik yang didirikan berdasarkan ketertarikan dan talenta mahasiswa. Sebuah UKM bisa didirikan oleh universitas bila ada permintaan atau saran dari setidaknya 20 mahasiswa. UKM berkewajiban untuk menyelenggarakan berbagai aktivitas untuk perkembangan dan prestasi baik untuk mahasiswa dan universitas. Unit Kegiatan Mahasiswa merupakan suatu sarana yang diberikan oleh pihak birokrat kampus dalam upaya memberdayakan potensi mahasiswa. Jika dalam jenjang SMP/SMA biasanya disebut dengan kegiatan ekstrakurikuler, maka di dunia perkuliahan disebut dengan UKM. Peran UKM sangatlah vital dalam menggali potensi, bakat, dan minat mahasiswa. Salah satu kampus di Indonesia yang mempunyai UKM didalam kampus adalah Universitas Telkom. Terdapat 54 UKM yang terdaftar dan aktif di Universitas Telkom (sumber: <http://bem.telkomuniversity.ac.id/ukm-dan-komunitas/> diakses tanggal 31/01/2016 pada pukul 01:38).

Salah satu UKM di Universitas Telkom adalah UKM Perkumpulan Mahasiswa Lampung Telkom University atau biasa disingkat Permala Telkom University. Perkumpulan Mahasiswa Lampung atau yang sering disebut Permala Telkom merupakan UKM kebudayaan daerah Lampung yang di bentuk sejak tahun 2008 yang dulu berpecah. Ada Permala Lampung dari IT Telkom dan Himala dari IM Telkom ada pula dari komunitas Lampung Politeknik dan STISI. Sampai pada akhirnya terbitkanlah SK Rektor Universitas Telkom Nomor:

KEP.193/ORG22/REK.0/2013 yang menegaskan bahwa organisasi kemahasiswaan dalam bidang sejenis hanya ada satu ditingkat universitas dan bagi ormawa yang tidak sesuai dengan ketentuan tersebut keberadaannya tidak diakui dan dilarang berkegiatan di lingkungan kampus. Tahun 2013, seluruh Unit Lampung Telkom bergabung menjadi satu UKM yaitu Permala Telkom yang diresmikan pada 3 Oktober 2013 oleh Telkom University.

Sebagai organisasi yang aktif Permala Telkom University mempunyai kegiatan-kegiatan yang menunjang untuk kegiatan organisasi sekaligus mengenalkan Permala Telkom University didalam lingkungan kampus Telkom University ataupun diluar lingkungan kampus. Salah satu untuk menunjang agar hal itu tercapai adalah dengan membuat suatu acara. Sejak bergabung menjadi Permala Tel-U pada tahun 2013. Organisasi Permala Tel-U sudah membuat enam kali perencanaan untuk membuat acara. tiga berhasil, dua mengalami kegagalan karena acara tidak jadi dan satu lagi sedang dalam proses pengerjaan. Tiga yang berhasil tersebut adalah acara *try out* SMB Telkom University di Provinsi Lampung dalam acara tersebut tidak hanya menyelenggarakan *try out* Permala Tel-U juga menyuguhkan acara hiburan. Pada penyelenggaraan *try out* SMB Telkom University tahun 2014 Arief Muhammad yang sedang naik daun pada tahun itu menjadi bintang tamu . Lalu pada penyelenggaraan *try out* SMB Telkom University tahun 2015 adera menjadi bintang tamu sedangkan pada tahun 2016 Rizky Febian menjadi bintang tamu pada penyelenggaraan *try out* SMB Telkom University . Salah satu hal menarik dari pembuatan acara dalam organisasi Permala Tel-U adalah bahwa mereka adalah yang pertama membuat acara *try out* mengundang bintang tamu di lingkungan Telkom University

Dari hasil wawancara peneliti dengan ketua Permala Telkom University Achmad Zhorri R. Permala Telkom adalah Perhimpunan Mahasiswa Lampung Telkom University untuk lebih memperkenalkan lebih jauh tentang provinsi Lampung lewat kegiatan yang digagas oleh Mahasiswa, Alumni, atau pekerja Telkom asal Lampung. Yang memiliki suatu Visi dan Misi untuk lebih mencintai Lampung melunasi kewajiban sebagai orang Lampung. Maka dari itu untuk mewujudkan visi dan misi dan menjadikan UKM Permala Telkom Univeristy

produktif pada tanggal 8 April 2016 Permala Telkom University akan mengadakan *event* Pagelaran Budaya Begawi adat. Pagelaran Budaya Begawi Adat ini adalah pementasan drama cerita rakyat Lampung yang diiringi tarian-tarian serta musik Lampung. Pengunjung juga akan disuguhkan makanan dan minuman khas Lampung. Diharapkan dari acara ini pengunjung dapat mengenal lebih dalam budaya Lampung dari segi tarian, pakaian, musik, makanan dan minumannya.

*Event* Begawi Adat ini adalah event pertama sekaligus program kerja besar Permala Telkom University pada tahun 2016. Acara ini sebetulnya sudah direncanakan pada tahun 2014 lalu tetapi dalam pelaksanaannya mengalami hambatan sehingga acara Pagelaran Budaya Begawi Adat tahun 2014 dan 2015 tidak terlaksana. Dikarenakan ada konflik antara pengurus inti organisasi dengan anggota. Sehingga saat pra *event* berjalan sukses tapi di saat *event* acara dibatalkan. Sehingga di tahun ini Pengurus Permala Tel-U ingin mensukseskan acara ini untuk mewujudkan cita-cita organisasi yang ingin membuat pentas seni Lampung untuk mengenalkan adat Lampung di lingkungan Telkom University.

Achmad Zhorri R sebagai ketua umum Permala Telkom sekaligus ketua pelaksana acara Pagelaran Budaya Begawi Adat tahun 2016 menyatakan bahwa dalam menjalankan event Begawi adat ini memang banyak kendala, mulai dari kekurangan dana, rapat panitia yang terkadang bentrok dengan agenda perkuliahan, kesiapan panitia yang baru terbentuk pada bulan Januari dan dekat dengan acara, kegiatan rapat panitia yang hanya dilaksanakan sebulan sekali, kesiapan para *talent*, ketidak profesionalan sebagian panitia, salah persepsi antar sesama panitia sehingga terkadang membuat *jobdesk* panitia tidak teratur. Seperti yang dikatakan dalam wawancara dengan peneliti.

Dengan dekatnya waktu terbentuk panitia dengan hari acara komunikasi yang dibangun haruslah dibuat seefektif mungkin. Dengan semakin dekat acara informasi yang mengalir semakin deras maka dibutuhkan cara agar membuat informasi menjadi jelas dan tidak ambigu. Dikarenakan acara begawi adat memerlukan peralatan yang tidak sedikit seperti panggung, Pencahayaan, Sound system, serta kostum khusus untuk para *talent*. Maka diperlukan koordinasi antar

sesama panitia sehingga informasi tidak menjadi miss. Berdasarkan pengalaman membuat acara Permala telah sukses tiga kali dalam menyelenggarakan *try out* di provinsi lampung dan satu mengalami kegagalan dalam pagelaran budaya begawi adat. Berdasarkan wawancara dengan Achmad Zhori ditemukan bahwa komunikasi yang dibangun kepengurusan tahun lalu tidak berjalan efektif karena ada “gap” antara panitia inti dan anggota dalam menjalin komunikasi di lingkungan organisasi Permala yang membuat acara menjadi gagal terlaksana

Dalam Suatu Organisasi Komunikasi berperan sangat penting, pentingnya komunikasi dalam organisasi UKM di Universitas adalah dimana dalam melakukan pekerjaan diantara sesama anggota memerlukan komunikasi yang efektif agar dapat dimengerti pesan-pesan tentang pekerjaan suatu pesan tentang pekerjaan yang akan disebarluaskan maka pastilah informasi tersebut harus berjalan mengikuti suatu alur dari pimpinan sampai kepada para anggota-anggotanya ataupun sebaliknya dan juga diantara anggota, komunikasi yang terjadi didalam suatu organisasi nantinya juga akan mempengaruhi kegiatan organisasi, seperti efisiensi kerja, kepuasan anggota dan lainnya.

Komunikasi organisasi menurut Devito (2011:377) merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan di dalam organisasi. Karena organisasi memiliki hierarki perangkat dan pembagian kerja tertentu, salah satu tantangan terbesar dalam komunikasi organisasi adalah bagaimana menyampaikan informasi dari seluruh bagian organisasi. Proses tersebut berhubungan erat dengan aliran informasi (Pace dan Faules, 2006:170). Menurut Pace dan Faules (2006:170) proses aliran informasi merupakan proses yang rumit. Proses tersebut tidak hanya melibatkan komunikasi antara dua orang atau lebih melainkan juga melibatkan tingkat struktur atau hierarki dalam organisasi. Aliran informasi diklasifikasikan menjadi dua yaitu sifat aliran informasi dan arah aliran informasi. Sifat aliran informasi lebih lanjut membahas tentang penerimaan pesan secara serentak atau berurutan. Sedangkan arah aliran informasi membahas tentang bagaimana komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan, komunikasi antar divisi, maupun komunikasi lintas saluran.

Guetzkow menyatakan bahwa aliran informasi dalam suatu organisasi terjadi dengan tiga cara : serentak, berurutan, atau kombinasi dari kedua cara. Pola dalam aliran komunikasi dibagi menjadi pola roda dan lingkaran. Pola roda adalah pola yang mengarahkan seluruh kepada individu di posisi sentral. Dalam hal ini ada seseorang yang memegang kendali dalam proses informasi. Dimana orang tersebut adalah satu-satunya sumber informasi untuk setiap kebutuhan akan informasi yang ada di organisasi tersebut. Sebagai contoh, Biasanya dalam sebuah organisasi ada seorang yang ditunjuk untuk menanggungjawab pengelolaan database. Ketika anggota organisasi ataupun pihak luar membutuhkan data maka penanggungjawab inilah yang akan menjadi komunikannya (Ningsi, 2011). Pola lingkaran adalah pola yang memungkinkan semua anggota berkomunikasi satu dengan lain melalui sistem pengulangan pesan. Dalam proses komunikasi dengan pola lingkaran ini setiap orang bisa saja menjadi sumber informasi, hanya tinggal dilihat lagi bagaimana aliran informasi tersebut terjadi di dalam sebuah organisasi

Arah aliran informasi dibagi menjadi komunikasi menjadi :

Ketika pola-pola komunikasi tersebut kemudian dilaksanakan dengan baik maka proses pelaksanaan aktivitas-aktivitas organisasi dalam rangka meningkatkan kinerja maupun produktifitas organisasi akan berjalan dengan baik. Apabila sebaliknya dalam suatu organisasi terjadi kemacetan pada aliran informasi maka kemungkinan terjadi adanya ketidakjelasan pada informasi tersebut. Karl Weick mengembangkan sebuah pendekatan untuk menggambarkan proses dimana organisasi mengumpulkan, mengelola dan menggunakan informasi yang mereka terima. Weick melihat organisasi sebagai sebuah sistem yang mengambil sebuah informasi tersebut menjadi masuk akal. Oleh karenanya menurut Teori Informasi Organisasi, organisasi akan berevolusi selama mereka berusaha untuk memahami diri mereka dan lingkungannya. Dalam asumsi weick (1979) yang pertama menyatakan bahwa organisasi bergantung pada pada informasi agar dapat berfungsi dengan efektif dan mencapai tujuan mereka (west dan turner,2012:339). Lalu asumsi kedua yang diajukan oleh Weick berfokus pada ambiguitas yang ada dalam informasi. Pesan-pesan berbeda dalam hal sejauh mana mereka dapat dipahami. Sebuah organisasi harus menentukan mana anggota

yang lebih mengetahui atau berpengalaman dalam berurusan dengan informasi penting yang didapatkan. Sebuah rencana untuk memahami informasi harus disusun (West dan Turner,2012:340). Dalam usaha untuk mengurangi ambiguitas informasi, asumsi ketiga dari teori informasi organisasi menyatakan bahwa organisasi mulai dalam aktivitas kerja sama untuk membuat informasi lebih dipahami. (West dan Turner,2012:340).

Pentingnya keefektifan komunikasi dalam kejelasan Informasi suatu organisasi berkaitan dalam mengurangi ketidakjelasan atau ambiguitas informasi didalam organisasi. Proses mengurangi ketidakjelasan dapat merupakan hal yang kompleks. Menurut Weick (1995) dalam (West dan Turner,2012:347) proses pengurangan ketidakjelasan pada intinya merupakan proses interpersonal dan melalui tahapan seperti *enactment*, seleksi dan retensi.*Enactment* merujuk pada bagaimana informasi akan diterima dan diinterpretasikan oleh organisasi. Pada tahapan ini organisasi harus menganalisis input-input yang diterimanya untuk menentukan jumlah ketidakjelasan yang ada dan untuk memberi makna pada informasi. Seleksi disini setelah organisasi menganalisis input dalam memberi makna pada informasi. Organisasi harus menganalisis apa yang ia ketahui dan memilih dan memilih metode terbaik untuk mendapatkan informasi tambahan dalam mengurangi ketidakjelasan. Yang terakhir adalah retensi dimana dalam tahapan ini organisasi menyimpan informasi untuk digunakan kemudian. Dimana informasi tersebut diterima dan dipakai atau malah ditinggalkan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti ingin mengetahui bagaimana proses pengurangan ketidakjelasan informasi dalam aliran informasi di organisasi. Dalam penelitian ini peneliti memposisikan proses penyampaian komunikasi dan informasi yang efektif merujuk pada aliran informasi lalu tahapan mengurangi ketidakjelasan informasi seperti dikatakan oleh weick yaitu *enactment*, pemilihan dan retensi informasi berperan dalam mengurangi ketidakjelasan informasi untuk kesuksesan sebuah organisasi. Dalam kasus event Pagelaran Budaya Begawi Adat yang dilaksanakan oleh organisasi Permala Telkom University.

## **1.2 Fokus Penelitian**

1. Bagaimanakah aliran informasi di kepanitiaan begawi adat organisasi Permala Tel-U?
2. Bagaimanakah hambatan yang terjadi dalam aliran informasi yang menyebabkan ketidakjelasan informasi di kepanitiaan begawi adat organisasi Permala Tel-U?
3. Bagaimanakah proses pengurangan ketidakjelasan informasi di dalam kepanitiaan begawi adat organisasi Permala Tel-U?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun beberapa hal yang menjadi maksud dan tujuan dari penelitian ini, adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah aliran informasi di kepanitiaan begawi adat organisasi Permala Tel-U
2. Untuk mengetahui bagaimanakah hambatan yang terjadi dalam aliran informasi yang menyebabkan ketidakjelasan informasi di kepanitiaan begawi adat organisasi Permala Tel-U
3. Untuk mengetahui bagaimana proses pengurangan ketidakjelasan informasi di dalam panitia pagelaran budaya begawi adat

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Aspek Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan teori yang berkaitan dengan komunikasi organisasi, ketidakjelasan informasi dan proses pengurangan ketidakjelasan informasi. Beberapa temuan yang terungkap dalam penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi penelitian berikutnya dan dapat memperkaya khazanah keilmuan mengenai komunikasi

### **1.4.2 Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman mengenai bagaimana komunikasi organisasi memproses ketidakjelasan informasi dan upaya untuk mengurangi ketidakjelasan informasi tersebut. Sebagaimana komunikasi

didalam organisasi adalah hal yang kompleks karena didalamnya terdapat banyak manusia yang saling berkomunikasi dan bertukar pikiran. Diperlukan teknik-teknik penyampaian informasi yang efektif agar ambiguitas dalam komunikasi organisasi berkurang. Agar target serta tujuan organisasi tersebut bisa tercapai dengan baik.

## **1.5 Tahapan Penelitian**

### **1.5.1 Tahap Memilih Topik Kajian**

Menurut Moleong dalam Satori dan Komariah, (2011:83), rancangan penelitian diartikan sebagai usaha merencanakan dan menentukan segala kemungkinan dan perlengkapan yang diperlukan dalam suatu penelitian kualitatif. Kegiatan perencanaan penelitian kualitatif mencakup komponen-komponen penelitian yang diperlukan walaupun masih bersifat tentatif yang meliputi: fokus penelitian, pengumpulan data, analisis data, perlengkapan penelitian dan pemeriksaan keabsahan data, penentuan teknik penelitian.

### **1.5.2 Instrumentasi**

Instrumentasi penelitian kualitatif adalah "*Human Instrument*" atau manusia sebagai informan maupun yang mencari data dan instrument utama penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri sebagai ujung tombak pengumpul data (*instrument*). Penelitian terjun secara langsung ke lapangan untuk mengumpulkan sejumlah informasi yang dibutuhkan dengan terlebih dahulu sudah memiliki beberapa pedoman yang akan dijadikan alat bantu mengumpulkan data. Teknik yang digunakan berupa kegiatan observasi, studi dokumentasi, dan wawancara

### **1.5.3 Pelaksanaan Penelitian**

Pada tahap ini peneliti melakukan pencarian data dengan menggunakan 3 teknik yaitu:

#### **1. Observasi**

Peneliti mengobservasi persiapan pra event serta event Pagelaran Budaya Begawi Adat yang dilakukan oleh organisasi UKM Permala Telkom University.

## 2. Wawancara

Peneliti akan mewawancarai 7 informan dari panitia event Pagelaran Budaya Begawi adat Organisasi UKM Permala Telkom University .

## 3. Dokumentasi

Peneliti akan meninjau dokumen atau file yang berkaitan dengan kegiatan Pagelaran Budaya Begawi Adat organisasi Permala Telkom University.

### **1.5.4 Pengelolaan Data**

Selanjutnya peneliti mengolah dan menganalisis data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengolahan yang dilakukan dengan cara analisis data.

### **1.5.5 Hasil Penelitian**

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari penelitian dimana peneliti mendeskripsikan dan membahas hasil penelitian dari awal hingga akhir dan memberikan kesimpulan serta saran menyangkut permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini.

**Tabel 1.1**  
**Tahapan Penelitian**

No	Tahapan Penelitian	Deskripsi
1.	Memilih Kajian Topik	Menentukan topik dengan mengkaji paradigma dan fenomena empirik
		Menetapkan Fokus
		Menentukan unit analisis atau kategori, sub unit analisis atau sub kategori
		Mengembangkan pertanyaan
2.	Instrumentasi	Menentukan teknik pengumpulan data
		Memilih informan dari tiap unit analisis
		Menyiapkan instrumen pedoman observasi, wawancara atau studi dokumentasi
3.	Pelaksanaan Penelitian	Mempersiapkan catatan lapangan
		Observasi, wawancara, studi dokumentasi
4.	Pengelolaan Data	Reduksi Data
		Analisis Data
5	Hasil Penelitian	Kesimpulan, saran dan rekomendasi

*Sumber: Satori dan Komariah, 2011:80*

## **1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### 1.6.2 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melaksanakan penelitian persiapan sebelum event serta saat event Begawi Adat organisasi UKM Permala Telkom University. Lokasi penelitian berada dikawasan kampus Telkom University tepatnya di sekre Permala Telkom University dan Gedung Telkom University tempat dimana acara Pagelaran Budaya Begawi Adat berlangsung.

### 1.6.3 Waktu Penelitian

Adapun waktu yan dibutuhkan peneliti dalam meneliti penelitian ini dilaksanakan terhitung mulai bulan Januari 2016 sampai dengan April 2016.

**Tabel 1.2**  
**Waktu Penelitian**

	<b>Bulan</b>							
	<b>Kegiatan</b>	<b>Jan</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Apr</b>	<b>Mei</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>
Memilih Kajian Topik	Menentukan topik dengan mengkaji paradigma dan fenomena empirik							
	Menetapkan Fokus							
	Menentukan unit analisis atau kategori, sub unit analisis atau sub kategori							
	Mengembangkan pertanyaan							
Instrumentasi	Menentukan teknik pengumpulan data							
	Memilih informan dari tiap unit analisis							
	Menyiapkan instrumen pedoman observasi, wawancara atau studi dokumentasi							
Pelaksanaan	Mempersiapkan catatan lapangan							

Penelitian	Observasi, wawancara, studi dokumentasi							
Pengelolaan Data	Reduksi Data							
	Analisis Data							
Hasil Penelitian	Kesimpulan, saran dan rekomendasi							