

**TINJAUAN KOMUNIKASI ORGANISASI PADA PEGAWAI
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI
SUMATERA BARAT**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen
Perdagangan (DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya*



Oleh :

NORIN KURNIAWATI

NIM. 21134067

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

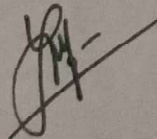
2024

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

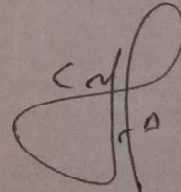
**TINJAUAN KOMUNIKASI ORGANISASI PADA PEGAWAI
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI
SUMATERA BARAT**

Nama : Norin Kurniawati
NIM/ TM : 21134067 / 2021
ProgramStudi : Diploma III Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Diketahui Oleh:
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Perdagangan


Yuki Fitria, SE.MM
NIP. 198207222010122002

Padang, 22 Juli 2024
Disetujui Oleh:
Pembimbing Tugas Akhir


Chichi Andriani, SE.MM
NIP. 198401072009122003

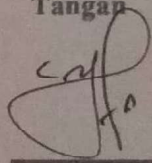
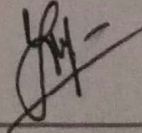
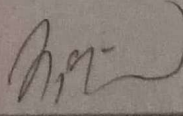
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN KOMUNIKASI ORGANISASI PADA PEGAWAI
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI
SUMATERA BARAT**

Nama : Norin Kurniawati
NIM/ TM : 21134067 / 2021
Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas
Akhir Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*

Padang , 22 Juli 2024

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Chichi Andriani, SE, MM	(Ketua)	 _____
Yuki Fitria, SE, MM	(Anggota)	 _____
Nia Ariyani Erlin, SE, M.Sc	(Anggota)	 _____

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Norin Kurniawati
Thn. Masuk/NIM : 2021/21134067
Tempat/Tgl. Lahir : Petapahan, 02 Maret 2003
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Keahlian : Diploma
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Dusun III Sei Pabaso
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Komunikasi Pada Pegawai Dinas Perindustrian dan
Perdagangan Provinsi Sumatera Barat.

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, 4 Juli 2024
Yang Menyatakan



Norin Kurniawati
NIM.21134067

ABSTRAK

Norin Kurniawati : Tinjauan Komunikasi Organisasi Pada Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat.

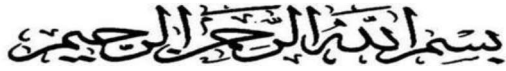
Pembimbing : Chichi Andriani, SE. MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi organisasi pada pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat melalui dimensi: pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang baik dan tindakan. Jenis penelitian dalam Tugas Akhir ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu digunakan untuk menganalisa data dengan cara menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi yang menyangkut komunikasi organisasi pada pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner. Populasi yang digunakan sebanyak 68 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu total sampling. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 68 responden. Teknik analisis data yaitu menggunakan tingkat capaian responden (TCR).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi pada pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat memperoleh total rata-rata keseluruhan TCR sebesar 79% dimana dapat dikatakan kedalam kategori baik. Artinya hal ini menunjukkan komunikasi organisasi pada pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat sudah efektif, namun masih perlu ditingkatkan untuk terus berkembang agar mencapai tingkat efektivitas maksimal.

Kata kunci : Komunikasi Organisasi.

KATA PENGANTAR



Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul “Tinjauan Komunikasi Organisasi Pada Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat”. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dan tepat pada waktunya.

1. Ibu Chichi Andriani, S.E, MM selaku dosen pembimbing Tugas Akhir
2. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, MSc, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Yuki Fitria, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Perdagangan Diploma III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

4. Bapak dan Ibu dosen, Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Diploma III serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
5. Orang tua beserta keluarga penulis yang telah memberi semangat dan dorongan serta do'a kepada penulis baik secara moral maupun materi, sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikan sejauh ini.
6. Teman-teman Program Studi Diploma III angkatan 2021 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang sama-sama berjuang dan memberikan banyak motivasi, saran, serta dukungan bagi penulis.

Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis tetap berusaha untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dengan baik. Semoga segala bantuan dan dukungan dari segala pihak dinilai ibadah di sisi Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Definisi Komunikasi Organisasi	8
B. Bentuk- Bentuk Komunikasi Organisasi.....	9
C. Indikator Komunikasi Organisasi	10
D. Hambatan Dalam Komunikasi Organisasi.	11
E. Manfaat Komunikasi Organisasi.....	13
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....	15
A. Jenis Penelitian.....	15
B. Tempat dan Objek Penelitian	15
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	16
D. Populasi dan Sampel	16
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	17

F. Jenis dan Teknik Pengumpulan data	17
G. Teknik Analisis Data	18
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	21
A. Gambaran Umum Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat.....	21
B. Visi dan Misi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat.....	23
C. Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat.....	23
D. Hasil Total Capaian Responden (TCR).....	26
1. Deskripsi Karakteristik Responden	26
2. Hasil Pengelolaan Data	31
BAB V PENUTUP.....	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden.....	20
Tabel 2.Karakteristik Berdasarkan Usia.....	27
Tabel 3.Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 4.Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	28
Tabel 5.Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	29
Tabel 6.Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas Jabatan	29
Tabel 7.Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	30
Tabel 8.Data Rata-rata Indikator Komunikasi Organisasi Pada Pegawai Disperindag Prov. Sumbar	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pimpinan Yang Sedang Memberi Informasi Pada Pegawai.	3
Gambar 2. Profil Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat.....	22
Gambar 3. Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat.	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Observasi.....	51
Lampiran 2.Surat Persetujuan Observasi	52
Lampiran 3. Kuesioner.....	53
Lampiran 4. Tabel Tabulasi	55
Lampiran 5. Tabel Tingkat Capaian Responden (TCR).....	58
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian Penyebaran Kuesioner.....	59

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia perlu berkomunikasi dalam kehidupan sehari-hari, artinya masyarakat menuntut manusia untuk berinteraksi satu sama lain, individu dengan individu, individu dengan kelompok, atau kelompok dengan kelompok. Bahwa sebagian besar manusia terbentuk sebagai hasil *integrasi* sosial dengan kelompok dan masyarakat lain. Dalam kelompok atau organisasi tentunya terdapat bentuk-bentuk kepemimpinan yang penting bagi kelangsungan hidup sekelompok atasan dan bawahan. Pencapaian organisasi memerlukan kolaborasi untuk mencapai tujuan individu maupun kelompok, karena komunikasi dua arah harus terjadi antara dua pihak (Zahara, 2018).

Tindakan komunikasi tersebut dapat dilakukan dalam beragam , antara lain adalah dalam lingkup organisasi (*organization communication*). Komunikasi organisasi yang paling nyata adalah konsep hubungan (*relationship*). Komunikasi organisasi yaitu sebagai hubungan yang saling berkaitan, jika sesuatu saling berkaitan berarti hal-hal tersebut saling mempengaruhi dan dipengaruhi satu sama lain. Pola dan sifat hubungan dalam organisasi dapat ditentukan oleh jabatan, jabatan tersebut yaitu atasan dengan bawahan. Sehingga menciptakan jalinan komunikasi dan struktur yang bersifat formal (Wijaya, 2013).

Komunikasi formal dapat di artikan dengan komunikasi yang mengikuti rantai komando yang dicapai oleh struktur wewenang. Dalam struktur organisasi, garis, fungsional, maupun matriks akan tampak berbagai macam posisi atau kedudukan masing-masing sesuai dengan batas tanggung jawab dan wewenangnya. Pola komunikasi dapat berbentuk komunikasi dari atas ke bawah (*top down or downward communications*), komunikasi dari bawah keatas (*botton up or upward communications*), komunikasi horizontal (*horizontal communications*), dan komunikasi diagonal (*diagonal communications*) (Ulfiyah, 2023).

Komunikasi formal biasanya digunakan di instansi maupun perusahaan dengan tata cara yang telah diatur sesuai struktur organsasi. Dalam komunikasi formal, atasan menggunakan bahasa baku dalam menyampaikan suatu informasi (Sari & Rummyeni, 2024). Salah satu instansi yang menggunakan komunikasi formal adalah Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat, dalam lingkungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat, komunikasi formal digunakan untuk menyampaikan keputusan, arahan, kebijakan, dan informasi penting lainnya secara resmi dan terstruktur. Hal ini membantu memastikan bahwa informasi disampaikan dengan jelas, tepat, dan sesuai dengan hierarki yang ada di dalam instansi tersebut.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat dibentuk berdasarkan peraturan daerah nomor 12 tahun 2011 tentang perubahan atas peraturan daerah Provinsi Sumatera Barat nomor 4 tahun

2008 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Dinas Daerah Provinsi Sumatera Barat. Dinas Perindustrian dan Perdagangan sendiri memiliki jumlah pegawai sebanyak 68 orang (SPT Tahun 2023). Komunikasi di Dinas Perindustrian dan Perdagangan bersifat formal agar Dinas Perindustrian dan Perdagangan berjalan dengan baik dan efektif dalam bekerja.



Gambar 1. Pimpinan Yang Sedang Memberi Informasi Pada Pegawai.

Dapat dilihat pada gambar diatas, bahwa pimpinan yang sedang menjelaskan informasi terkait penyampaian pekerjaan kepada pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan Komunikasi yang dilakukan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat yaitu bersifat formal karena atasan memberikan arahan kepada bawahannya. Dalam hal ini komunikasi

organisasi pada pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat merupakan sebuah fenomena yang menarik untuk di teliti. Karena komunikasi formal menjadi hal yang dominan, dimana atasan seringkali menyampaikan informasi kepada bawahan dengan bahasa yang kurang dimengerti oleh bawahan. Hal ini tentu dapat menimbulkan hambatan dalam proses komunikasi organisasi pada pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan itu sendiri.

Karena dalam hal tersebut penyampaian atasan terhadap informasi yang akan disampaikan terdapat kekeliruan sehingga bawahannya kurang memahami apa yang telah disampaikannya. Ketika atasan menggunakan bahasa yang kurang dimengerti oleh bawahannya maka pesan yang disampaikan dapat menjadi tidak efektif terhadap makna pesan yang akan disampaikan. Hal ini dapat menyebabkan kesalahpahaman dan ketidakjelasan dalam tugas yang diberikan. Selain itu terkadang pegawai mengalami komunikasi buruk dengan atasannya yang disebabkan oleh atasan memberikan informasi mengenai pekerjaan tidak tepat pada waktu bekerja. Atasan memberikan informasi melalui via email tetapi bawahan terkadang kurang memperhatikan informasi melalui via email karena tidak pada waktunya bekerja, namun pekerjaan yang diberikan memiliki deadline yang harus segera diselesaikan.

Hal tersebut dapat memicu salah paham antara atasan dan bawahan karena kurangnya komunikasi yang dilakukan oleh atasan terhadap bawahannya. Seharusnya atasan bisa memberikan informasi mengenai

pekerjaan tersebut pada waktu bekerja. Serta memanggil pegawai yang bersangkutan untuk menemuinya dan menjelaskan secara langsung apa saja yang akan dikerjakan oleh pegawai tersebut. Dengan adanya komunikasi yang efektif dapat mempengaruhi hubungan antar individu, kerja sama tim, serta pencapaian tujuan bersama. Jika terdapat hambatan atau kesalahpahaman dalam komunikasi organisasi pada pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat maka bisa dipastikan dapat terganggunya hubungan antar pegawai, kerjasama tim, dan pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Oleh karena itu, penelitian mengenai komunikasi organisasi pada Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat perlu dilakukan. Karena dengan memahami kondisi faktual yang terjadi di lingkungan tersebut, diharapkan dapat ditemukan saran yang rasional untuk meningkatkan komunikasi organisasi antara pegawai, kerjasama tim serta pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul **“Tinjauan Komunikasi Organisasi Pegawai Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, untuk memudahkan dalam penyelesaian permasalahan yang menjadi dasar dalam penulisan ini, maka dapat dirumuskan masalah yaitu “ Bagaimana komunikasi organisasi pada pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas adapun tujuan dari penelitian yaitu “untuk mengetahui komunikasi organisasi pada pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat”

D. Manfaat Penelitian

Adapun hal dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

1) Bagi Penulis

Untuk dapat memahami dan mempelajari secara mendalam tentang komunikasi organisasi pada pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat.

2) Bagi Pemerintah Daerah

Hasil penelitian ini dapat diharapkan mampu membantu pemerintahan daerah dalam mencapai tujuan untuk meningkatkan komunikasi yang efektif pada pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan.

3) Bagi Pihak Lain

Untuk dapat dijadikan bahan pengembangan ilmu pengetahuan itu sendiri. Secara khusus merupakan sumbangan pemikiran bagi pemerintahan kota Padang, dalam menjaga komunikasi antara atasan dengan bawahan.

b. Manfaat Praktis

Sebagai bahan pertimbangan bagi pegawai dalam menjaga komunikasi antara atasan dan bawahan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat.