

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemampuan seorang pemimpin merupakan pondasi dari keberhasilan sebuah organisasi, mereka bertanggung jawab untuk menginisiasi perubahan, mempromosikan kemajuan, dan mendorong organisasi untuk mencapai potensi terbaiknya. Pemimpin juga harus menciptakan budaya organisasi yang mendukung visi dan misi yang telah ditetapkan. Budaya organisasi ini merujuk pada pola perilaku yang mencakup pemikiran, tindakan, bahasa, dan kebiasaan yang diterapkan oleh anggota organisasi.

Budaya organisasi yang kokoh dapat menjadi pendorong kesuksesan kantor, sementara budaya yang lemah atau negatif dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Budaya negatif sering kali bertentangan dengan visi dan tujuan kantor, menghambat kemajuan. Budaya organisasi adalah kekuatan sosial yang tidak terlihat, tetapi memiliki kemampuan untuk menginspirasi individu-individu dalam suatu organisasi untuk terlibat aktivitas kerja. (Hamid & Mukzam, 2016).

Dalam mewujudkan budaya organisasi yang baik, pemimpin harus bisa mengkomunikasikan ke pegawai agar perilaku pegawai sejalan dengan norma-norma yang telah ditetapkan. Proses komunikasi dari pimpinan ke pegawai merupakan komunikasi vertikal. Komunikasi vertikal yaitu bagian dari komunikasi organisasi.

Komunikasi organisasi bertujuan untuk mempermudah, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi, oleh sebab itu semua kantor perlu untuk menerapkan komunikasi organisasi agar dapat memperbaiki budaya organisasi.

Kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Sei Rampah yang terletak di Fidaus, Kecamatan Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat dalam proses pengurusan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti peroleh di Kantor Samsat Sei Rampah, komunikasi organisasi yang terdapat di instansi tersebut berjalan dengan sangat baik. Namun ada beberapa permasalahan di Kantor Samsat Sei Rampah terkait kurang efektifnya komunikasi vertikal yang dilakukan pimpinan dengan pegawai sehingga menimbulkan budaya organisasi yang negatif. Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Henri yang merupakan salah satu masyarakat yang sedang mengurus pajak kendaraan bermotor. Bapak Henri mengatakan untuk proses pelayanan yang dilakukan pihak Kantor Samsat Sei Rampah sangat lama prosesnya, ada beberapa pegawai yang datang ke kantornya telat, serta pegawai yang kurang ramah.

Fenomena yang terjadi pada pegawai yang datang telat ke kantor telah menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan pegawai ke masyarakat. Banyak masyarakat yang menunggu terlalu lama untuk melakukan proses pembayaran pajak maupun pengurusan administrasi lainnya, serta pegawai yang kurang ramah pada saat melakukan pelayanan hal ini membuat masyarakat tidak nyaman untuk menanyakan segala sesuatu yang berkaitan dengan administrasi pajak. Ada beberapa pegawai yang enggan menyampaikan keluhan-keluhan kepada pimpinan karena takut dipandang tidak mampu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan padanya. Sehingga pekerjaan tersebut memakan waktu yang lama untuk proses pengerjaannya. Ini merupakan suatu

kegiatan yang sering dilakukan sehingga menimbulkan kebiasaan yang menjadi budaya yang negatif yang dapat menghambat dari tujuan organisasi.

Hal tersebut perlu mendapatkan perhatian dari pimpinan dan diperlukan adanya komunikasi, pengawasan serta motivasi dari pimpinan kepada pegawai dalam melakukan tugas sehingga bisa merubah budaya organisasi negatif yang ada di Kantor Samsat. Komunikasi organisasi yang terjadi pada suatu kantor itu sangat penting dan harus berjalan dengan baik, maka pemimpin harus bisa menjalin komunikasi yang lancar dengan pegawai agar tidak terjadi kasus seperti ini lagi pada saat proses pelayanan masyarakat. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **“Peran Komunikasi Organisasi Pimpinan Kantor Samsat Dalam Upaya Memperbaiki Budaya Organisasi ”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan diatas maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut ” Bagaimana peran komunikasi organisasi pimpinan Kantor Samsat Sei Rampah dalam upaya memperbaiki budaya organisasi ?“.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditemukan di atas, maka penelitian ini difokuskan pada

1. Peran komunikasi organisasi pimpinan Kantor Samsat Sei Rampah dalam upaya memperbaiki budaya organisasi.
2. Komunikasi pimpinan Kantor Samsat Sei Rampah

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran komunikasi organisasi pimpinan kantor Samsat Sei Rampah dalam upaya memperbaiki budaya organisasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu. Berkaitan dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini terbagi menjadi manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis, yang secara umum diharapkan mampu mendatangkan manfaat bagi pengembangan Ilmu Komunikasi.

1.5.1 Manfaat Teoritis

- a) Diharapkan penelitian ini dapat berguna dalam hal pendidikan dalam rangka memperkaya bahan penelitian dan sumber bacaan.
- b) Diharapkan penelitian ini dapat menambah referensi data bagi kepustakaan Universitas Malikussaleh untuk penelitian yang akan datang.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a) Bagi peneliti diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi bagi Universitas Malikussaleh dengan adanya sumbangan penelitian.
- b) Bagi pihak Kantor Samsat Sei Rampah dapat memahami peran bagaimana komunikasi organisasi pimpinan Kantor Samsat dalam upaya memperbaiki budaya organisasi.