

**AKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM  
UPAYA PENINGKATAN KEDISIPLINAN APARAT DESA  
GANDARIA KABUPATEN GORONTALO**

**Oleh**

**MUH. HAMDAN MUSTAMIR ISHAK**

**NIM. S2218004**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Salah satu Syarat Guna Memeperoleh Gelar Sarjana*



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Aktivitas Komunikasi Organisasi Dalam Upaya Peningkatan Kedisiplinan**

**Aparat Desa Gandaria Kabupaten Gorontalo**

**Oleh**

**MUH. HAMDAN MUSTAMIR ISHAK**

**S2218004**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

Guna memperoleh gelar sarjana

Di Universitas Ichsan Gorontalo

Dan disetujui oleh tim pembimbing

Di Gorontalo pada tanggal .....

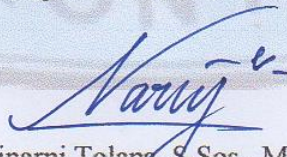
Pembimbing I

  
Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si

Pembimbing II

  
Dwi Ratnasari, S.Sos., M.I.Kom

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

  
Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si  
NIDN:0922047803



## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

### Aktivitas Komunikasi Organisasi Dalam Upaya Peningkatan Kedisiplinan Aparat Desa Gandaria Kabupaten Gorontalo

Oleh :

**MUH. HAMDAN MUSTAMIR ISHAK**

**NIM : S2218004**

Telah Dipertahankan Dihadapan Penguji

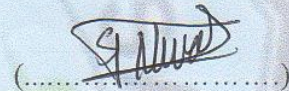
Pada Tanggal Jum'at, 3 Februari 2023

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

1. Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si

  
(.....)

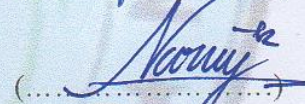
2. Dra. Salma P Nua, M.Pd

  
(.....)

3. Ariandi Saputra, S.Pd., M.AP

  
(.....)

4. Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si

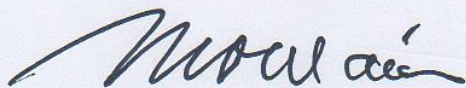
  
(.....)

5. Dwi Ratnasari, S.Sos., M.I.Kom

  
(.....)

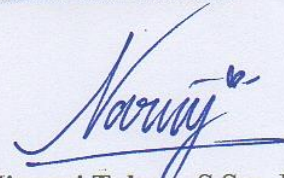
Mengetahui:

**Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si**  
**NIDN. 0913027101**

**Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi**



**Minarni Tolapa, S.Sos., M.Si**  
**NIDN. 0922047803**



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis (skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dan saran pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan bersungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena Karya Tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Gorontalo, Februari 2023

Yang membuat pernyataan



Muh. Hamdan Mustamir Ishak

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Aku adlah manusia biasa dan aku bukanlah manusia yang terbaik di antara kamu. Apabila kalian lihat perbuatanku benar, maka ikutilah aku. Tapi bila kalian lihat perbuatanku salah, maka betulkanlah.”*

*(Abu Bakar Ash-Shiddiq)*

## **SKRIPSI YANG SEDERHANA INI KUPERSEMBAHKAN KEDAPA:**

ORANG TUA TERCINTA AYAH ALMARHUM HALIM BAKAR DAN IBU  
ASNI POTALE SERTA TEMAN-TEMAN SEANGKATAN ILMU  
KOMUNIKASI 2018, TERIMA KASIH ATAS SEGALA BANTUAN,  
DUKUNGAN DAN DOA SEHINGGA PENYUSUNAN SKRIPSI INI  
BERJALAN DENGAN BAIK.

**ALMAMATERKU**

**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

## **ABSRTACT**

**MUH HAMDAN MUSTAMIR ISHAK. S2218004. THE ORGANIZATIONAL COMMUNICATION ACTIVITIES AS AN EFFORT TO INCREASE THE DISCIPLINE OF THE GANDARIA VILLAGE APPARATUS IN THE GORONTALO DISTRICT**

*This study aims to find the organizational communication activities as an effort to increase the discipline of the Gandaria Village apparatus in Tolangohula Subdistrict, Gorontalo District. The research method used in this study is a qualitative approach. Five people are taken as informants in this study. The results of this study indicate that the existence of communication activities in an organization is needed and can even be said to be very important. Because all activities in an organization will be able to run smoothly with communication. If communication activities run smoothly in an organization, there will be a positive impact on the organization's future development.*

*Keywords: organizational communication, discipline, village apparatus*

## **ABSTRAK**

**MUH. HAMDAN MUSTAMIR ISHAK. S2218004. AKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM UPAYA PENINGKATAN KEDISIPLINAN APARAT DESA GANDARIA KABUPATEN GORONTALO**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana aktivitas komunikasi organisasi dalam upaya peningkatan kedisiplinan aparat Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Informan pada penelitian ini berjumlah 5 (Lima) orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan aktivitas komunikasi dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan bahkan bisa dikatakan sangat penting. Karena seluruh aktivitas dalam sebuah organisasi akan bisa berjalan dengan lancar dengan adanya komunikasi . Jika aktivitas berjalan dengan lancar dalam sebuah organisasi maka akan berdampak positif terhadap perkembangan organisasi tersebut di masa yang akan datang.

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Peningkatan Kedisiplinan, Aparat Desa

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucapkan alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul “Aktivitas Komunikasi Organisasi Dalam Upaya Peningkatan Kedisiplinan Aparat Desa Gandaria Kabupaten Gorontalo” ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo Ibu Dr Hj. Juriko Abdussamad, M.Si.
2. Rektor Universitas Ichsan Gorontalo Bapak Dr.Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo Bapak Dr. Mochammad Sakir, M.Si
4. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo Ibu Minarni Tolapa, S.Sos., M.I.Kom selaku pembimbing 1 yang telah meluangkan banyak waktu dan perhatiannya sehingga akhirnya penulisan skripsi ini dapat di selesaikan.



5. Dwi Ratnasari, S.Sos., M.IKom selaku pembimbing II yang telah memberikan saran-saran dan motivasi kepada penulis dalam hal-hal perbaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik di Universitas Ichsan Gorontalo yang telah membantu, dan yang penulis tidak dapat sebut satu persatu.
7. Kepada kedua orang tua ayahanda Alm. H. Halim Ishak Bakar dan ibunda tercinta Hj. Asni Potale yang selalu memberikan kasih sayang serta dukungan doa dan semangat kepada penulis.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu dan yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan dan mengharapkan saran demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Gorontalo, Februari 2023



Muh. Hamdan Mustamir Ishak

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSRTACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Pengertian Komunikasi .....	7
2.2 Hambatan Komunikasi.....	12
2.3 Pengertian Organisasi.....	13
2.4 Komunikasi Organisasi .....	17
2.5 Jaringan/Alur Komunikasi Organisasi .....	20

2.6 Kerangka Pemikiran.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Obyek Penelitian.....	24
3.2 Desain Penelitian .....	24
3.3 Fokus Penelitian.....	24
3.4 Informan Penelitian.....	24
3.5 Sumber Data .....	25
3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....	25
3.7 Teknik Analisis Data.....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi penelitian .....	29
4.2 Hasil Penelitian .....	29
4.3 Pembahasan .....	38
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>43</b>
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>46</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Manusia sebagai makhluk sosial senantiasa membutuhkan komunikasi dalam kehidupan mereka. Komunikasi merupakan sarana terjalinnya hubungan dan interaksi antara manusia yang satu dengan yang lainnya. Melalui komunikasi interaksi yang dilakukan akan menjadi lebih mudah.

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan atau informasi (ide, gagasan) dari satu orang kepada orang lain agar terbangun pengertian diantara keduanya. Komunikasi dilakukan dengan menggunakan kata-kata yang dapat dimengerti oleh kedua pihak tersebut. Melalui komunikasi, sikap dan perasaan seseorang atau sekelompok orang dapat dipahami oleh pihak lain.

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah, di tempat kerja, dalam masyarakat dan dimanapun manusia berada. Dengan kata lain, komunikasi tidak dapat dilepaskan dari hidup manusia, dan tidak manusia yang tidak terlibat dalam suatu proses komunikasi.

Komunikasi sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan. Mulai dari lingkungan sosial, pendidikan, politik, ekonomi dan setiap sisi kehidupan manusia memerlukan komunikasi. Tidak terkecuali dalam sebuah lembaga atau organisasi.

Organisasi merupakan suatu sistem yang didalamnya terdapat kegiatan-kegiatan yang diatur secara struktural maupun fungsional. Lingkup organisasi

dapat dimulai dari yang terkecil hingga yang terbesar. Mulai dari keluarga, organisasi kemasyarakatan, hingga ke perusahaan. Namun masing-masing organisasi mempunyai tipe yang berbeda-beda dalam penerapannya sesuai dengan konsep dan tujuan organisasi itu sendiri.

Pada dasarnya organisasi merupakan suatu kesatuan sosial dari sekelompok manusia yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu. Sehingga setiap anggota organisasi memiliki fungsi dan tugasnya masing – masing, sebagai suatu kesatuan, mempunyai tujuan tertentu, dan mempunyai batasan – batasan yang jelas, sehingga dapat dipisahkan secara tegas dari lingkungannya.

Organisasi yang ideal adalah organisasi yang struktur, fungsi dan tujuannya harus jelas. Agar tidak terjadi tumpang tindih yang berkaitan dengan tugas dan fungsi masing-masing personelnnya. Sistem yang dijalankan dalam organisasi harus terarah serta memiliki pertanggungjawaban yang jelas dalam bentuk organisasinya mulai dari level atas hingga ke level bawah.

Salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam perkembangan sebuah organisasi adalah komunikasi. Sebab komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia dan tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik secara individu maupun kelompok.

“Komunikasi yang efektif penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka” ( Kohler dalam Muhammad, 2004 : 1 )

Oleh karena itu, dalam sebuah organisasi peran komunikasi sangat penting untuk dilakukan. Sebab komunikasi merupakan usaha untuk mengatur hubungan antara atasan dengan bawahan maupun antara sesama karyawan dalam lingkup komunikasi internal, serta untuk mengatur hubungan antara pihak organisasi dengan pihak luar dalam lingkup komunikasi eksternal.

Dalam organisasi dibutuhkan komunikasi yang efektif dari masing - masing anggota organisasi. Hal ini diperlukan untuk kerja sama yang diharapkan untuk mencapai tujuan organisasi.

Jika komunikasi dapat diterapkan dengan baik dalam suatu organisasi baik itu organisasi pemerintah maupun organisasi swasta, maka sasaran yang akan dituju dalam sebuah organisasi akan dapat dengan lebih mudah untuk dicapai. Disamping itu, komunikasi yang baik akan dapat mempersatukan individu – individu yang tergabung dalam sebuah organisasi.

Koordinasi sangat diperlukan dalam sebuah organisasi agar masing – masing bagian dalam organisasi tersebut dapat bekerja sebagaimana mestinya dan tidak saling mengganggu antara bagian yang satu dengan bagian yang lainnya. Tanpa koordinasi akan sulit suatu organisasi untuk menjalankan fungsinya dengan baik. Koordinasi akan dapat berjalan dengan baik melalui komunikasi organisasi yang berjalan secara efektif.

Namun uraian sebagaimana dikemukakan di atas belum relevan dengan kondisi yang terdapat pada Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo. Kondisi yang terlihat di lapangan adalah bahwa masih belum maksimalnya komunikasi organisasi yang berlangsung di lembaga tersebut.



Belum maksimalnya komunikasi yang terjadi berdampak pada masih kurangnya kedisiplinan para aparat pada lembaga pemerintah tersebut.

Hal ini terlihat dari masih cukup seringnya terjadi pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh komponen-komponen dalam lembaga tersebut dalam hal ini para aparat desa. Terutama pelanggaran pada hal-hal yang berkaitan dengan kedisiplinan.

Dari hasil pengamatan penulis, pelanggaran yang paling sering dilakukan oleh para aparat desa tersebut adalah masih terdapatnya aparat desa yang datang terlambat ke kantor. Waktu kedatangan yang ditetapkan jam 08.00 untuk memulai kegiatan di kantor desa belum dijalankan dengan baik. Bahkan ada aparat desa yang hanya datang beberapa kali dalam seminggu. Hal ini mengakibatkan jam mulainya aktifitas di kantor desa tersebut menjadi lebih lambat sehingga waktu untuk memulai pelayanan kepada publik dalam hal ini adalah masyarakat desa juga menjadi lambat.

Kemudian masih terdapat juga aparat yang sering meninggalkan kantor desa pada jam kantor tanpa ijin terlebih dahulu. Sehingga pada saat mereka dibutuhkan baik itu oleh pimpinan ataupun oleh masyarakat, mereka tidak berada di tempat. Selanjutnya yang juga seringkali terjadi di lembaga tersebut adalah para aparat yang pulang sebelum jadwal pulang kantor yang telah ditentukan. Situasi tersebut tentunya juga menghambat proses pelayanan kepada masyarakat.

Situasi sebagaimana yang digambarkan tentunya akan berakibat pada kurangnya efektifitas aparat desa dalam menjalankan fungsi dan tugasnya yang

tentunya memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat penting dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat.

Situasi dan kondisi sebagaimana yang digambarkan diatas tentunya akan berakibat pada kurang maksimalnya kinerja aparat desa dalam menjalankan tugasnya dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tentunya akan memberikan dampak yang negatif pada pencapaian tujuan lembaga desa sebagai salah satu organisasi pemerintah.

Berdasarkan uraian pemaparan masalah di atas, dan dikaitkan dengan pentingnya peranan komunikasi dalam suatu organisasi. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai aktivitas komunikasi organisasi yang berlangsung pada lembaga tersebut dengan mengangkat judul “Aktivitas Komunikasi Organisasi Dalam Upaya Peningkatan Kedisiplinan Aparat Desa Gandaria Kabupaten Gorontalo”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana aktivitas komunikasi organisasi dalam upaya peningkatan kedisiplinan aparat Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana aktivitas komunikasi organisasi dalam upaya peningkatan kedisiplinan aparat Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan bidang ilmu komunikasi baik dalam teori maupun aplikasinya terutama teori yang menyangkut komunikasi organisasi.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan berupa informasi kepada pihak yang berkepentingan, dalam hal ini komponen organisasi Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo agar dapat lebih memahami dan mengetahui bagaimana aktivitas komunikasi organisasi yang berlangsung di lembaga mereka.

## 3. Manfaat Bagi Peneliti

Menerapkan ilmu yang didapatkan dibangku kuliah dan sebagai bahan masukan bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian selanjutnya tentang masalah komunikasi organisasi dalam bidang ilmu komunikasi.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Komunikasi**

Komunikasi merupakan suatu kebutuhan yang sangat fundamental bagi seseorang dalam hidup bermasyarakat. Wilbur Schramm (dalam Cangara, 2012 : 1) menyebutkan bahwa “komunikasi dan masyarakat adalah dua kata kembar yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Sebab tanpa komunikasi tidak mungkin masyarakat terbentuk, sebaliknya tanpa masyarakat maka manusia tidak mungkin dapat mengembangkan komunikasi”.

Ada pendapat yang menyatakan bahwa manusia sebagai makhluk sosial pada dasarnya sudah dapat berkomunikasi tanpa mempelajari komunikasi. Bahkan ada yang beranggapan bahwa dia bisa berkomunikasi tanpa belajar ilmu komunikasi. Pandangan seperti ini menempatkan ilmu komunikasi pada posisi yang sangat sempit, sebab ia tidak melihat komunikasi sebagai suatu profesi yang bisa membantu diri seseorang dalam meningkatkan perannya sebagai anggota masyarakat, melalui hubungan antara manusia.

Menurut Cangara (2012 : 11) terdapat beberapa alasan yang mendorong perlunya komunikasi dipelajari adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi yang baik dengan orang lain akan membantu seseorang mempermudah mendapatkan rezeki, sahabat, dan pelanggan. Dengan komunikasi yang baik seorang karyawan akan mudah mendapatkan promosi dari pimpinannya pada jenjang yang lebih tinggi dibandingkan dengan orang yang tidak bisa berkomunikasi dengan baik.

2. Semakin banyak orang yang tidak mengenal etika dalam berkomunikasi. Dalam menyampaikan pendapat atau somasi seenaknya mengucapkan kata-kata yang bisa menyinggung perasaan orang lain sehingga memutuskan silaturahmi atau hubungan kemanusiaan mereka.
3. Dengan mengetahui konsep teori, dan dasar-dasar praktik yang baik, seseorang bisa menjadi pekerja komunikasi yang terampil dan profesional dalam melaksanakan tugas-tugas yang diembannya.
4. Perkembangan teknologi komunikasi yang begitu cepat memaksa orang harus mendapatkan pengetahuan dan keterampilan baru terutama dalam bidang komputer, animasi gambar dan internet. Jika tidak, ia akan ketinggalan dan sulit mendapatkan lapangan kerja yang sesuai dengan perkembangan.

Berdasarkan tujuan di atas, maka komunikasi dapat dipandang sebagai seni, ilmu, dan lapangan kerja.

Wilbur Schramm dalam Effendy ( 1993 : 41 ) mengemukakan faktor – faktor penunjang komunikasi efektif atau “the condition of success in communication”. Faktor – faktor tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa, sehingga dapat menarik perhatian komunikan
2. Pesan harus menggunakan lambang – lambang tertuju kepada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan, sehingga sama – sama mengerti

3. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut
4. Pesan harus menyarankan suatu jalan untuk memperoleh kebutuhan tadi yang layak bagi situasi kelompok di mana komunikan berada pada saat ia digerakkan untuk memberikan tanggapan yang dikehendaki

Ilmu komunikasi apabila diaplikasikan secara baik dan benar akan mampu mencegah dan menghilangkan konflik antar pribadi, antar kelompok, antar suku, antar bangsa, dan antar golongan, serta mampu membina persatuan dan kesatuan antar sesama manusia. Sehingga dengan terciptanya hubungan yang baik dan harmonis antara sesama manusia, maka perdamaian dunia akan lebih mudah untuk diwujudkan. Tidak akan ada lagi perang, konflik dan pertentangan yang hanya akan membawa kerugian baik material maupun non material.

Membahas tentang pengertian komunikasi itu sendiri tidaklah semudah yang dilihat. Hal ini disebabkan banyaknya pengertian yang dikemukakan oleh para ahli mengenai komunikasi. Para ahli tersebut mengemukakan definisi dan pengertian komunikasi menurut pemahaman dan perspektif mereka masing-masing. Ada definisi yang sederhana dan ada pula yang kompleks.

Kata komunikasi atau communication dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin communis yang berarti sama, communico, communicatio, atau communicare yang berarti membuat sama. Istilah pertama yaitu communis merupakan kata yang paling sering disebut sebagai asal kata komunikasi.

Kata lain yang mirip dengan komunikasi adalah komunitas (community) yang juga menekankan kesamaan atau kebersamaan. Komunitas adalah



sekelompok orang yang berkumpul atau hidup bersama untuk mencapai tujuan tertentu, dan mereka berbagi makna dan sikap (Mulyana, 2007 : 46). Tanpa komunikasi tidak akan ada komunitas. Oleh karena itu, komunitas juga berbagi bentuk-bentuk komunikasi yang berkaitan dengan seni, agama, dan bahasa, dan masing-masing bentuk tersebut mengandung dan menyampaikan gagasan, sikap, perspektif, serta pandangan yang mengakar kuat dalam sejarah komunitas tersebut.

Sebuah definisi singkat dibuat oleh Harold D. Lasswell (Cangara, 2012 : 21) yang menyatakan bahwa cara yang tepat untuk menerangkan suatu tindakan komunikasi ialah menjawab pertanyaan “Siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya”.

Kemudian Everett M. Rogers seorang pakar sosiologi pedesaan Amerika yang telah banyak memberikan perhatian pada studi dan riset komunikasi, khususnya dalam hal penyebaran inovasi membuat definisi sebagai berikut ;

“Komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka” (Cangara, 2012 : 22).

Definisi di atas kemudian dikembangkan oleh Rogers bersama D. Lawrence Kincaid (Cangara, 2012 : 22) sehingga melahirkan suatu definisi baru yang menyatakan bahwa :

“Komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam”.

Definisi-definisi tersebut diatas memberi gambaran yang cukup luas dan mendalam tentang komunikasi. Beberapa rumusan lain mengenai pengertian komunikasi menurut para ahli dapat dilihat dari definisi-definisi berikut :

1. Carl I. Hovland

“Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan)”.

2. Mary B. Cassata dan Molefi K. Asante

“Komunikasi adalah transmisi informasi dengan tujuan mempengaruhi khalayak”.

3. Donald Byker dan Loren J. Anderson

“Komunikasi manusia adalah berbagi informasi antara dua orang atau lebih”.

4. Diana K. Ivy dan Phil Backlund

“komunikasi adalah proses yang terus berlangsung dan dinamis menerima dan mengirim pesan dengan tujuan berbagi makna”.

5. Raymond S. Ross

“Komunikasi adalah suatu proses menyortir, memilih, dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respon dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator”.

Dari pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah aktivitas penyampaian pesan/informasi oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan) dengan tujuan untuk mempengaruhi komunikasi.

## 2.2. Hambatan Komunikasi

Bukan hal mudah untuk melakukan komunikasi secara efektif. Terdapat banyak hambatan yang dapat menyebabkan tidak efektifnya proses komunikasi. Berikut ini adalah pendapat yang dikemukakan oleh Effendi ( 1993 : 45 ) yang menguraikan hambatan – hambatan dalam komunikasi sebagai berikut.

### 1. Gangguan

- Gangguan mekanik, adalah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik
- Gangguan semantik, berkaitan dengan pesan komunikasi yang mengalami kerusakan pada pengertiannya. Gangguan semantik sering terjadi dalam salah pengertian

### 2. Kepentingan

Kepentingan atau interest akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati suatu pesan. Orang hanya akan memperhatikan pesan yang ada hubungan dengan kepentingannya

### 3. Motivasi Terpendam

Motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan kekurangannya. Keinginan, kebutuhan dan kekurangan seseorang berbeda dengan orang lainnya.

### 4. Prasangka

Prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan berat dalam suatu kegiatan komunikasi. Karena orang yang mempunyai prasangka akan mudah

bersikap curiga dan menentang komunikator yang hendak melakukan komunikasi.

### **2.3 Pengertian Organisasi**

Konsep organisasi sangat lazim dalam kehidupan sehari-hari. Suatu organisasi terbentuk apabila suatu usaha memerlukan lebih dari satu orang untuk menyelesaikannya. Kondisi ini timbul mungkin disebabkan oleh karena tugas itu terlalu besar atau terlalu kompleks untuk ditangani oleh satu orang. Oleh karena itu suatu organisasi dapat kecil seperti usaha dua orang individu atau dapat sangat besar yang melibatkan banyak orang dalam interaksi kerja sama.

“Organisasi merupakan suatu struktur hubungan manusia. Struktur ini didesain oleh manusia dan karena itu tidak sempurna. Organisasi bertumbuh dan bertambah matang sebagian melalui suatu skema yang didesain dan sebagian lagi melalui keadaan yang tidak diatur”. (Muhammad, 2004 : 25)

Organisasi terdiri atas tindakan-tindakan, interaksi, dan transaksi yang melibatkan orang-orang. Organisasi diciptakan dan dipupuk melalui kontak-kontak yang terus menerus berubah yang dilakukan orang-orang antara yang satu dengan lainnya.

Terdapat beragam pendapat mengenai pengertian organisasi. Schein dalam Muhammad (2004 : 23) mengatakan bahwa “organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab”. Schein juga menyatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan antara satu bagian dengan bagian

lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut. Sifat tergantung antara satu bagian dengan bagian lain menandakan bahwa organisasi yang dimaksudkan Schein ini adalah merupakan suatu sistem.

Selanjutnya Kochler dalam Muhammad (2004 : 24) menyatakan bahwa “organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu”.

Lebih lanjut Wright dalam Muhammad (2004 : 24) mengemukakan bahwa “organisasi adalah suatu bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dikoordinasi oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama”.

Sementara Haryani dalam Dewi (2007 : 21) menyatakan bahwa “organisasi adalah suatu unit sosial yang dikoordinasikan secara sengaja, yang terdiri dari dua orang atau lebih, yang didirikan untuk jangka waktu lama”.

Berdasarkan definisi-definisi mengenai organisasi sebagaimana yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu sistem yang mengkoordinasi aktivitas untuk mencapai tujuan bersama atau tujuan umum.

Organisasi dikatakan sebagai suatu sistem karena organisasi terdiri dari berbagai bagian yang saling bergantung satu sama lain. Bila satu bagian terganggu maka akan ikut berpengaruh pada bagian lain. Setiap organisasi juga memerlukan koordinasi agar masing-masing bagian dari organisasi bekerja sesuai fungsinya masing-masing dan tidak saling mengganggu antara bagian yang satu dengan bagian lainnya.

Sutrisna Dewi (2007 : 21) menyatakan bahwa secara umum, organisasi memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Adanya pembagian tugas dan tanggung jawab

Pembagian tugas dan tanggung jawab dimaksudkan untuk mempermudah pencapaian tujuan. Organisasi dibagi atas beberapa divisi, departemen, atau bagian yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab.

2. Adanya pusat kekuasaan

Pimpinan atau atasan merupakan pusat kekuasaan dalam suatu organisasi. Sebagian kekuasaan akan dibagikan kepada bawahan. Sebagai pusat kekuasaan, pimpinan akan menentukan pengawasan dan kepemimpinan

3. Adanya substitusi sumber daya manusia.

Dalam organisasi sering terjadi substitusi (pergantian) sumber daya manusia. Substitusi bisa terjadi karena mutasi, promosi, atau keluarnya anggota organisasi akibat pensiun, meninggal dunia, atau berhenti menjadi anggota organisasi tersebut.

4. Adanya ketergantungan antar anggota

Sebagai suatu sistem, organisasi terbagi atas berbagai subsistem yang saling berhubungan. Aktivitas seseorang atau suatu bagian dalam organisasi tidak bisa lepas dari seseorang atau bagian lain dalam organisasi tersebut.

5. Adanya koordinasi antar komponen

Antar komponen dalam organisasi selalu melakukan koordinasi, baik secara lisan maupun tertulis.

6. Adanya interaksi yang berulang-ulang



Organisasi melakukan kegiatan yang berulang-ulang dan permanen. Oleh karena itu, interaksi juga terjadi berulang-ulang dan hanya akan berhenti apabila organisasi tersebut bubar.

Organisasi memiliki beberapa fungsi yaitu memenuhi kebutuhan pokok organisasi, mengembangkan tugas dan tanggung jawab, memproduksi barang atau orang dan mempengaruhi orang (Muhammad, 2004 : 32).

#### 1. Memenuhi Kebutuhan Pokok Organisasi

Setiap organisasi mempunyai kebutuhan pokok masing-masing dalam rangka kelangsungan hidup organisasi tersebut. Misalnya semua organisasi memerlukan fasilitas seperti gedung sebagai tempat beroperasi, petunjuk-petunjuk dan materi tertulis yang berkenaan dengan aturan-aturan dan undang-undang dari organisasi. Terlebih lagi apabila organisasi tersebut lebih kompleks, banyak kebutuhan organisasi yang perlu dipenuhinya.

#### 2. Mengembangkan Tugas dan Tanggung Jawab

Kebanyakan organisasi bekerja dengan standar etik atau aturan tertentu. Ini berarti bahwa organisasi harus hidup sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi maupun aturan masyarakat di mana organisasi itu berada. Aturan tersebut memberikan organisasi tanggung jawab yang harus dilakukan oleh seluruh anggota organisasi. Di samping adanya tanggung jawab karena adanya standar atau aturan yang perlu diikuti, adapula tanggung jawab yang diberikan oleh undang-undang.

#### 3. Memproduksi Barang atau Orang

Semua organisasi mempunyai produknya masing-masing. Misalnya organisasi pendidikan guru, hasil produksinya adalah calon-calon guru. Para pimpinan organisasi banyak menggunakan waktunya untuk memikirkan peningkatan dan penyempurnaan hasil produksinya. Hal ini akan memungkinkan organisasi dapat memproduksi hasil dalam waktu yang cepat, mudah dan biaya yang seminimal mungkin.

#### 4. Mempengaruhi Orang

Organisasi digerakkan oleh orang-orang. Orang yang membimbing, mengelola, mengarahkan dan menyebabkan pertumbuhan organisasi. Orang-orang yang memberikan ide-ide baru, program baru dan arah yang baru. Orang-orang baik yang berperan sebagai anggota organisasi maupun sebagai pemakai jasa organisasi, akan mempengaruhi dan dipengaruhi oleh organisasi.

## 2.4 Komunikasi Organisasi

Orang-orang di dalam organisasi akan saling melakukan komunikasi. Komunikasi yang terjadi antara orang-orang di dalam organisasi disebut komunikasi internal. Disamping itu, organisasi juga perlu melakukan komunikasi dengan pihak luar yang memiliki keterkaitan dengan organisasi tersebut. Komunikasi yang terjadi antara organisasi dengan pihak luar disebut komunikasi eksternal. Masing-masing organisasi akan memilih caranya sendiri untuk menyampaikan informasi.

Komunikasi organisasi mengfokuskan pada komunikasi yang terjadi diantara anggota-anggota suatu organisasi. Penafsiran pesan diantara puluhan

bahkan ratusan individu pada saat yang sama dengan beragam bentuk hubungan yang menghubungkan mereka, dimana pikiran, keputusan, dan perilaku mereka diatur oleh kebijakan-kebijakan, regulasi, dan aturan-aturan yang berlaku.

Terdapat beragam pendapat para ahli mengenai komunikasi organisasi. Berikut ini adalah beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli mengenai komunikasi organisasi.

Goldhaber dalam Muhammad (2004 : 67) memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai berikut, “Organizational communications is the process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship to cope with environmental uncertainty”. Dengan kata lain komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Definisi ini mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian.

Kemudian Katz dan Kahn (Muhammad, 2004 : 65) mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi, dan pertukaran arti dalam suatu organisasi dan merubah energi ini menjadi produk atau servis dari sistem dan mengeluarkan produk atau servis ini kepada lingkungan.

Selanjutnya pendapat yang disampaikan oleh Zelko dan Dance (Muhammad, 2004: 66). Mereka mengemukakan pendapat bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam

organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatnya. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya, seperti komunikasi dalam penjualan hasil produksi, pembuatan iklan, dan hubungan dengan masyarakat umum.

Lebih lanjut adalah pendapat yang dikemukakan oleh Redding dan Sanborn. Redding dan Sanborn dalam Muhammad (2004 : 65) mengatakan bahwa “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 dari orang-orang yang sama tingkatnya dalam organisasi, keterampilan berkomunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis dan komunikasi evaluasi program.

Dari pendapat ahli sebagaimana telah dipaparkan dan dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi adalah proses penciptaan, pengiriman, penerimaan, dan pertukaran pesan yang terjadi dalam suatu organisasi.

## **2.5 Jaringan/Alur Komunikasi Organisasi**

Organisasi adalah komposisi sejumlah orang yang menduduki posisi atau peranan tertentu. Di antara orang – orang ini saling terjadi pertukaran pesan. Pertukaran pesan itu melalui aliran tertentu yang dinamakan jaringan komunikasi.

Muhammad ( 2004 : 107 ) mengemukakan bahwa jaringan komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut :

### **1. Jaringan Komunikasi Formal**

Apabila pesan mengalir melalui jalan resmi yang ditentukan oleh hierarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan, maka pesan itu mengalir menurut jaringan komunikasi formal.

Terdapat tiga bentuk utama dari arus pesan dalam pola jaringan komunikasi formal. Ketiga bentuk tersebut adalah sebagai berikut :

#### *a. Downward Communication*

*Downward communication* atau komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan – pesan yang berkaitan dengan tugas – tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum. Menurut Lewis dalam Muhammad ( 2004 : 108 ) komunikasi ke bawah berfungsi untuk menyampaikan tujuan, merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan, dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi. Mencegah kesalah pahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan.

#### *b. Upward Communication*

*Upward communication* atau komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah

kepada tingkat yang lebih tinggi. Semua karyawan dalam suatu organisasi kecuali yang berada pada tingkatan yang paling atas mungkin berkomunikasi ke atas. Pola komunikasi ini bertujuan untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ini mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap karyawan.

*c. Horizontal Communication*

*Horizontal communication* atau komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan di antara orang – orang yang sama tingkatannya di dalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya dengan tugas – tugas atau tujuan kemanusiaan, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan atau bertukar informasi. Komunikasi horizontal mempunyai tujuan tertentu, diantaranya yaitu mengkoordinasikan tugas – tugas, saling berbagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas – aktivitas, memecahkan masalah yang timbul diantara orang – orang yang berada dalam tingkatan yang sama, menyelesaikan konflik di antara anggota yang ada dalam bagian organisasi dan juga antara bagian dengan bagian lainnya, menjamin pemahaman yang sama, dan mengembangkan dukungan interpersonal.

## **2. Jaringan Komunikasi Informal**

Jaringan komunikasi informal terjadi bila karyawan berkomunikasi dengan yang lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam organisasi. Jaringan komunikasi ini lebih dikenal dengan desas – desus, selentingan (*grapevine*) atau

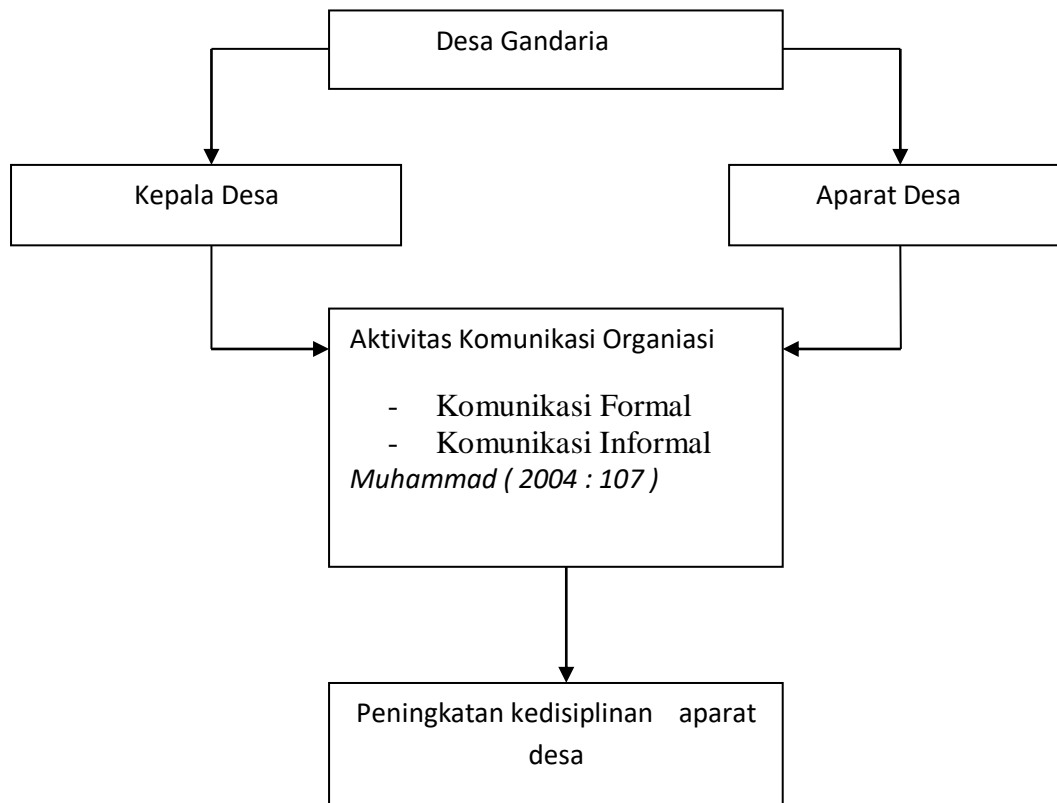


kabar angin. Informasi yang mengalir dalam jaringan grapevine ini berubah – ubah dan tersembunyi. Dalam istilah komunikasi grapevine dikatakan sebagai metode untuk menyampaikan rahasia dari orang ke orang, yang tidak dapat diperoleh melalui jaringan komunikasi formal. Komunikasi informal cenderung berisi laporan rahasia mengenai seseorang dan kejadian – kejadian yang tidak mengalir secara resmi. Informasi yang diperoleh dari desas – desus atau kabar angin adalah yang berkenaan dengan apa yang didengar atau apa yang dikatakan orang dan bukan apa yang diumumkan oleh yang berkuasa.

## **2.6 Kerangka Pemikiran**

Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo sebagai salah satu organisasi yang merupakan lembaga pemerintah mengalami permasalahan yang terkait masih kurangnya kedisiplinan kerja para aparat desa tersebut.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis menyusun kerangka pemikiran sebagai berikut.



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Obyek Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan kerangka pikir penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah aktivitas komunikasi organisasi pada Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo. Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis memerlukan waktu kurang lebih 2 ( dua ) bulan.

#### **3.2 Desain Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini penulis memilih jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya.

#### **3.3 Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada aktivitas komunikasi organisasi kepala Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo dalam upaya untuk meningkatkan kedisiplinan aparat desa.

#### **3.4 Informan Penelitian**

Berger memberikan definisi mengenai informan sebagai berikut, “Informan adalah seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu obyek (Kriyantono, 2007 : 96). Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, informan adalah orang yang memberikan informasi atau orang yang menjadi sumber data dalam suatu penelitian. (narasumber).

Dalam penelitian ini informan yang ditetapkan berdasarkan keterkaitan mereka dengan tema penelitian yang diangkat oleh penulis.

Adapun informan yang ditetapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepala Desa Gandaria : 1 orang
2. Aparat Desa Gandaria : 4 orang

Dengan demikian, keseluruhan informan yang akan menjadi sumber informasi penulis dalam penelitian ini berjumlah 5 orang.

### **3.5 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua sumber sebagai berikut :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan di lokasi penelitian melalui wawancara
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh di lokasi penelitian yang dapat berupa dokumen-dokumen yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang akan diteliti, melalui literatur-literatur yang terkait dengan permasalahan yang diteliti, dan lain sebagainya.

### **3.6 Prosedur Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data di tempat penelitian, maka digunakan prosedur pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Observasi atau pengamatan, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada lokasi penelitian. Menurut Kriyantono (2007 : 106), observasi atau yang disebut pula dengan

pengamatan, adalah kegiatan mengamati secara langsung tanpa mediator suatu obyek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan obyek tersebut.

- b. Wawancara, yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui tanya jawab dengan informan untuk menggali lebih jauh mengenai permasalahan yang diteliti. Menurut Riduwan (2008 : 102), wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.

- c. Dokumentasi

Menurut pendapat Sugiyono (2013 : 84) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2007 : 91) analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data selesai dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diberikan oleh informan. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2007 : 91) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan

berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas yang dilakukan dalam analisis data kualitatif yaitu, data collection, data reduction, data display dan Conclusion drawing/verification.

a. Data Collection

Analisis data dalam penelitian kualitatif mulai dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban dari informan yang diwawancarai.

b. Data Reduction

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan bahwa semakin lama peneliti turun ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui data reduction atau reduksi data. Mereduksi data berarti merangkaikan, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya.

c. Data Display

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah display data atau penyajian data. Jika dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, dan sejenisnya. Maka dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka

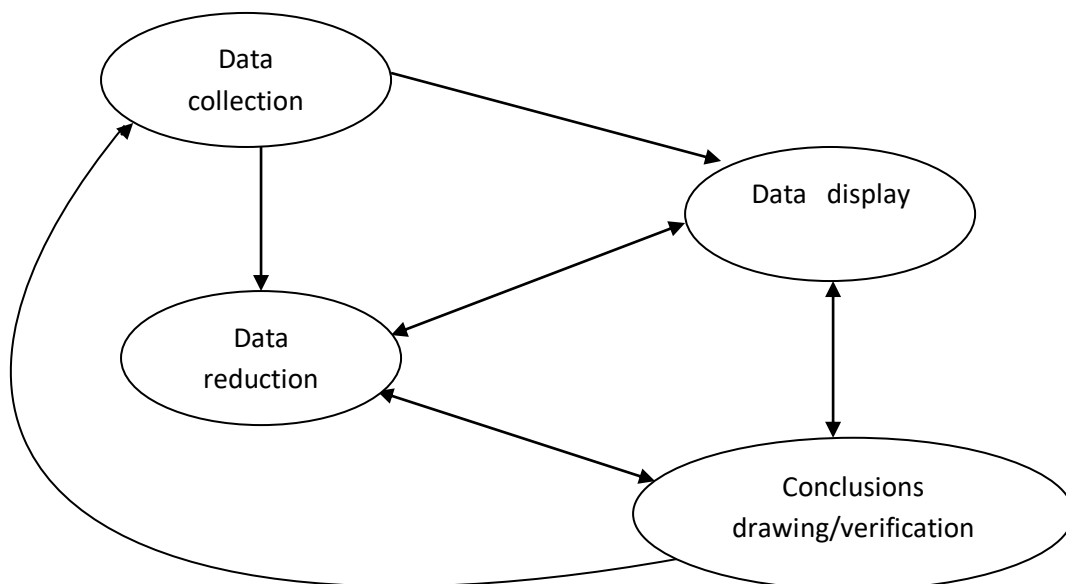


data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

d. Conclusion Drawing/Verification

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Mile dan Huberman dalam Sugiyono (2007 : 99) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Model dalam analisis data di atas dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3.1. Model Analisis Data Miles and Huberman

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi penelitian**

Desa Gandaria berada di Kecamatan Tolangohula, Kabupaten Gorontalo, Provinsi Gorontalo. Saat ini Kantor Desa Gandaria dipimpin oleh bapak Samin Rahman, S.Pd sebagai kepala desa. Sedangkan aparat yang terdapat di kantor desa ini berjumlah 7 orang.

#### **4.2 Hasil Penelitian**

Keberadaan aktivitas komunikasi dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan bahkan bisa dikatakan sangat penting. Karena seluruh aktivitas dalam sebuah organisasi akan bisa berjalan dengan lancar dengan adanya komunikasi. Jika aktivitas berjalan dengan lancar dalam sebuah organisasi maka akan berdampak positif terhadap perkembangan organisasi tersebut di masa yang akan datang.

Melalui komunikasi maka koordinasi akan mudah dilakukan di dalam organisasi atau instansi. Jika koordinasi yang dilakukan dan berjalan baik, tentu akan mempermudah terjalannya kerja sama diantara komponen dalam organisasi. Antara pimpinan dengan bawahan, antara sesama karyawan. Hal ini tentu saja akan memberikan dampak positif bagi kelangsungan dan keberadaan suatu lembaga atau organisasi.

Setelah melakukan pengumpulan data penelitian melalui wawancara dengan para informan, berikut ini adalah kutipan hasil wawancara penulis dengan informan penelitian.

## **Aktivitas Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Aparat**

### **1. Komunikasi Formal**

Komunikasi formal dalam organisasi terjadi apabila pesan mengalir melalui jalan resmi yang ditentukan oleh hierarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan.

Komunikasi formal dalam organisasi terdiri dari tiga bentuk yaitu *downward communication*, *upward communication* dan *horizontal communication*.

#### **a) Downward Communication**

*Downward communication* atau komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan – pesan yang berkaitan dengan tugas – tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum.

Aktivitas komunikasi ke bawah dari pimpinan kepada bawahan di Kantor Desa Gandaria Kabupaten Gorontalo berlangsung diantara kepala desa dengan para aparat desa. Kepala desa melakukan komunikasi ke bawah dengan aparat desa dengan cara menyampaikan informasi menggunakan forum seperti dalam rapat atau pertemuan. Di samping itu juga menggunakan layanan grup di media sosial. Adapun Informasi yang disampaikan kepala desa dalam komunikasi tersebut adalah informasi-informasi yang berhubungan dengan situasi dan kondisi

desa dan kantor desa. Diantaranya penyampaian yang dilakukan adalah pengarahan terkait kedisiplinan aparat dan menyampaikan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan kedisiplinan tersebut.

Penjelasan diatas berdasarkan kutipan wawancara dengan informan yaitu bapak Samin Rahman selaku pimpinan ( Kepala Desa Gandaria) sebagai berikut.

“Komunikasi saya sebagai kepala desa dengan aparat desa yang ada di kantor desa ini sampai sekarang masih terjalin dengan baik. Komunikasi dalam hal ini saya melakukan pendekatan dan tidak membedakan aparat satu dengan yang lainnya. Ada 8 orang aparat desa bawahan saya disini dari 8 itu tidak semuanya sama sehingga dalam menjalin komunikasi itu ada yang cuma dilihat saja dia sudah bisa paham tapi ada juga yang memang harus disampaikan secara langsung. Komunikasi yang saya lakukan ada 2 bentuk, komunikasi secara langsung misalnya tatap muka tentu dalam rapat -rapat yang kedua ketika kalau tidak bisa menghadiri rapat bisa lewat perangkat misalnya hp ada whatsapp grup disitu kita bisa menyampaikan kalau misalnya saya tidak bisa hadir tolong diwakilkan. Dalam komunikasi di rapat ada beberapa informasi yang saya sampaikan kepada mereka. Seperti membicarakan situasi dan kondisi di desa dan juga khususnya di kantor desa, terutama mengenai masalah kedisiplinan. Karena memang ada beberapa orang aparat yang bisa dibilang masih kurang kedisiplinannya. Bahwa kita pada intinya disini sebagai pelayanan dan yang kita layani ini adalah rakyat, oleh karenanya kedisiplinan harus diperhatikan. Saya menyarankan kepada mereka bahwa mereka kerja disini untuk melayani masyarakat dan bukan untuk dilayani.”

Pendapat informan di atas sejalan dengan pendapat informan dari aparat desa sebagai berikut.

Hasil wawancara dengan Eko Pratama Luneto

“Komunikasi diantara Kepala desa dengan kami sebagai aparat Desa Gandaria ini berjalan baik seperti biasanya. Kepala Desa berkomunikasi dengan kami biasanya itu di beberapa kesempatan. Seperti komunikasi yang berlangsung waktu rapat atau pertemuan ada juga komunikasi melalui WA grup. Banyak hal yang dibicarakan kepala desa khususnya dalam pertemuan atau rapat. Biasanya kepala desa menyampaikan arahan dan masukan mengenai pentingnya kedisiplinan untuk setiap orang di kantor desa ini, apalagi sebagai pelayanan kepada masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa komunikasi ke bawah yang terjadi diantara kepala desa dengan aparat Desa Gandaria berlangsung melalui rapat atau pertemuan dan melalui media sosial. Informasi-informasi yang disampaikan kepala desa sewaktu berkomunikasi tersebut adalah yang berkaitan dengan situasi dan kondisi di desa dan di kantor desa. Informasi itu diantaranya adalah menyampaikan pengarahan terkait kedisiplinan aparat dan menyampaikan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan kedisiplinan di kantor desa tersebut.

#### **b) Upward Communication**

*Upward communication* atau komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Komunikasi ini bertujuan untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan.

Aktivitas komunikasi ke atas dari bawahan kepada pimpinan di kantor Desa Gandaria Kabupaten Gorontalo berlangsung diantara aparat desa dengan kepala desa. Para aparat desa melakukan komunikasi ke atas dengan kepala desa dengan menyampaikan informasi melalui kesempatan yang hampir sama yaitu dalam rapat atau pertemuan. Di samping itu informasi yang disampaikan aparat ke kepala desa juga dilakukan dalam kegiatan sehari-hari di kantor desa. Informasi yang disampaikan dalam komunikasi tersebut adalah informasi-informasi yang terkait dengan situasi dan kondisi di desa. Antara lain menyampaikan laporan-laporan terkini mengenai situasi dan perkembangan kondisi sehari-hari di desa

dan di kantor desa. Termasuk di dalamnya informasi mengenai masalah kedisiplinan aparat di desa tersebut.

Penjelasan diatas berdasarkan kutipan wawancara dengan informan yaitu Lista Samsudin Ngadi selaku aparat Desa Gandaria sebagai berikut.

“Selama ini komunikasi yang diantara aparat Desa Gandaria dengan kepala desa cukup baik. Biasanya komunikasinya itu dilakukan pada waktu rapat atau pertemuan di kantor desa. Ada juga komunikasi yang dilakukan melalui WA. Biasa juga kami berkomunikasi dengan beliau dalam kegiatan sehari-hari di kantor desa. Kami memberikan laporan-laporan rutin tentang situasi dan kondisi yang terjadi di desa juga di kantor desa sendiri. Termasuk juga mengenai masalah kedisiplinan khususnya para aparat di desa ini. Kami juga biasa memberikan masukan-masukan sebagai umpan balik kepada kepala desa mengenai beberapa hal yang berkaitan dengan desa”.

Di samping pendapat informan seperti dijelaskan di atas, pendapat dari informan selanjutnya juga tidak jauh berbeda. Berikut ini adalah hasil wawancara dengan Asma Wartabone.

“Komunikasi yang terjadi antara aparat Desa Gandaria dengan kepala desa boleh dibilang berjalan cukup baik. Kami sebagai aparat desa biasanya memberikan informasi kepada Kepala Desa sebagai pimpinan kami mengenai hal-hal yang berkaitan dengan situasi di desa ini. Biasanya laporan itu ada yang baik seperti ada pelaksanaan kegiatan di desa atau di dusun-dusun. Tapi ada juga laporan yang kurang baik seperti salah satunya itu masalah kedisiplinan aparat di desa ini”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa komunikasi ke atas (*upward communication*) yang terjadi diantara aparat Desa Gandaria dengan kepala desa sebagai pimpinan berlangsung melalui rapat atau pertemuan yang diadakan, Melalui media sosial dan juga pada kegiatan di kantor desa sehari-hari. Informasi-informasi yang disampaikan aparat kepada kepala desa dalam komunikasi tersebut pada umumnya adalah informasi-informasi menyangkut dengan situasi dan kondisi yang terjadi di desa. Diantaranya mereka

menyampaikan laporan-laporan mengenai situasi dan perkembangan kondisi terkini di desa dan dusun-dusun. Termasuk di dalamnya menyangkut masalah kedisiplinan aparat di desa. Di samping itu aparat desa juga menyampaikan masukan-masukan kepada kepala desa.

### **c) Horizontal Communication**

*Horizontal communication* atau komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan di antara orang – orang yang sama tingkatannya di dalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal. Komunikasi horizontal mempunyai tujuan tertentu, diantaranya yaitu mengkoordinasikan tugas – tugas, saling berbagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas – aktivitas, dan untuk memecahkan masalah yang timbul.

Aktivitas komunikasi horizontal di Kantor Desa Gandaria Kabupaten Gorontalo berlangsung diantara sesama aparat di desa tersebut. Dalam berkomunikasi aparat desa saling menyampaikan dan menerima informasi diantara mereka. Saluran komunikasi yang digunakan hampir sama yaitu dalam rapat atau pertemuan di kantor desa dan juga melalui media sosial seperti grup WA. Informasi yang disampaikan dan diterima dalam komunikasi diantara sesama aparat desa diantaranya pelaksanaan kegiatan-kegiatan di desa dan di kantor desa, situasi yang terjadi di desa dan juga masalah-masalah yang terjadi di desa dan kantor desa.

Penjelasan diatas berdasarkan kutipan wawancara dengan informan yaitu Fatma Ali selaku aparat desa sebagai berikut.



“Sebagai sesama aparat di desa ini, tentunya kami sering berkomunikasi diantara satu dengan lainnya. Biasanya kami melakukan komunikasi itu sewaktu ada rapat atau pertemuan di kantor desa. Kami juga berkomunikasi melalui grup WA. Mengenai informasi yang kami komunikasikan diantara sesama aparat kalau forum seperti rapat itu biasanya seputar kondisi desa dan kantor desa saja. Seperti situasi dan kondisi yang terjadi di desa dan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan atau sedang dilakukan di desa dan di dusun atau di kantor desa”.

Selanjutnya adalah hasil kutipan wawancara dengan informan yaitu Eko Pratama Luneto sebagai berikut.

“Pastinya selalu ada komunikasi diantara kami sesama aparat desa. Komunikasi diantara kami berjalan cukup baik seperti biasanya. Komunikasi itu biasanya berjalan di beberapa kesempatan. Seperti komunikasi yang terjadi waktu ada rapat yang dilaksanakan di kantor desa. Di situ biasanya kami saling menyampaikan dan menerima informasi – informasi mengenai keadaan desa. Misalnya apa saja yang terjadi di desa , kegiatan-kegiatan yang dilakukan di kantor desa, begiitu juga dengan persoalan yang terjadi di desa dan kantor desa, diantaranya seperti persoalan kedisiplinan itu sendiri”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa komunikasi horizontal (*horizontal communication*) yang terjadi diantara aparat desa Gandaria Kabupaten Gorontalo berlangsung pada beberapa kesempatan. Seperti melalui rapat dan pertemuan yang diadakan di kantor desa. Kemudian melalui grup di media sosial. Informasi yang disampaikan dan diterima di dalam komunikasi adalah informasi-informasi yang berkaitan dengan desa dan kantor desa. Diantaranya kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan di desa, dan persoalan-persoalan yang terjadi termasuk mengenai persoalan kedisiplinan aparat desa.

## 2. Komunikasi Informal

Komunikasi informal terjadi bila karyawan berkomunikasi dengan yang lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam organisasi. Komunikasi informal cenderung berisi laporan mengenai seseorang dan kejadian – kejadian yang tidak mengalir secara resmi. Informasi yang diperoleh adalah yang berkenaan dengan apa yang didengar atau apa yang dikatakan orang dan bukan apa yang diumumkan oleh yang berkuasa.

Aktivitas komunikasi informal yang terjadi di kantor Desa Gandaria Kabupaten Gorontalo berlangsung diantara kepala desa dengan para aparat desa serta diantara sesama aparat di desa tersebut. Komunikasi yang berlangsung secara informal diantara kepala desa dengan aparat dan dengan sesama aparat desa biasanya berlangsung pada kegiatan sehari-hari di kantor desa, terutama pada waktu istirahat siang. Informasi yang disampaikan dan diterima dalam komunikasi yang berlangsung ini lebih bervariasi. Tidak hanya informasi-informasi yang berhubungan dengan desa dan kantor desa saja tetapi juga informasi-informasi yang sifatnya lebih pribadi.

Penjelasan di atas berdasarkan kutipan wawancara dengan informan yaitu Samin Rahman selaku Kepala Desa Gandaria sebagai berikut.

“Komunikasi yang lebih santai saya lakukan dengan aparat itu sering kami lakukan di jam-jam istirahat di siang hari. Supaya tidak mengganggu kegiatan-kegiatan dan pelayanan di kantor desa. Biasanya yang dibicarakan itu banyak hal bukan Cuma tentang desa saja. Ada juga beberapa hal yang dibicarakan sedikit lebih pribadi. Di sini biasanya saya mengajak aparat lebih terbuka menceritakan masalah mereka. Terutama tentang masalah kedisiplinan mereka. Karena umumnya yang bermasalah kedisiplinan ini ibu-ibu. Seperti membahas tentang

penyebab aparat ini sampai sering melanggar kedisiplinan seperti sering terlambat masuk kantor, atau malah tidak hadir sama sekali di kantor. Di sini biasanya aparat yang bersangkutan akan berbicara lebih dalam situasi dan kondisinya kepada saya. Saya juga berusaha memberikan masukan dan solusi kepada mereka”.

Selanjutnya adalah hasil kutipan wawancara dengan informan yaitu Lista Samsudin Ngadi sebagai berikut.

“Kami sesama aparat desa di sini sering berkomunikasi. Biasanya kalau kami berkomunikasi itu pada jam-jam yang sudah tidak ada kesibukan seperti jam istirahat. Jadi kami berkomunikasi itu lebih santai. Banyak hal yang dibicarakan. mulai dari apa yang terjadi di lingkungan kantor desa sampai ke pembicaraan yang lebih pribadi. Contohnya beberapa aparat yang biasanya punya masalah kedisiplinan akan lebih banyak bercerita tentang kondisi yang berkaitan mereka alami itu. Seperti ada yang kalau pagi itu masih mengurus anak dengan keluarga dulu, memasak dulu dan seperti itu”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa komunikasi informal yang terjadi diantara kepala desa sebagai pimpinan dengan aparat serta diantara sesama aparat desa Gandaria Kabupaten Gorontalo biasanya terjadi ketika waktu istirahat di kantor. Informasi yang disampaikan dan diterima dalam komunikasi tersebut selain yang berhubungan dengan situasi di desa dan kantor desa, ada juga informasi-informasi yang sifatnya lebih pribadi. Diantaranya kondisi yang terkait dengan masalah kedisiplinan beberapa aparat yang bersangkutan yang biasanya berkaitan dengan pelanggaran kedisiplinan yang mereka lakukan.

### 4.3 Pembahasan

Di dalam sebuah organisasi selalu terdapat komponen-komponen yang merupakan poin penting bagi kelangsungan organisasi atau lembaga tersebut, yang terdiri dari pimpinan dan bawahan. Oleh karena itu diperlukan adanya kerja sama yang berjalan baik untuk dapat mencapai tujuan organisasi. Sebagaimana pendapat Wright dalam Muhammad (2004 : 24) mengemukakan bahwa “organisasi adalah suatu bentuk sistem terbuka dari aktivitas yang dikoordinasi oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama”. Untuk dapat menciptakan kerja sama yang baik diantara pimpinan dan bawahan sebagai komponen organisasi, maka perlu dibina komunikasi antara kedua pihak tersebut.

Seluruh aktivitas komunikasi yang berjalan dalam sebuah organisasi bertujuan untuk mengatur hubungan diantara atasan atau pimpinan dengan bawahan atau karyawan maupun diantara sesama karyawan, dan juga untuk mengatur hubungan diantara pihak organisasi dengan pihak luar secara eksternal. Komunikasi yang berlangsung dengan baik dan harmonis didalam sebuah organisasi atau lembaga tentunya akan memberikan dampak yang positif terhadap perkembangan organisasi tersebut. Aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh unsur-unsur atau komponen di dalam organisasi atau lembaga berguna bagi pencapaian organisasi dalam perkembangan ke arah yang lebih baik di masa akan datang.

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah dipaparkan pada bagian sebelumnya dan sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Muhammad (2004 : 107) mengenai pola atau jaringan komunikasi, aktivitas komunikasi

organisasi yang berlangsung di kantor Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo adalah sebagai berikut.

### **1. Komunikasi Formal**

Apabila pesan mengalir melalui jalan resmi yang ditentukan oleh hierarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan, maka pesan itu mengalir menurut jaringan komunikasi formal.

Terdapat tiga bentuk utama dari arus pesan dalam pola jaringan komunikasi formal. Ketiga bentuk tersebut adalah sebagai berikut :

#### **a. *Downward Communication***

*Downward communication* atau komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan – pesan yang berkaitan dengan tugas – tugas dan pemeliharaan. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum.

Aktivitas komunikasi ke bawah (*downward communication*) dari pimpinan kepada bawahan di kantor Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo terjadi diantara kepala desa dengan aparat di desa tersebut. Komunikasi umumnya berlangsung melalui rapat atau pertemuan yang diadakan di kantor desa. Selain itu komunikasi dilakukan melalui penggunaan media sosial yaitu WhatsApp. Informasi-informasi yang disampaikan kepala desa dalam komunikasi tersebut adalah yang berkaitan dengan situasi dan kondisi di desa dan di kantor desa. Informasi itu diantaranya adalah menyampaikan pengarahan

terkait kedisiplinan aparat dan menyampaikan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan kedisiplinan di kantor desa tersebut.

**b. *Upward Communication***

*Upward communication* atau komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Pola komunikasi ini bertujuan untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan.

Aktivitas komunikasi ke atas (*upward communication*) dari bawahan kepada pimpinan di kantor Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo terjadi diantara aparat dengan kepala desa. Aparat desa melakukan komunikasi ke atas dengan kepala desa dengan menyampaikan informasi melalui kesempatan yang hampir sama yaitu dalam rapat atau pertemuan dan juga komunikasi melalui WhatsApp. Di samping itu informasi yang disampaikan aparat ke kepala desa juga dilakukan dalam kegiatan sehari-hari di kantor desa. Informasi-informasi yang disampaikan aparat kepada kepala desa dalam komunikasi tersebut pada umumnya adalah informasi-informasi menyangkut dengan situasi dan kondisi di desa Gandaria dan juga di kantor desa. Diantaranya mereka menyampaikan laporan-laporan mengenai situasi dan perkembangan kondisi terkini di desa dan kantor desa beserta persoalan-persoalan yang ada di desa maupun di kantor desa sendiri. Termasuk di dalamnya menyangkut masalah kedisiplinan aparat desa Gandaria tersebut.

### **c. Horizontal Communication**

Horizontal communication atau komunikasi horizontal adalah pertukaran pesan di antara orang – orang yang sama tingkatannya di dalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya dengan tugas – tugas atau tujuan kemanusiaan, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan atau bertukar informasi.

Aktivitas komunikasi horizontal di kantor Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo terjadi diantara sesama aparat desa tersebut. Informasi yang disampaikan dan diterima dalam komunikasi diantara sesama aparat desa dalam situasi formal ini adalah informasi-informasi yang berkaitan dengan desa mereka. Diantaranya kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan di desa dan juga di kantor desa, dan persoalan-persoalan yang terjadi di kantor desa termasuk mengenai kedisiplinan aparat desa. Mengenai pembahasan yang berkaitan dengan pelanggaran kedisiplinan, sesama aparat desa ini saling memberikan masukan dan saran serta solusi seputar masalah yang mereka alami tersebut.

## **2. Komunikasi Informal**

Jaringan komunikasi informal terjadi bila karyawan berkomunikasi dengan yang lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam organisasi. Informasi yang mengalir dalam jaringan ini berubah – ubah dan tersembunyi. Komunikasi informal cenderung berisi laporan rahasia mengenai seseorang dan kejadian – kejadian yang tidak mengalir secara resmi.

Aktivitas komunikasi informal di kantor Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo berlangsung diantara kepala desa dengan para aparat desa serta diantara sesama aparat di desa. Komunikasi secara informal diantara kepala desa dengan aparat dan dengan sesama aparat desa biasanya berlangsung pada waktu istirahat . Informasi yang disampaikan dan diterima dalam komunikasi ini lebih beragam. Informasi yang disampaikan dan diterima dalam komunikasi tersebut selain yang berhubungan dengan situasi di desa dan kantor desa, ada juga informasi-informasi yang sifatnya lebih pribadi. Diantaranya masalah-masalah yang dialami khususnya yang berkaitan dengan masalah kedisiplinan dari aparat desa Gandaria.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Aktivitas komunikasi organisasi yang berlangsung di kantor Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo dalam upaya peningkatan kedisiplinan aparat desa terdiri dari komunikasi formal dan komunikasi informal. Komunikasi formal terdiri dari aktivitas komunikasi ke bawah (downward communication) dimana penyebaran informasi dari pimpinan yakni kepala desa kepada aparat desa sebagai bawahan, berupa kebijakan dan arahan terkait kedisiplinan.

Aktivitas komunikasi ke atas (upward communication) dimana penyebaran informasi terjadi dari aparat kepada kepala desa selaku pimpinan, berupa laporan-laporan situasi dan kondisi desa salah satunya adalah terkait masalah kedisiplinan aparat.

Aktivitas komunikasi horizontal dimana penyebaran informasi terjadi diantara sesama aparat desa berupa saran dan masukan terkait masalah kedisiplinan. Kemudian Komunikasi informal yang umumnya berisi informasi-informasi bersifat lebih pribadi diantara kepala desa dengan aparat desa serta diantara sesama aparat desa.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang dituliskan pada bagian sebelumnya, maka penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut :

Seluruh komponen di kantor Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo hendaknya bisa lebih lagi memaksimalkan aktivitas komunikasi organisasi yang terjadi diantara seluruh komponen di lingkungan kantor desa tersebut. Sehingga bisa memberikan dampak positif terhadap kedisiplinan aparat di desa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, Hafied, 2012. Pengantar Ilmu Komunikasi. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- DeVito, Joseph A. 2011. Komunikasi Antar manusia. Karisma Publishing Group. Tangerang
- Dewi, Sutrisna. 2009. Komunikasi Bisnis. Andi, Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. Dinamika Komunikasi. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. Ilmu, Teori, & Filsafat Komunikasi. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Kriyantono, Rahmat. 2007. Teknik praktis Riset Komunikasi. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Mulyana, Dedi. 2007. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Muhammmad, Arni. 2004. Komunikasi Organisasi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Pace, R. Wayne, & Don F. Faulus. 2010. Komunikasi Organisasi, Strategi meningkatkan Kinerja Perusahaan. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Riduwan. 2012. Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian. Alfabeta, Bandung.
- Rohim, Syaiful. 2009. Teori Komunikasi, Perspektif, Ragam, dan Aplikasi. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2007. Memahami Penelitian Kualitatif. PT. Alfabeta, Bandung.

## LAMPIRAN



## **Lokasi Penelitian**

### **Desa Gandaria Kabupaten Gorontalo**



**Wawancara Bersama Kepala Desa Gandaria**



**Wawancara Bersama Sekretaris Desa Gandaria**





**Wawancara Bersama Kepala Dusun Molingo Desa Gandaria**



**Wawancara Bersama Kepala Seksi Pemerintahan Desa Gandaria**



**Wawancara Bersama Kepala Dusun Maladia Desa Ganaria**



**Struktur Organisasi Desa Ganaria Kabupaten Gorontalo**

## **PEDOMAN WAWANCARA APARAT DESA**

1. Bagaimana Komunikasi yang berlangsung diantara seluruh komponen yang terdapat di kantor desa ini !
2. Bagaimana komunikasi yang terjalin antara aparat desa pada umumnya dengan kepala desa !
3. Bagaimana komunikasi yang terjalin antara sesama aparat yang ada di desa ini !
4. Bagaimana komunikasi yang terjalin antara anda dengan kepala desa selaku pimpinan !
5. Bagaimana cara yang biasanya dilakukan kepala desa dalam berkomunikasi dengan seluruh aparat desa !
6. Informasi-informasi/pesan-pesan apa saja yang biasanya disampaikan kepala desa kepada aparat desa pada waktu berkomunikasi !
7. Bagaimana pula cara yang biasanya dilakukan kepala desa dalam berkomunikasi dengan anda sebagai salah seorang aparat desa !
8. Informasi-informasi/pesan-pesan apa saja yang biasanya disampaikan kepala desa kepada anda pada waktu berkomunikasi !
9. Pada saat melakukan komunikasi, apakah anda sebagai aparat desa juga menyampaikan informasi/pesan kepada kepala desa !
10. Bagaimana pula bentuk komunikasi yang biasanya anda lakukan dengan sesama aparat desa yang lain !
11. Adakah komunikasi yang lebih santai yang biasa anda lakukan dengan aparat desa lainnya ataupun dengan kepala desa !



## **PEDOMAN WAWANCARA KEPALA DESA**

1. Selama anda menjabat sebagai kepala desa, bagaimana menurut pendapat anda terhadap kedisiplinan aparat di desa ini ! Apakah ada yang memiliki kedisiplinan masih kurang !
2. Bagaimana hubungan anda sebagai kepala desa dengan seluruh aparat desa pada umumnya !
3. Bagaimana komunikasi yang terjalin antara anda sebagai kepala desa dengan seluruh aparat desa pada umumnya !
4. Bagaimana bentuk komunikasi yang anda lakukan sebagai kepala desa dengan seluruh aparat desa pada umumnya !
5. Bagaimana pula cara yang anda lakukan sebagai kepala desa dalam berkomunikasi dengan aparat desa yang memiliki masalah kedisiplinan !
6. Informasi-informasi/pesan-pesan apa saja yang biasanya anda sampaikan kepada aparat desa yang bermasalah !
7. Apakah aparat desa juga biasa memulai komunikasi dengan anda sebagai kepala desa !
8. Adakah komunikasi yang lebih santai yang biasa anda lakukan dengan aparat desa lainnya !

PAPER NAME

**Skripsi Hamdan S2218004.docx**

AUTHOR

**S2218004 Muh. Hamdan Mustamir Ishak**

WORD COUNT

**7974 Words**

CHARACTER COUNT

**53031 Characters**

PAGE COUNT

**49 Pages**

FILE SIZE

**79.3KB**

SUBMISSION DATE

**Jan 22, 2023 5:38 PM GMT+8**

REPORT DATE

**Jan 22, 2023 5:39 PM GMT+8****● 29% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 29% Internet database
- 10% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

**● Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Cited material
- Small Matches (Less than 20 words)



## ● 29% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 29% Internet database
- 10% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>scribd.com</b> Internet	4%
2	<b>text-id.123dok.com</b> Internet	3%
3	<b>123dok.com</b> Internet	2%
4	<b>elib.unikom.ac.id</b> Internet	1%
5	<b>repository.uin-suska.ac.id</b> Internet	1%
6	<b>repository.unhas.ac.id</b> Internet	1%
7	<b>repository.usd.ac.id</b> Internet	1%
8	<b>core.ac.uk</b> Internet	1%



9	<b>eprints.unm.ac.id</b> Internet	1%
10	<b>ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id</b> Internet	1%
11	<b>docobook.com</b> Internet	1%
12	<b>media.neliti.com</b> Internet	<1%
13	<b>repository.ar-raniry.ac.id</b> Internet	<1%
14	<b>ejurnal.unisri.ac.id</b> Internet	<1%
15	<b>eko-sg.blogspot.com</b> Internet	<1%
16	<b>repository.usu.ac.id</b> Internet	<1%
17	<b>repository.umsu.ac.id</b> Internet	<1%
18	<b>repository.unpas.ac.id</b> Internet	<1%
19	<b>ejournal.unipas.ac.id</b> Internet	<1%
20	<b>journal.unhas.ac.id</b> Internet	<1%



21	<b>repository.uinjkt.ac.id</b> Internet	<1%
22	<b>etheses.uinmataram.ac.id</b> Internet	<1%
23	<b>id.123dok.com</b> Internet	<1%
24	<b>etheses.uin-malang.ac.id</b> Internet	<1%
25	<b>jurnal-umsi.ac.id</b> Internet	<1%
26	<b>repository.iainpurwokerto.ac.id</b> Internet	<1%
27	<b>repository.upi.edu</b> Internet	<1%
28	<b>dewey.petra.ac.id</b> Internet	<1%
29	<b>slideshare.net</b> Internet	<1%
30	<b>stisipm-sinjai.ac.id</b> Internet	<1%
31	<b>docplayer.info</b> Internet	<1%
32	<b>repository.unisba.ac.id</b> Internet	<1%



33

shandykurniawan.wordpress.com

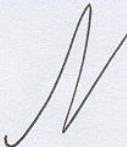



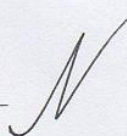

Internet

&lt;1%



## LEMBAR KONSULTASI

NAMA : MUH. HAMDAN MUSTAMIR ISHAK  
 NIM : S2218004  
 JUDUL PENELITIAN : Aktivitas Komunikasi Organisasi Dalam Upaya Peningkatan Kedisiplinan Aparat Desa Gandaria Kabupaten Gorontalo  
 PEMBIMBING : 1. MINARNI TOLAPA, S.Sos., M.Si  
                   2. DWI RATNASARI, S.Sos., M.I.Kom

PEMBIMBING 1				PEMBIMBING 2			
N O	TANGGAL	KOREKSI	PARAF	N O	TANGGAL	KOREKSI	PARAF
2.	27/12/22	- BAB IV - Hasil Penelitian - Pembahasan		1	17/1/22	lagi di kita (bagi) kantor di kampus kita (bagi)	
2.	19/1/23	- Kesimpulan - Penutup		2	18/1/22	Pakarti Pembahasan	
3.	24/1/23	Aca		3	19/1/23	ACC	





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**  
**LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: [lembagapenelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 4041/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XI/2022

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Desa Gandaria

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Muh. Hamdan Mustamir Ishak

NIM : S2218004

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Lokasi Penelitian : KANTOR DESA GANDARIA KABUPATEN GORONTALO

Judul Penelitian : AKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM UPAYA  
PENINGKATAN KEDISIPLINAN APARAT DESA  
GANDARIA KABUPATEN GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 11 November 2022

Ketua,

Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN 0929117202

+





**PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO  
KECAMATAN TOLANGOHULA  
DESA GANDARIA**

*Sekretariat. Jalan Raja Tolangohula Desa Gandaria No : Tlp.*

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 474/Ds.Gdr/K.Tol/ 663 /XI/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini

N a m a : **SAMIN RAHMAN,S.Pd**  
Jabatan : Kepala Desa Gandaria  
A l a m a t : Desa Gandaria, Kec. Tolangohula, Kab. Gorontalo


Dengan ini menerangkan bahwa

N a m a : **MUH. HAMDAN MUSTAMIR ISHAK**  
NIM : S2218004  
Tempat Tanggal Lahir : Limboto, 13 Februari 2000  
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa  
A l a m a t : Desa Gandaria, Kec. Tolangohula, Kab. Gorontalo

Benar bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan Penelitian di Desa Gandaria Kec. Tolangohula dengan Judul Penelitian “ **AKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM UPAYA PENINGKATAN KEDISIPLINAN APARAT DESA GANDARIA KABUPATEN GORONTALO**” di Desa Gandaria Kec Tolangohula, Kab Gorontalo.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk perlunya.

Gandaria, 28 November 2022  
Kepala Desa Gandaria

  
**SAMIN RAHMAN, S.Pd**

## **ABSTRACT**

**MUH HAMDAN MUSTAMIR ISHAK. S2218004. THE ORGANIZATIONAL COMMUNICATION ACTIVITIES AS AN EFFORT TO INCREASE THE DISCIPLINE OF THE GANDARIA VILLAGE APPARATUS IN THE GORONTALO DISTRICT**

*This study aims to find the organizational communication activities as an effort to increase the discipline of the Gandaria Village apparatus in Tolangohula Subdistrict, Gorontalo District. The research method used in this study is a qualitative approach. Five people are taken as informants in this study. The results of this study indicate that the existence of communication activities in an organization is needed and can even be said to be very important. Because all activities in an organization will be able to run smoothly with communication. If communication activities run smoothly in an organization, there will be a positive impact on the organization's future development.*

**Keywords:** *organizational communication, discipline, village apparatus*



## **ABSTRAK**

**MUH HAMDAN MUSTAMIR ISHAK. S2218004. AKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM UPAYA PENINGKATAN KEDISIPLINAN APARAT DESA GANDARIA KABUPATEN GORONTALO**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana aktivitas komunikasi organisasi dalam upaya peningkatan kedisiplinan aparat Desa Gandaria Kecamatan Tolangohula Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Informan pada penelitian ini berjumlah 5 (Lima) orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan aktivitas komunikasi dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan bahkan bisa dikatakan sangat penting. Karena seluruh aktivitas dalam sebuah organisasi akan bisa berjalan dengan lancar dengan adanya komunikasi. Jika aktivitas berjalan dengan lancar dalam sebuah organisasi, akan ada dampak positif terhadap perkembangan organisasi tersebut di masa yang akan datang.

Kata kunci: komunikasi organisasi, kedisiplinan, aparat desa







**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI,  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001  
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo Telp. (0435) 829975**

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI  
No. 032/SK/FISIP-UIG/II/2023**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si  
NIDN : 0922047803  
Jabatan : Ketua Program Studi

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Muh. Hamdan Mustamir Ishak  
NIM : S2218004  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Aktivitas Komunikasi Organisasi Dalam Upaya  
Peningkatan Kedisiplinan Aparat Desa Gandaria  
Kabupaten Gorontalo

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **29 %**, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Dekan,  
  
**Dr. Moch. Sakir, S.Sos.,M.Si**  
NIDN. 0913027101

Gorontalo, 02 Februari 2023  
Tim Verifikasi,

  
**Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si**  
NIDN. 0922047803

Terlampir :  
Hasil Pengecekan Turnitin

## **BIODATA**

### **I. Identitas**

1. Nama : Muh. Hamdan Mustamir Ishak
2. Tempat/Tanggal Lahir : Limboto, 13 Februari 2000
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Agama : Islam
5. NIM : S2218004
6. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
7. Jurusan : Ilmu Komunikasi
8. Angkatan : 2018
9. Kewarganegaraan : Indonesia
10. Alamat : Jln. H. Yunus Abdullah Desa Gandaria Kabupaten  
Gorontalo

### **II. Latar Belakang Pendidikan**

- |             |                           |
|-------------|---------------------------|
| 2005 – 2011 | : SDN 08 Tolangohula      |
| 2011 – 2014 | : MTS Nurul Jannah Molohu |
| 2014 – 2017 | : SMK Negeri 1 Limboto    |