

## KOMUNIKASI PIMPINAN DAN BAWAHAN DALAM MENINGKATKAN KERJASAMA PEGAWAI DI KANTOR DINAS PENCEGAH PEMADAM KEBAKARAN (P2K) KOTA MEDAN

Helen Vanhurk Sriwati Ningsih Sitorus<sup>1)</sup>, Chandra M Damanik<sup>2)</sup>

Universitas Darma Agung<sup>1)2)</sup>

E-Mail: [helensitorus41@gmail.com](mailto:helensitorus41@gmail.com)<sup>1)</sup>, [chandradasmanik@gmail.com](mailto:chandradasmanik@gmail.com)<sup>2)</sup>

### ABSTRAK

Komunikasi adalah suatu proses yang saling terhubung dalam kehidupan manusia dimana lewat komunikasi seseorang akan dapat saling mengenal dan memahami satu sama lain hingga dapat mempengaruhi persepsi mereka. Komunikasi akan semakin efektif ketika terjadi kesepahaman. Agar tercipta komunikasi yang efektif perlu memperhatikan bagaimana layaknya berkomunikasi dengan baik serta proses sehingga terbentuk suatu hubungan yang bertujuan mencapai tujuan dimana kebutuhan semua pihak terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran Komunikasi Pimpinan dan Bawahan. Dalam Meningkatkan Kerjasama Pegawai di Kantor Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran (P2K) Kota Medan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dengan wawancara, observasi dan studi pustaka. Dalam menganalisis data digunakan model Miles dan Huberman terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian yaitu: 1) Komunikasi pimpinan dan bawahan di Kantor Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran Kota Medan masih belum optimal atau belum baik disebabkan dalam berinteraksi pimpinan masih kurang dengan pegawai, pimpinan hanya berinteraksi terkait dengan pekerjaan. 2) Komunikasi yang terjalin antara pegawai di kantor Kantor Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran Kota Medan sudah optimal atau sudah baik, ini bisa dilihat ketika mereka melakukan tugas dan kerja selalu berinteraksi dan komunikasi diantara mereka berjalan dengan baik tanpa memandang jabatan sehingga mereka bebas bertukar pikiran demi kelancaran pekerjaan. 3) Pimpinan dalam hal ini bersifat informasional telah berjalan dengan baik karena pimpinan selalu tanggap dan mengikuti setiap informasi ditempat kerja. 4) Dalam pengambilan keputusan pimpinan selalu bersikap tegas dalam situasi apapun.

**Kata Kunci : Komunikasi, Kerjasama**

### ABSTRACT

Communication is a process that is interconnected in human life where through communication someone will be able to get to know and understand each other so that it can influence their perceptions. Communication will be more effective when there is an understanding. In order to create effective communication, it is necessary to pay attention to how to communicate properly and the process so that a relationship is formed that aims to achieve goals where the needs of all parties are met. This study aims to determine the description of Leadership and Subordinate Communication. In Improving Employee Cooperation at the Medan City Fire Prevention Service Office (P2K). Data collection techniques in qualitative research with interviews, observations and literature studies. In analyzing the data, the Miles and Huberman model is used consisting of three activity flows, namely data collection, data reduction, data presentation, drawing conclusions/verification. The results of the study are: 1) Communication between leaders and subordinates at the Medan City Fire Prevention Service Office is still not optimal or not good because in interacting with employees, leaders are still lacking, leaders only interact related to work. 2) Communication between employees in the Medan City Fire Prevention Office is optimal or good, this can be seen when they carry out their duties and work always interacting and communication between them runs well regardless of position so that they are free to exchange ideas for the sake of smooth work.

#### History:

Received : 25 April 2024

Revised : 29 Mei 2024

Accepted : 23 November 2024

Published : 31 Desember 2024

**Publisher:** LPPM Universitas Darma Agung

**Licensed:** This work is licensed under

**Attribution-NonCommercial-No**

**Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)**



3) *Leadership in this case is informational has been running well because the leadership is always responsive and follows every information in the workplace.* 4) *In decision making, the leadership is always firm in any situation.*

*Keywords: Communication, Cooperation*

## **1. PENDAHULUAN**

Komunikasi yang kondusif antara sesama anggota organisasi perlu dibangun tujuannya agar tujuan organisasi tercapai dan sukses, dengan saling menjaga hubungan komunikasi yang baik maka program yang telah direncanakan diharapkan dapat berjalan dengan baik demikian juga dengan program yang sedang dijalankan. Dengan demikian kita menjadi tahu apa yang menjadi kelemahan serta kelebihan kita.

Setiap saat ada interaksi komunikasi pimpinan dan bawahan dan akan terjadi menurut jenjangnya seperti komunikasi dari atas kebawah, komunikasi bawah ke atas bahkan antar bawahan kebiasaan ini akan menumbuhkan budaya berkomunikasi. Komunikasi yang baik dimulai dari pimpinan lewat contoh yang diberikan pimpinan kepada bawahan.

Agar tercipta komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi seperti di Kantor Pencegah Pemadam Kebakaran Kota Medan perlu memperhatikan keadaan anggota atau staf pegawai sehingga komunikasi yang efektif akan terwujud. Timbulnya kerjasama antara pegawai disebabkan oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik.

Pimpinan harus banyak berkomunikasi dengan para anggota maupun staf pegawainya. Sehingga informasi penting yang menyangkut dengan pelaksanaan tugas – tugas anggota dan pegawai dapat mereka ketahui. Disamping itu, mereka juga dapat menginformasikan segala permasalahan yang berhubungan dengan pekerjaan dan pribadi mereka.

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah: berdasarkan survey dilokasi kantor, bahwa komunikasi pimpinan dan bawahan di Kantor Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran Kota Medan, Sumatera Utara dinilai kurang efektif. Hal ini terjadi kemungkinan karena pimpinan terlalu sibuk. Untuk itu perlu upaya meningkatkan kemampuan komunikasi efektif pimpinan bawahan dalam upaya meningkatkan kerjasama antar anggota maupun pegawai di Kantor Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran Kota Medan, Sumatera Utara

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Komunikasi**

Menurut Efendy (2009), dalam bukunya berjudul Ilmu Komunikasi mengemukakan bahwa komunikasi adalah cara menyampaikan informasi kepada individu lain agar individu itu paham dan mau mengubah perilaku baik lisan, dan menggunakan media sebagai salurannya.

Rogers & Lawrence (2008) menyatakan bahwa komunikasi merupakan cara bertukarnya informasi antara dua individu dan bisa lebih dengan harapan ada makna yang dimengerti.

## **B. Tujuan Komunikasi**

Fajar (2009) menjelaskan pada hakikatnya komunikasi bertujuan untuk menyampaikan informasi, ide, pikiran, perasaan dan lain-lain agar terjadi perubahan, yaitu ; (1) Perubahan sikap (*attitude change*) baik berubah positif maupun negatif, (2) Perubahan pendapat (*opini change*), (3) Perubahan perilaku (*behavior change*), (4) Perubahan sosial (*social change*).

Menurut Sunindhia (2003) dalam bukunya Kepemimpinan dalam Masyarakat Modern mengemukakan tujuan komunikasi adalah; (1) Sampainya informasi diharapkan dapat dipahami. (2) Paham ketika individu lain menyampaikan pendapat, (3) Ketika ada ide agar dikomunikasikan dengan baik dan ide tersebut bisa diterima, dan (4) Adanya perubahan dalam diri oranglain dan mau melakukannya.

## **C. Hambatan Dalam Proses Komunikasi**

Fajar (2009) menjelaskan ada empat faktor penghambat komunikasi, yaitu (1) hambatan dan proses komunikasi yang terdiri dari pengirim pesan, penyandian / simbol, media, bahasa sandi, penerima pesan dan hambatan dan memberikan balikan atau respon terhadap informasi yang disampaikan.

Hanafi (2004 : 186) dalam bukunya Memahami Komunifikasi Antar Manusia mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi proses komunikasi, yaitu : (1) faktor keterampilan dalam berkomunikasi, (2) faktor sikap individu yang terlibat dalam proses komunikasi, (3) faktor tingkat pengetahuan, (4) faktor posisi dalam system sosial budaya.

## **D. Komunikasi Efektif**

Devito dalam bukunya berjudul *The Efektif Communication* mendefenisikan komunikasi efektif merupakan upaya mengirimkan informasi dan harapan informasi yang dikirim diterima oleh sipenerima informasi dan langsung ada respon dari sipenerima. Adapun komunikasi efektif dilakukan agar terjadi kesepahaman, kesepahaman biasanya dikarenakan adanya ikatan keluarga, persahabatan dan percintaan.

Menurut Arni komunikasi efektif adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan yang lainnya, paling kurang seseorang yang biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Pesan mulai dan berakhir dalam diri individu masing-masing. Komunikasi efektif mempengaruhi komunikasi dan hubungan dengan orang lain.

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian dengan jenis deskriptif kualitatif. Peneliti memilih 8 informan yaitu Sekretaris Dinas, Staf Keuangan, Kepala dan Wakil Kepala Bidang Operasional setiap Regu (terdiri dari 3 regu) serta beberapa anggota / staf pegawai operasional Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran (P2K) Kota Medan.

Teknik pengumpulan data yang di pakai dalam penelitian ini adalah : 1) Wawancara, 2) Observasi, 3) Studi kepustakaan. Analisis data yang digunakan

adalah model Miles dan Huberman terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil yang peneliti temukan dalam penelitian di Kantor Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran Kota Medan mengenai Komunikasi Pimpinan dan Bawahan Dalam Meningkatkan Kerjasama Pegawai adalah: 1) Kapasitas jalinan hubungan komunikasi antara pimpinan dan pegawai dinilai rendah dimana sebagai seorang pemimpin haruslah berinteraksi dengan pegawai tidak hanya sebatas menyampaikan instruksi namun penjelasan tidak ada sehingga bagaimana tugas serta pekerjaan hanya pegawai yang bekerjasama. 2) Sering terjadi ketidak merataan pimpinan dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan pegawai hanya sebahagian pegawai yang diajak berkomunikasi. 3) Hubungan komunikasi pimpinan dan pegawai tidak sesuai harapan dimana pegawai jarang memberi masukan karena tidak begitu dekat dengan pimpinan. Ada juga pegawai yang mau memberi masukan, mereka adalah pegawai yang sering berkomunikasi dengan pimpinan. 4) Keefektifan komunikasi antara para pegawai Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran Kota Medan terlihat dari seringnya pegawai berinteraksi sesama pegawai lewat koordinasi dan kerjasama ketika melakukan pekerjaan walaupun mereka dalam bidang yang berbeda tidak hanya itu mereka juga sering bertukar fikiran tanpa memandang struktur jabatan demi kelancaran kerja.

Pimpinan mampu menjadi simbol keberadaan organisasi ini yang dinamakan pimpinan perannya bersifat interpersonal, hadir disetiap kegiatan organisasi. Pemimpin juga mampu memotivasi pegawai namun hal ini belum terlaksana dengan baik dan pimpinan juga ketika ada pegawai yang kurang disiplin jarang memberi teguran.

Selain bersifat interpersonal pimpinan juga perannya bersifat informasional, sebagai seorang pemimpin sudah seharusnya pemimpin sering memantau arus informasi selanjutnya menruskan informasi yang didapat kepada bawahan, dalam hal ini pimpinan belum menjadi komunikator yang baik dikarenakan pimpinan mau menunjuk orang lain sebagai komunikator dalam hal penyampaian tugas.

Pimpinan juga mampu mengamati situasi lingkungan kerja sehingga ketika mengambil keputusan pimpinan dapat bersikap tegas ketika memutuskan keputusan atas keadaan yang terjadi di lingkungan kerja.

Berdasarkan hasil yang didapat pimpinan di kantor Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran Kota Medan melakukan tugas dan fungsinya untuk meningkatkan kerjasama pegawai, namun belum semua berjalan baik. Berdasarkan teori yang digunakan, dimana lewat komunikasi terdapat beberapa gaya bersikap dan bertindak pimpinan yaitu :

1. Informasi yang disampaikan dari atasan menggunakan kata-kata atau simbol yang dapat diterima dengan mudah dan dimengerti.
2. Atasan mendiskusikan kebijakan baru melalui staf dan diteruskan ke bawahan.

3. Atasan bersedia menjelaskan informasi baru kepada bawahan melalui komandan regu.
4. Informasi yang dikirim oleh atasan berupa tulisan, dapat dipercaya kebenarannya.
5. Sikap atasan dalam menyampaikan informasi sangat bersahabat.
6. Informasi yang disampaikan secara langsung oleh atasan melalui gelar apel pagi/malam.
7. Bawahan selalu memperbaiki kesalahannya dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai instruksi atasan.
8. Bawahan dapat bekerjasama dengan regu lain tanpa membedakan ras, suku dan agama.
9. Jika ada pembaharuan informasi, bawahan dapat menjalankannya sesuai informasi yang didapat melalui atasan.
10. Atasan/bawahan setiap kali berkomunikasi menggunakan nada yang sesuai, tidak terlalu keras dan tidak terlalu lembut.
11. Atasan melakukan kontak mata langsung saat berbicara dengan bawahan.
12. Atasan sesekali menggunakan gerakan tangan untuk menegaskan poin pembicaraannya agar bawahan mudah menerima informasi yang disampaikan.

## **5. SIMPULAN**

1. Komunikasi pimpinan dan bawahan di Kantor Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran Kota Medan belum berjalan dengan baik/belum berjalan lancar karena pimpinan tidak sering berinteraksi dengan mereka, dimana pimpinan hanya berinteraksi dengan mereka ketika ada kepentingan tugas dan kerja.
2. Komunikasi antara sesama pegawai di kantor Kantor Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran Kota Medan dinilai berjalan baik/berjalan lancar, karena para pegawai di Kantor Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran Kota Medan sering berinteraksi dan berkomunikasi satu dengan yang lain demi kelancaran tugas dan kerja, serta bebas bertukar pikiran tanpa memandang jabatan untuk memperlancar tugas kerja mereka.
3. Pimpinan yang bersifat informasional dapat disimpulkan sudah berjalan baik/berjalan lancar, karena pimpinan sering memantau informasi di lingkungan kerja serta pimpinan sering menyampaikan informasi penting yang berhubungan dengan tugas dan kerja.
4. Pimpinan bersifat tegas dalam mengambil keputusan atas keadaan apapun yang terjadi/dihadapi.

## **6. DAFTAR PUSTAKA**

- Ardianto, E. 2007. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar Edisi Revisi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arif, Anwar. 2011. *Sistem Pengendalian Management*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arni. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

- Devito, Joseph A. 1997. *The Interpersonal Communication Book (Fifth Edition), The Efektif Communication*. Jakarta: Professional Books.
- Effendy, Onong Uchjana. 1999. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Grasindo Rosdakarya.
- Hanafi, dkk. 1984. *Memahami Komunikasi Antar Manusia*. Bandung: Kencana Prenada Media Group.
- Liliweri. 2004. *Dasar- Dasar Komunikasi Antar Budaya*. Bandung: Universitas Terbuka.
- Mulyana, Deddy & Solatun. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi (Contoh – contoh Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Praktis)*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mulyana Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rahmat, Jalaluddin. 1984. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remadja Karya.
- Rahmat, Jalaluddin. 2008. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sandjaya. 1994. *Materi Pokok Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sugiono, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sunindhia. 1994. *Kepemimpinan Dalam Masyarakat Modern*. Jakarta : Grasindo Rosdakarya.
- Wardani. 2009. *Teori Belajar, Kerjasama, dan Keterampilan Mengajar*. Jakarta: Salemba Empat.