



# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Manusia merupakan salah satu makhluk hidup yang memiliki kemampuan berkomunikasi. Komunikasi dapat dijadikan sebagai keterampilan yang digunakan untuk melakukan interaksi antara satu dan yang lainnya. Komunikasi dikatakan efektif jika pesan yang disampaikan dapat ditafsirkan sama oleh penerima pesan tersebut. Komunikasi sebagai suatu proses di mana seseorang menyampaikan pesannya, baik dengan lambang bahasa maupun dengan isyarat, gambar, gaya yang antara keduanya sudah terdapat kesamaan makna sehingga keduanya dapat mengerti apa yang sedang dikomunikasikan (Roudhonah, 2019:24).

Manusia berkomunikasi satu sama lain karena dua alasan, yaitu untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dan untuk beradaptasi dengan lingkungan. Salah satu lingkungan yang tidak terlepas dari komunikasi adalah organisasi. Saat ini, komunikasi memiliki peran penting dalam kehidupan berorganisasi. Komunikasi menghubungkan semua pemangku kepentingan untuk berinteraksi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan organisasi. Organisasi didefinisikan sebagai wadah bagi orang-orang untuk berkumpul, berserikat, dan bekerja sama secara terkoordinasi dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia sesuai dengan realitas dan fleksibilitas untuk mencapai tujuan bersama (Aw, 2018:13).

Setiap organisasi membutuhkan pemimpin dan anggota atau karyawan yang tidak dapat terpisahkan. Peran pemimpin dalam sebuah organisasi sangatlah penting. Pemimpin adalah individu yang memiliki kemampuan serta memanfaatkan kemampuan tersebut melalui sikap dan perilaku yang mengarahkan dan memotivasi individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan organisasi melalui kesatuan pemahaman dan kerja sama (Suwatno, 2019:4). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pemimpin adalah seseorang yang bertanggung jawab untuk mewujudkan banyak hal bagi yang dipimpinnya.

Pemimpin yang sukses adalah pemimpin yang mampu mengarahkan organisasi ke arah yang lebih positif sekaligus memberikan kesejahteraan bagi orang-orang yang dipimpinnya. Pemimpin dapat disebut sebagai pemimpin yang baik ketika pemimpin mampu berkomunikasi secara efektif demi membangun hubungan yang harmonis dengan para anggota atau karyawannya. Jika melihat kondisi seperti ini, suatu organisasi membutuhkan seorang pemimpin yang baik dan berkualitas agar mampu membawa organisasi yang dipimpinnya menjadi organisasi yang berkembang dan maju.

Komunikasi memiliki pengaruh yang luar biasa dalam kehidupan organisasi karena jika salah mengartikan arahan pimpinan akan terjadi kesalahan dalam mekanisme kerja organisasi. Teknik berkomunikasi yang tepat akan membantu dalam pemenuhan tujuan organisasi. Oleh karena itu, peranan komunikasi antara pimpinan dan karyawan sangatlah penting. Pimpinan dan karyawan akan lebih mudah berkomunikasi tentang konsep, perasaan, dan harapan sebagai hasil dari proses komunikasi yang dilakukan oleh setiap orang dalam organisasi. Hal ini dapat digunakan untuk menjaga kinerja organisasi agar tetap stabil karena komunikasi memungkinkan terjadinya pertukaran informasi seperti ide dan pengalaman.

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 IPB.

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

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Kinerja organisasi adalah gambaran mengenai bagaimana seseorang (baik pimpinan maupun anggota) melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi (Aw, 2018:130). Hubungan antara komunikasi dengan kinerja organisasi secara sederhana dapat dinyatakan bahwa efektivitas komunikasi akan meningkatkan kinerja organisasi karena semua pekerjaan di dalam organisasi pada kenyataannya saling berhubungan.

Setiap organisasi memerlukan komunikasi, khususnya komunikasi antarpribadi yang melibatkan dua orang atau lebih. Komunikasi ini terjalin demi memberikan pemahaman yang sama di antara keduanya sehingga dapat bekerja sama dengan baik. Komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal (Mulyana, 2019:81). Pendapat yang hampir serupa bahwa komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi antara dua orang atau lebih secara bertatap muka yang memiliki kemungkinan setiap pesertanya menangkap reaksi dari pesan yang disampaikan sang komunikator secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal (Sarmiati, 2019:1).

Komunikasi antarpribadi merupakan salah satu aspek pendukung kelancaran dan keefektifan dalam menentukan kinerja karyawan. Kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kelangsungan hidup perusahaan atau organisasi. Karyawan yang memiliki kinerja baik tidak diragukan lagi akan membantu perusahaan atau organisasi menjadi lebih berkembang. Meningkatnya kinerja setiap karyawan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan umpan balik yang tepat terhadap produktivitas karyawan. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui proses komunikasi antarpribadi yang dapat membangun lingkungan kerja yang sehat, nyaman, dan harmonis.

Berdasarkan alasan dan teori di atas, proses komunikasi antarpribadi dalam suatu organisasi merupakan hal penting untuk menunjang suatu keberhasilan. Komunikasi antarpribadi antara pimpinan dan karyawan yang tidak efektif dapat menyebabkan terhambatnya proses organisasi sehingga menjadi awal dari kegagalan suatu organisasi. Atas dasar itulah, komunikasi antarpribadi dalam suatu organisasi perlu dipelajari untuk memberikan pengetahuan. Dalam laporan akhir ini akan dipelajari pada salah satu instansi atau dinas yang berada di Kabupaten Bogor yaitu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) merupakan perangkat daerah sebagai unsur pendukung penyelenggaraan pemerintah daerah, dipimpin oleh kepala dinas yang berada dan bertanggung jawab kepada bupati. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) mempunyai tugas pokok membantu bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kebudayaan dan bidang pariwisata serta tugas perbantuan. Kesuksesan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bogor adalah hasil kerja sama tim dan membangun kolaborasi yang kreatif untuk menyelesaikan masalah dan membangun inovasi sehingga memberikan pelayanan terbaik. Salah satu bidang yang terdapat di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata adalah Bidang Pemasaran Pariwisata.

Bidang Pemasaran Pariwisata secara umum mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab kepada kepala dinas dalam melaksanakan pengelolaan

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 IPB.

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



pemasaran pariwisata. Selain itu, peran Bidang Pemasaran Pariwisata juga sebagai wadah untuk mempromosikan destinasi wisata yang ada di Kabupaten Bogor dan menyelenggarakan *event-event* yang dapat menarik kunjungan wisata ke Kabupaten Bogor.

Bidang Pemasaran Pariwisata dalam melaksanakan tugas dan fungsi dipimpin oleh seorang kepala bidang dan dibantu oleh Seksi Promosi Pariwisata, Seksi Data dan Sistem Informasi, dan Seksi *Event* Pariwisata. Masing-masing seksi sebagaimana dimaksud di atas dipimpin oleh kepala seksi dan bertanggung jawab kepada kepala bidang.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, terdapat beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan laporan akhir ini, yaitu:

- 1) Bagaimana komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja?
- 2) Apa saja hambatan komunikasi antarpribadi dan solusi yang dihadapi oleh Bidang Pemasaran Pariwisata?

### Tujuan Penulisan

Pembuatan laporan akhir ini memiliki beberapa tujuan. Tujuan tersebut merujuk pada rumusan masalah yang akan dibahas. Tujuan dari laporan akhir ini adalah:

- 1) Menjelaskan komunikasi antarpribadi pimpinan dan karyawan dalam meningkatkan kinerja.
- 2) Menjelaskan hambatan komunikasi antarpribadi dan solusi yang dihadapi oleh Bidang Pemasaran Pariwisata.

### METODE

#### Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data untuk melengkapi laporan tugas akhir ini diperoleh pada saat melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bogor yang beralamat di Kav. V Komplek Perkantoran Pemda, Jalan Segar III, Tengah, Kec. Cibinong, Kabupaten Bogor.

Waktu pengumpulan data dalam proses penyusunan laporan tugas akhir berlangsung selama kurang lebih dua bulan, terhitung sejak tanggal 02 Februari 2022 sampai dengan 01 April 2022. Pengumpulan data untuk laporan tugas akhir dilaksanakan setiap hari Senin sampai Jumat dengan waktu kerja mulai pukul 08.00 – 16.00 WIB. Praktik Kerja Lapangan ini juga dilakukan dengan menerapkan sistem *shift* atau bergantian *Work From Office* (WFO) dan *Work From Home* (WFH).