

## Analisis Proses Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Satuan Samapta Polresta Samarinda

Eko Sugianto<sup>1</sup>, Kheyene Molekandella Boer<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman

Email: [eknokhey@gmail.com](mailto:eknokhey@gmail.com)

### Abstrak

Satuan Samapta harus mampu meningkatkan kinerja, salah satunya melalui proses komunikasi yang baik. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis proses komunikasi dalam meningkatkan kinerja Satuan Samapta Polresta Samarinda, dengan metode penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif. Pemilihan informan menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara, serta teknik analisis data dengan model interaktif. Sedangkan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi Shannon dan Weaver. Hasil penelitian ini yaitu pihak yang menciptakan pesan adalah Kasat Samapta untuk personil Samapta mengenai arahan pelaksanaan tugas dengan alat komunikasi yang sering digunakan adalah mikrofon dan secara personal menggunakan media *online* melalui Whatsapp atau media telepon, dengan menggunakan sinyal analog atau sinyal listrik. Saluran yang digunakan bergantung pada alat yang digunakan oleh sumber pesan. Noise yang terjadi adalah gangguan pada alat pengeras suara, dan gangguan dari luar yang mengganggu suara dari sumber pesan, sehingga mengganggu kinerja dari satuan Samapta. Penerima pesan menggunakan mata dan telinga dalam menerima pesan yang berupa suara maupun gerakan. Penerima pesan memahami apa yang telah disampaikan oleh pengirim pesan, namun apabila ada gangguan, maka mempengaruhi pemahaman penerima pesan, atau tergantung individu masing-masing penerima pesan. Kesimpulannya proses komunikasi dalam Satuan Sampata Polresta Samarinda menemukan gangguan yang perlu diatasi guna meningkatkan kinerja berdasarkan poin proses komunikasi.

**Kata Kunci:** Komunikasi, Kinerja, Proses Komunikasi

### Abstract

*The Samapta unit must be able to improve performance, one of which is through a good communication process. This study aims to describe and analyze the communication process in improving the performance of the Samarinda Police Samapta Unit, with qualitative research methods and descriptive approaches. The selection of informants uses Purposive Sampling techniques and observation and interview data collection techniques, as well as data analysis techniques with interactive models. Meanwhile, the theory used in this study is Shannon and Weaver's communication theory. The result of this research is that the party who created the message is Kasat Samapta for Samapta personnel regarding the direction of task implementation with the communication tool that is often used is a microphone and personally uses online media through Whatsapp or telephone media, using analog signals or electrical signals. The channel used depends on the tool used by the source of the message. The noise that occurs is interference in the loudspeaker, and interference from the outside that interferes with the sound from the message source, thus interfering with the performance of the Samapta unit. The recipient of the message uses his eyes and ears to receive messages in the form of sounds and movements. The recipient of the message understands what has been conveyed by the sender of the message, but if there is a disturbance, it affects the understanding of the recipient of the message, or it depends on the individual recipient of the message. In conclusion, the communication process in the Sampata Unit of the Samarinda Police found disturbances that needed to be overcome in order to improve performance based on communication process points.*

**Keywords:** Communication, Performance, Communication Process

## PENDAHULUAN

Kepolisian Republik Indonesia (Polri) memiliki beberapa fungsi salah satunya merupakan di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat (Yulihastin, 2008:14). Sejalan dengan hal tersebut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia memberikan amanat bahwa Polri memiliki tugas pokok yakni memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat.

Salah satu satuan dalam tubuh organisasi Polri adalah Satuan Samapta Bhayangkara (Sat Sabhara) yakni unsur yang membantu pimpinan dan pelaksana staf Kepolisian Resort Kota (Polresta) yang berada di bawah Kepala Kepolisian Resort (Polres). Sabhara memiliki tugas dalam penyelenggaraan atau pembinaan Fungsi Kesamaptaan Kepolisian atau tugas umum dan pengamanan obyek khusus, termasuk mengambil tindakan pertama di tempat kejadian dan penanganan Tindak Pidana Ringan, pengendalian massa dan pemberdayaan bentuk-bentuk pengamanan Swakarsa masyarakat dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat. Dalam menjalankan tugas tersebut Polri memerlukan komunikasi yang baik, baik dengan pimpinan maupun kepada masyarakat untuk menjalankan kinerjanya dengan, terutama komunikasi dalam organisasi itu sendiri.

Termasuk dalam hal ini adalah Satuan Samapta Kepolisian Resort Kota Samarinda (Polresta Samarinda) Kalimantan Timur. Komunikasi adalah upaya yang dilakukan secara sistematis untuk merumuskan dengan tegas asas penyampaian informasi dan pembentukan pendapat serta sikap (Effendy, 2005:10). Komunikasi juga dapat dikatakan sebagai alat bagi seorang pemimpin dalam hal menyampaikan suatu kebijakannya, karena dengan komunikasi yang efektif maka apa yang disampaikan akan sesuai dengan yang diinginkan. Pemimpin sebagai seorang komunikator tentu akan memiliki peran yang krusial dalam memberikan pengaruh kepada perilaku organisasi, karena pemimpin yang akan bertanggungjawab atas berjalannya suatu pekerjaan dengan lancar oleh bawahannya. Apabila komunikasi yang diterapkan pemimpin berjalan dengan lancar, maka tentu keberhasilan akan diperoleh baik dalam bidang ekonomi, politik, maupun pembangunan, termasuk juga dalam hal pekerjaan atau di dalam organisasi.

Suatu kelompok atau organisasi tentu saja mempunyai kepemimpinan dengan bentuk tertentu dan menjadi suatu hal yang penting untuk organisasi tersebut, dalam hal ini kepemimpinan yang terdiri dari atasan dan bawahan. Komunikasi yang baik di antara dua pihak tersebut merupakan hal yang tidak kalah penting, komunikasi yang terjadi dalam dua belah pihak tersebut adalah komunikasi dua arah. Hal ini agar apa yang dicita-citakan oleh organisasi dapat tercapai.

Komunikasi menjadi hal yang sangat penting dalam organisasi dan tentu selalu dibutuhkan. Komunikasi dalam organisasi tersebut akan mempermudah organisasi dalam hal mengetahui visi organisasi ke depan dan harapan dari anggota organisasi. Hal tersebut juga tentu saja akan mempengaruhi kinerja dari organisasi yang berasal dari kerja sama anggota organisasi yang baik, karena apabila dalam suatu organisasi pimpinan tidak memperhatikan komunikasi tersebut, maka cenderung kinerja akan statis dan tidak sesuai dengan fungsinya. Pada dasarnya pimpinan harus mempunyai kesadaran bahwa hubungan antar pimpinan dengan anggota atau bawahan dalam suatu organisasi memerlukan perlakuan tertentu, termasuk juga adalah dalam perlakuan dalam komunikasi.

Pimpinan organisasi dalam memutuskan suatu keputusan dilalui dengan suatu proses. Keputusan tersebut berwujud seperti kegiatan suatu organisasi yang merupakan hak dan kewajiban dari seorang pimpinan, namun hal itu juga terkadang dapat dilimpahkan. Komunikasi yang terjadi antara pimpinan dengan bawahan merupakan suatu hal penting yang harus diperhatikan dalam organisasi untuk menunjang efektivitas kinerja organisasi.

Komunikasi akan berjalan dengan efektif apabila terdapat hubungan antara pimpinan dengan bawahan yang terjadi dengan baik berdasarkan suasana positif yang ada dalam organisasi. Agar hubungan ini terjadi, maka harus terdapat kepercayaan dan keterbukaan antara pimpinan dan bawahan. Tujuan organisasi yang hendak dicapai tidak akan pernah terlepas dari peran sumber daya manusia yang terdapat di dalam organisasi tersebut. Sehingga sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi tersebut sangat menentukan keberhasilan dalam organisasi tersebut.

Komunikasi dalam organisasi yang terjadi antara pimpinan dan bawahan sebagaimana yang

telah disebutkan sebelumnya adalah memiliki pengaruh yang besar terhadap tegaknya organisasi, situasi yang nyaman dan harmonis serta suasana efektif dalam organisasi akan menentukan kinerja organisasi, termasuk kinerja bawahan. Sehingga dalam komunikasi tersebut tidak boleh ada hambatan apa pun yang mengganggu jalannya komunikasi antara pimpinan dan bawahan tersebut.

Satuan Samapta Polresta Samarinda bertugas melaksanakan Turjawali dan pengamanan kegiatan masyarakat dan instansi pemerintah, objek vital, TPTKP, penanganan Tipiring, dan pengendalian massa dalam rangka pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat serta pengamanan markas. Kegiatan atau pelaksanaan tugas yang paling rutin dilaksanakan oleh Satuan Samapta Polresta Samarinda, adalah kegiatan pelaksanaan apel Satuan Fungsi Satuan Samapta, Patroli, dan pelaksanaan pengamanan kegiatan masyarakat.

Dalam menjalankan tugas tersebut, kinerja Satuan Samapta Polresta Samarinda sering kali menemukan kendala dalam hal komunikasi. Dalam hal ini Satuan Samapta Polresta Samarinda dihadapkan pada berbagai hal-hal yang mempengaruhi pesan saat dipindahkan dengan menggunakan alur dari sumber awal menuju ke tujuan, hal ini disebut dengan noise. Noise ini merupakan gangguan yang berasal dari suara, persepsi yang berbeda, atau misinterpretasi sehingga dapat mengubah arti pesan yang disampaikan. Gangguan ini tidak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat pesan yang diterima komunikan berbeda dengan pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan (Ilda Miswati, 2014: 11).

Pada pelaksanaannya noise yang sangat sering terjadi dalam pelaksanaan tugas Satuan Samapta Polresta Samarinda adalah mengenai arahan tentang kerapian setiap personil, misalnya masih ditemukan personil yang tidak mengindahkan perintah kerapian seperti model rambut personil yang tidak sesuai dengan aturan. Kemudian pada saat pelaksanaan apel, instruksi atau arahan yang disampaikan oleh pimpinan terkadang tidak dilaksanakan oleh personil dikarenakan masing-masing personil memiliki daya tangkap yang berbeda sehingga pesan yang disampaikan terkadang berbeda penafsiran oleh personil, bahkan instruksi yang tidak dikerjakan dikarenakan ketidakpahaman personil, bentuk noise yang terjadi misalnya berupa ketidakhadiran personil saat apel. Hal ini tentu mempengaruhi kinerja anggota Satuan Samapta Polresta Samarinda dalam menjalankan tugas dan fungsinya, terlebih tugas tersebut sangat penting karena bersentuhan dengan kepentingan masyarakat, sehingga komunikasi yang terjadi dan sampai pada masyarakat yang bersumber dari pimpinan ke anggota dan hingga ke masyarakat harus tersampaikan dengan baik, termasuk pesan yang khusus untuk organisasi internal Satuan Samapta Polresta Samarinda.

Permasalahan tersebut berdampak pada kinerja Satuan Samapta Polresta Samarinda, komunikasi yang menemukan masalah memicu instruksi pimpinan dengan anggota atau personil yang terkadang tidak sesuai, dengan faktor-faktor yang beragam. Akibatnya kinerja tidak akan maksimal untuk dilakukan dengan baik, terutama dalam hal pengayoman dan pengamanan ketertiban masyarakat. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses komunikasi dalam meningkatkan kinerja Satuan Samapta Polresta Samarinda.

## KERANGKA DASAR TEORI

### Model Komunikasi Shannon dan Weaver

Liliwari (2011: 66-68) mengatakan bahwa Model komunikasi ini terdiri dari 8 unsur yang menjelaskan suatu proses komunikasi yang tidak dapat saling dipisahkan. Unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sumber (*source*), Sumber ini adalah seseorang yang menciptakan pesan atau asal dari pesan tersebut yang menjadi prakarsa dari komunikasi.
2. Pesan (*message*). Yang dimaksud dengan pesan adalah informasi yang disampaikan oleh sumber pesan kepada penerima pesan.
3. Transmitter, Ini merupakan alat yang menangkap sinyal audio yang bersumber dari sumber pesan kemudian diubah menjadi sinyal elektronik dan ditransmisikan melewati jaringan telepon.
4. Sinyal (*signal*), Sinyal merupakan sesuatu yang akan mengalir melewati saluran dalam hal ini ada yang merupakan sinyal paralel dan ada juga yang merupakan sinyal serial.
5. Saluran, Saluran ini merupakan tempat dimana sinyal lewat untuk dapat tersalurkan kepada tujuan.

Dalam komunikasi saluran juga dipahami sebagai alat ataupun sarana yang dipakai guna aktivitas pemberitahuan ataupun informasi dari sumber informasi, misalnya media interpersonal yang diterapkan untuk komunikasi secara langsung atau media massa yang digunakan untuk kepentingan umum.

6. *Noise*, *Noise* merupakan gangguan yang terjadi dalam komunikasi sehingga menghambat transmisi pesan yang bersumber dari sumber pesan kepada penerima pesan. Hal ini akan menghambat kecepatan dari transmisi pesan yang disampaikan sehingga pesan yang sampai terhambat tidak sebagaimana mestinya.
7. *Receiver*, Penerima adalah seseorang yang menerima pesan dari sumber pesan melalui instrumen seperti telepon. Sedangkan komunikasi secara langsung dengan tatap muka penerima menerima pesan menggunakan instrumen telinga (suara) dan mata (gerakan).
8. *Destination*, Yang dimaksud dengan ini adalah seseorang atau kelompok yang menerima pesan yang telah melalui proses hingga diterima dan dapat dipahami oleh penerima pesan yang dimaksud.

### **Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks". Yang termasuk dalam area ini adalah internal, sistem manusia, hubungan manajemen serikat pekerja, komunikasi bawahan atau subordinat (superior kepada bawahan), komunikasi atasan atau komunikasi atasan (bawahan ke atasan) (Arni, 2015:65). Dengan kata lain, komunikasi dalam organisasi adalah transmisi informasi atau pesan dari atasan ke bawahan dan dari bawahan ke atasan. Bentuk komunikasi dapat berupa komunikasi formal maupun komunikasi informal dan komunikasi ini terbatas pada komunikasi internal, yaitu komunikasi yang berlangsung hanya dalam kerangka organisasi.

### **Kinerja Organisasi**

Kinerja organisasi merupakan indikator tingkat pencapaian yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan suatu organisasi, dan merupakan hasil yang diperoleh dari perilaku para anggotanya. Dapat juga dikatakan bahwa kinerja adalah hasil (output) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi berdasarkan sumber daya tertentu yang digunakan (input). Selanjutnya kinerja merupakan hasil dari rangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi tertentu.

Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil kerja sama antar anggota atau bagian organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. "Kinerja organisasi adalah penjumlahan dari hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Tercapainya tujuan organisasi berarti hasil kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari tingkatan organisasi tersebut. Sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya" (Surjadi, 2009:7).

### **Definisi Konseptual**

Definisi konsep adalah pemahaman tentang suatu konsep atau pemahaman, itu adalah elemen kunci dari pencarian. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti akan merumuskan konsep yang peneliti uraikan di atas, kemudian analisis komunikasi organisasi Satuan Samapta Polresta Samarinda adalah sebagai kemampuan proses penyimpanan informasi, baik secara lisan maupun verbal yang dimengerti oleh kedua pihak untuk mendapatkan hubungan timbal balik dalam konteks organisasi agar saling beruntung antara anggota organisasi tersebut. Sehingga dalam mengurai dan memecahkan suatu informasi menjadi bagian-bagian yang kecil, sehingga dapat dengan mudah di pahami oleh peneliti dalam penelitian yang dilakukan. Sedangkan Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian yang dipertahankan penulis dalam penelitian ini adalah berfokus pada analisis komunikasi organisasi dalam Satuan Samapta Polresta Samarinda, dengan unsur proses komunikasi menurut Shannon dan Weaver yang tidak dapat dipisahkan yakni:

- a. Sumber (*source*)
- b. Pesan (*message*)
- c. Transmitter
- d. Sinyal (*signal*)
- e. Saluran
- f. Noise
- g. Receiver
- h. Destination

### **Sumber dan Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan 5 orang informan yang menjadi sumber data dalam penelitian ini yang terdiri dari Kasat dan Personil Samapta Polresta Samarinda, peneliti menggunakan teknik purposive sampling.

### **Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data di lapangan model Miles dan Huberman. Terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu data *reduction* (reduksi data), data *display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (menarik kesimpulan/verifikasi).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Komunikasi menjadi hal krusial dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk individu, kelompok, ataupun organisasi. Termasuk dalam hal pelaksanaan pekerjaan, terutama dalam organisasi. Tujuan dari komunikasi organisasi adalah untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi. Hal tersebut akan berpengaruh kepada kinerja dalam organisasi, sebab kinerja adalah sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Tika, 2008: 121).

Dalam menjalankan tugas tersebut, kinerja Satuan Samapta Polresta Samarinda sering kali menemukan kendala dalam hal komunikasi. Dalam hal ini Satuan Samapta Polresta Samarinda dihadapkan pada berbagai hal-hal yang mempengaruhi pesan saat dipindahkan dengan menggunakan alur dari sumber awal menuju ke tujuan, hal ini disebut dengan noise. Noise ini merupakan gangguan yang berasal dari suara, persepsi yang berbeda, atau misinterpretasi sehingga dapat mengubah arti pesan yang disampaikan. Gangguan ini tidak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat pesan yang diterima komunikan berbeda dengan pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan (Miswati, 2014: 11).

Pada pelaksanaannya noise yang sangat sering terjadi dalam pelaksanaan tugas Satuan Samapta Polresta Samarinda adalah mengenai arahan tentang kerapian setiap personil, misalnya masih ditemukan personil yang tidak mengindahkan perintah kerapian seperti model rambut personil yang tidak sesuai dengan aturan. Kemudian pada saat pelaksanaan apel, instruksi atau arahan yang disampaikan oleh pimpinan terkadang tidak dilaksanakan oleh personil dikarenakan masing-masing personil memiliki daya tangkap yang berbeda sehingga pesan yang disampaikan terkadang berbeda penafsiran oleh personil, bahkan instruksi yang tidak dikerjakan dikarenakan ketidakpahaman personil, bentuk noise yang terjadi misalnya berupa ketidakhadiran personil saat apel. Hal ini tentu mempengaruhi kinerja anggota Satuan Samapta Polresta Samarinda dalam menjalankan tugas dan fungsinya, terlebih tugas tersebut sangat penting karena bersentuhan dengan kepentingan masyarakat, sehingga komunikasi yang terjadi dan sampai pada masyarakat yang bersumber dari pimpinan ke anggota dan hingga ke masyarakat harus tersampaikan dengan baik, termasuk pesan yang khusus untuk organisasi internal Satuan Samapta Polresta Samarinda.

Permasalahan tersebut tentu sedikit banyaknya berdampak pada kinerja Satuan Samapta

Polresta Samarinda, komunikasi yang menemukan masalah memicu instruksi pimpinan dengan anggota atau personil yang terkadang tidak sesuai, dengan faktor-faktor yang beragam. Akibatnya kinerja tidak akan maksimal untuk dilakukan dengan baik, terutama dalam hal pengayoman dan pengamanan ketertiban masyarakat. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis menganalisis komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja Satuan Samapta Polresta Samarinda.

### **Keterkaitan Analisis Komunikasi Organisasi Terhadap Peningkatan Kinerja Satuan Samapta Polresta Samarinda**

#### **1. *Sumber (source)***

Sumber ini adalah seseorang yang menciptakan pesan atau asal dari pesan tersebut yang menjadi prakarsa dari komunikasi. Pada komunikasi organisasi dalam Satuan Samapta Polresta Samarinda, yang menyampaikan pesan adalah Kasat Samapta Polresta Samarinda pada saat kegiatan apel sebelum melaksanakan tugas dan fungsi, juga menyampaikan pesan secara individu baik secara langsung maupun melalui telepon. Namun komunikasi organisasi yang sering terjadi adalah komunikasi saat apel Samapta.

#### **2. *Pesan (message)***

Yang dimaksud dengan pesan adalah informasi yang disampaikan oleh sumber pesan kepada penerima pesan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah diuraikan bahwa pesan yang disampaikan oleh sumber pesan yaitu Kasat Samapta adalah pesan yang sangat penting yang tentunya juga bersumber dari atasan untuk kemudian disampaikan langsung kepada Satuan Samapta Polresta Samarinda secara khusus. Sumber pesan yaitu oleh Kasat Samapta menyampaikan pesan terkait dengan pelaksanaan tugas Satuan Samapta, pesan tersebut berupa arahan dan informasi sebelum melaksanakan tugas dan fungsi atau sebelum melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu seperti, Patroli dan pengamanan kegiatan atau acara yang dilaksanakan oleh masyarakat. Arahan tersebut disampaikan melalui apel agar seluruh personil Samapta Polresta dapat menerima arahan dari pimpinan dengan baik dan jelas.

#### **3. *Transmitter***

Ini merupakan alat yang menangkap sinyal audio yang bersumber dari sumber pesan kemudian diubah menjadi sinyal elektronik dan ditransmisikan melewati jaringan telepon. Berdasarkan hasil wawancara bahwa dalam menyampaikan pesan, sumber pesan yaitu Kasat Samapta menyampaikan pesan kepada seluruh personil Samapta pada saat apel dalam rangkaian persiapan pelaksanaan tugas dan fungsi serta sebelum pelaksanaan kegiatan-kegiatan tersebut, apel dilakukan di lapangan Polresta Samarinda dengan mengumpulkan personil Samapta, dalam apel tersebut digunakan alat penguat suara atau mikrofon untuk menyampaikan arahan kepada seluruh personil agar dapat didengar dan menerima pesan yang disampaikan oleh sumber pesan dengan jelas dan baik.

#### **4. *Sinyal (signal)***

Sinyal merupakan sesuatu yang akan mengalir melewati saluran, dalam hal ini ada yang merupakan sinyal paralel dan ada juga yang merupakan sinyal serial. Dalam komunikasi organisasi pada Satuan Samapta Polresta Samarinda sinyal yang digunakan adalah bergantung pada alat komunikasi yang digunakan pada saat sumber pesan atau Kasat Samapta menyampaikan arahan kepada personil Samapta pada saat apel. dalam penyampaian informasi pada proses komunikasi antara Kasat Samapta dengan personil saat apel adalah menggunakan sinyal analog atau sinyal listrik. Sinyal analog merupakan sinyal untuk menampilkan data analog. Sinyal analog berupa berbagai macam gelombang elektromagnetik yang langsung, terus menerus disebarkan terus menerus melalui berbagai media transmisi.

#### **5. *Saluran***

Saluran ini merupakan tempat dimana sinyal lewat untuk dapat tersalurkan kepada tujuan. Dalam komunikasi saluran juga dipahami sebagai alat ataupun sarana yang dipakai guna aktivitas pemberitahuan ataupun informasi dari sumber informasi, misalnya media interpersonal yang diterapkan untuk komunikasi secara langsung atau media massa yang digunakan untuk kepentingan umum. Pada komunikasi organisasi di Satuan Samapta Polresta Samarinda, saluran yang digunakan dalam penyampaian arahan oleh Kasat kepada penerima pesan yaitu personil Samapta yaitu bergantung pada alat yang digunakan oleh sumber pesan yaitu Kasat Samapta, saluran ini akan

mengantarkan pesan yang disampaikan kepada penerima pesan.

6. *Noise*

Noise merupakan gangguan yang terjadi dalam komunikasi sehingga menghambat transmisi pesan yang bersumber dari sumber pesan kepada penerima pesan. Hal ini akan menghambat kecepatan dari transmisi pesan yang disampaikan sehingga pesan yang sampai terhambat tidak sebagaimana mestinya. Gangguan dalam komunikasi organisasi pada Satuan Samapta Polresta Samarinda sering terjadi, berdasarkan hasil wawancara dijelaskan bahwa gangguan yang terjadi berasal dari alat yang digunakan oleh sumber pesan dalam menyampaikan pesan, dalam hal ini adalah alat komunikasi pengeras suara yaitu mikrofon yang sering mengalami gangguan atau kerusakan termasuk baterai lemah pada saat Kasat sedang menyampaikan pesan, sehingga tentu akan terganggu suara dari sumber pesan. Selain itu gangguan juga berasal dari luar yaitu berasal gangguan suara kendraan yang sangat berisik sehingga suara Kasat Samapta tidak terdengar jelas atau tertutupi oleh suara bising dari kendraan tersebut.

7. *Receiver*

Penerima adalah seseorang yang menerima pesan dari sumber pesan melalui instrumen seperti telepon. Sedangkan komunikasi secara langsung dengan tatap muka penerima menerima pesan menggunakan instrumen telinga (suara) dan mata (gerakan). Dalam komunikasi organisasi Satuan Samapta Polresta Samarinda penerima pesan adalah personil Samapta dengan menerima pesan yang bersumber dari Kasat Samapta yang disampaikan pada saat apel. Personil sebagai penerima pesan menerima pesan dengan telinga karena pesan yang disampaikan berupa suara dan menerima dengan mata pesan yang berupa gerakan.

8. *Destination*

Yang dimaksud dengan ini adalah seseorang atau kelompok yang menerima pesan yang telah melalui proses hingga diterima dan dapat dipahami oleh penerima pesan yang dimaksud. Dalam komunikasi organisasi pada Satuan Samapta Polresta Samarinda penerima pesan adalah personil Samapta yang menerima pesan dari Kasat Samapta pada saat apel, pesan yang disampaikan pada umumnya dipahami oleh personil, namun ketika ada gangguan yang terjadi, maka pemahaman terhadap pesan yang disampaikan oleh Kasat akan dipengaruhi atau kurang dipahami oleh individu masing-masing personil Samapta Polresta Samarinda.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas, 8 unsur yang menjelaskan suatu proses komunikasi yang tidak dapat saling dipisahkan. Unsur proses komunikasi yang terjadi pada Satuan Samapta Polresta Samarinda tersebut dapat dianalisis permasalahan mendasar ada pada proses dimana terjadinya suatu gangguan, dan juga pada penerima pesan.

Proses komunikasi yang terjadi dalam organisasi Satuan Samapta Polresta Samarinda terjadi secara hierarkis. Misalnya terkait pelaksanaan tugas yakni pengamanan, pengawalan, dan patroli, maka proses komunikasi berasal dari instruksi atasan yakni Kapolresta Samarinda hingga ke Kasat untuk disampaikan kepada personil Samapta. Secara berjenjang arahan disampaikan hingga informasi atau pesan tersebut sampai kepada personil Samapta untuk dilaksanakan. Artinya dalam proses komunikasi organisasi dalam Satuan Samapta harus sejelas mungkin hingga sampai kepada personil yang melaksanakan tugas, sebab apabila terjadi gangguan dalam komunikasi, maka pelaksanaan tugas akan tidak sesuai dengan arahan dan berdampak pada kinerja.

Berdasarkan teori Komunikasi organisasi, salah satu fungsi dari komunikasi organisasi adalah fungsi informatif. Artinya organisasi dilihat sebagai suatu sistem yang melakukan pemrosesan informasi, yakni setiap orang yang ada di dalam organisasi berharap mendapatkan informasi yang lebih banyak, lebih baik dan pada waktu yang tepat. Informasi yang diperoleh memungkinkan setiap anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan dengan lebih akurat. Berdasarkan teori ini, maka apabila dalam proses komunikasi organisasi dalam Samapta Polresta Samarinda tidak maksimal atau terjadi hal yang mengganggu, maka pekerjaan yang dilakukan oleh Samapta juga tidak akan akurat.

Dalam komunikasi antara Kasat Samapta atau antar anggota Samapta memang sering terjadi kesalahan yang tidak disengaja dalam suatu komunikasi, dalam ilmu komunikasi hal tersebut disebut dengan noise. Gangguan yang bersumber dari hal teknis seperti alat komunikasi, dan gangguan dari luar, bahkan kadang bersumber dari yang menyampaikan pesan, harus diatasi dengan baik.

Dalam ilmu komunikasi noise adalah gangguan tak terencana yang terjadi dalam proses

komunikasi sebagai akibat pesan yang diterima komunikan berbeda dengan pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan (Miswati, 2014: 11). Terkait dengan komunikasi organisasi dalam pelaksanaan tugas atau kegiatan di Satuan Samapta Polresta Samarinda, Kasat Samapta Polresta Samarinda, sering terjadinya gangguan tersebut menghambat proses penyampaian pesan dalam pelaksanaan kegiatan Samapta Polresta Samarinda, baik gangguan atau noise yang berasal dari suara pemberi instruksi yang tidak jelas terdengar, gangguan yang terjadi dikarenakan alat yang digunakan dalam berkomunikasi, serta fokus masing-masing personil dalam menerima pesan atau arahan, maupun gangguan yang berasal dari luar seperti suara mobil bising yang lewat sehingga menghalangi suara yang disampaikan oleh yang memberikan arahan.

Noise tersebut tentu terjadi tanpa disengaja sehingga sangat mempengaruhi pesan yang disampaikan oleh komunikator. Terlebih pesan tersebut adalah hal yang akan mempengaruhi kinerja personil Samapta, karena apabila pesan yang disampaikan terganggu dan tidak sampai sebagaimana mestinya, maka tujuan dari pesan tersebut tidak akan tercapai, artinya pesan yang diterima oleh personil Samapta akan berbeda dengan yang disampaikan oleh komunikator atau pimpinan yang menyampaikan pesan, dalam hal ini biasanya adalah Kasat Samapta.

Dengan adanya noise tersebut, maka respon personil atau penerima pesan ketika terjadi gangguan dalam proses komunikasi organisasi pada pelaksanaan kegiatan Samapta Polresta berbeda-beda. Berdasarkan hasil wawancara yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan bahwa terkadang personil tidak merespon, dan ada juga yang merespon dengan bertanya kepada sesama personil mengenai pesan yang tidak secara jelas tersampaikan, ada juga yang merespon dengan cara interupsi untuk mengulang kembali pesan atau arahan. Kemudian penerima pesan atau personil Samapta Polresta Samarinda terkadang masih terdapat personil yang tidak menerima pesan dengan baik, baik dari suara maupun gerakan, dikarenakan faktor-faktor gangguan yang terjadi dalam penyampaian instruksi atau arahan yang disampaikan dalam pelaksanaan kegiatan Samapta Polresta baik dengan instrumen telinga (suara) maupun mata (gerakan). Apabila terjadi noise dalam komunikasi antara pimpinan dengan personil, maka ini tentu akan mempengaruhi pemahaman personil Samapta terhadap pesan yang disampaikan. Padahal secara umum personil dapat mudah memahami, namun apabila terjadi noise, maka akan ada personil yang tidak memahami pesan atau informasi yang disampaikan. Hal ini tentu akan berdampak pada kinerja yang kurang maksimal, sebab pesan yang disampaikan dalam komunikasi tersebut adalah pesan yang mengarahkan pada tugas yang harus dilaksanakan, sehingga apabila terjadi noise, dan pesan yang disampaikan tidak diterima dengan baik oleh personil Samapta, maka kinerja mereka sedikit banyaknya akan terdampak.

Dalam Samapta Polresta Samarinda memiliki tugas yang cukup banyak, sehingga arahan atau pesan yang disampaikan oleh pimpinan sangat berguna untuk mengarahkan personil dalam melaksanakan tugas, walaupun tugas masing-masing personil telah diketahui, namun akan selalu ada hal penting yang disampaikan oleh Kasat agar pelaksanaan tugas dapat maksimal.

Berdasarkan hal tersebut di atas, apabila dianalisis dari ilmu komunikasi maka dapat diketahui bahwa dalam komunikasi organisasi pada Satuan Samapta Polresta Samarinda, pada kegiatan apel Samapta Polresta Samarinda sumber (source) adalah orang yang mempunyai sesuatu kebutuhan akan komunikasi dalam kesehariannya. Kebutuhan akan komunikasi ini berkisar dari kebutuhan-kebutuhan sosial untuk diakui sebagai individu hingga kebutuhan akan informasi dengan individu lain, mempengaruhi sikap ataupun perilaku seorang individu atau sekelompok orang.

Pada praktiknya dalam apel Samapta Polresta Samarinda yang menjadi sumber adalah bapak Ahmad Abdullah selaku Kasat Samapta Polresta Samarinda yang menyampaikan informasi atau pesan kepada para personil saat apel dilaksanakan, hal ini agar tujuan dari pesan tersebut tersampaikan dengan baik untuk pelaksanaan kinerja organisasi personil Samapta. Kemudian terkait pesan yang disampaikan dalam kegiatan apel Satuan Samapta oleh sumber yaitu pesan terkait dengan arahan, informasi, atau pesan yang ditujukan kepada personil Satuan Samapta terkait dengan pelaksanaan tugas. Pesan (message) tersebut adalah sesuatu yang disampaikan dari sumber ke penerima yakni Kasat Samapta yang sumber bermaksud mempengaruhi penerima yakni personil Samapta, pesan tersebut harus menggunakan suatu perantara atau alat untuk memindahkan dari sumber ke penerima, dalam hal ini Kasat Samapta menyampaikan pesan tersebut pada kegiatan apel menggunakan alat penguat suara agar dapat tersampaikan kepada personil, namun kendala yang dihadapi adalah adanya noise yang sering terjadi



dalam kegiatan apel tersebut. Noise tersebut berpengaruh kepada kinerja personil, karena informasi tidak tersampaikan dengan baik. Oleh karena itu untuk meminimalisir terjadi noise maka Satuan Samapta Polresta Samarinda harus memastikan pada saat kegiatan apel yang menjadi kesempatan sumber informasi untuk menyampaikan informasi harus menggunakan alat pengeras suara yang baik dan dicross check sebelum penggunaan.

Noise yang juga terjadi adalah adanya suara bising yang bersumber dari mobil atau kendaraan yang lewat di jalan berdekatan dengan posisi apel dilaksanakan, sehingga solusi agar komunikasi yang terjadi di Satuan Samapta Samarinda ini terlaksana dengan baik adalah memindahkan posisi lokasi atau tempat apel dilaksanakan yang jauh dari suara yang berasal dari luar, agar tidak menghalangi gelombang suara yang berasal dari sumber pesan.

Noise yang terjadi juga harus direspon baik oleh personil Samapta, agar setiap pesan atau informasi yang disampaikan sumber dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh penerima (receiver) sebagai orang yang menerima pesan dan sebagai akibatnya menjadi terhubung dengan sumber pesan. Respon yang diberikan oleh penerima pesan yakni personil ini juga dapat berupa respon minimum yakni keputusan penerima untuk mengabaikan ataupun tidak melakukan apa pun dalam merespon pesan yang telah diterima, dan respon maksimum berupa suatu tindakan dimana penerima pesan terbuka dan mungkin mengandung kekerasan. Apabila individu personil memberikan respon minimum maka, noise yang terjadi akan mempengaruhi kinerja individu tersebut, bahkan secara organisasi. Hal tersebut dikarenakan pesan yang disampaikan oleh sumber yang dalam perjalanannya mengalami gangguan, tidak direspon dengan baik sehingga pesan tidak dipahami dan berdampak pada pelaksanaan tujuan dari pesan tersebut. Sebaliknya apabila diberikan respon maksimum oleh personil misalnya dengan melakukan interupsi maka, pesan akan diulang oleh sumber dan akan tersampaikan dengan baik kepada personil Samapta, sehingga pesan tersebut akan dipahami dan dilaksanakan dengan baik.

Berdasarkan uraian pembahasan tersebut, maka konsep yang sangat krusial pada model komunikasi Shannon dan Weaver adalah Noise, yaitu gangguan yang terjadi dalam komunikasi sehingga menghambat transmisi pesan yang bersumber dari sumber pesan kepada penerima pesan. Hal ini akan menghambat kecepatan dari transmisi pesan yang disampaikan sehingga pesan yang sampai terhambat tidak sebagaimana mestinya. Dalam praktek komunikasi pada Satuan Samapta Polresta Samarinda tersebut proses penyampaian pesan memang tidak lepas dari namanya gangguan yang timbul dan suatu sumber gangguan. Apabila gangguan tidak cepat diatasi maka makna dari pesan yang akan disampaikan akan berubah, hal inilah yang mempengaruhi yang lainnya, termasuk kinerja dalam organisasi.

Dalam kaitannya dengan teori komunikasi, terkait dengan gangguan (noise) komunikasi ini merupakan segala sesuatu yang dapat membelokkan maksud pengiriman pesan, dan segala sesuatu yang menghambat proses penerimaan pesan seperti yang dimaksudkan oleh pengirim pesan (Yosal Iriantara & Usep Syaripudin, 2013: 14). Berdasarkan hal tersebut, dengan adanya gangguan/hambatan dalam komunikasi organisasi Satuan Samapta Polresta Samarinda tersebut maka dapat memungkinkan proses komunikasi tidak berjalan dengan baik dalam satuan tersebut, dan tujuan dari sebuah komunikasi tersebut tidak dapat tercapai. Apabila pesan/informasi yang disampaikan oleh komunikator tidak dapat diterima dengan baik oleh komunikan, sehingga terjadi sebuah miss-komunikasi, apabila hal tersebut sering terjadi dan tidak segera ditindak lanjuti, tentunya sangat berpengaruh terhadap kinerja dari organisasi Satuan Samapta Polresta Samarinda, dan pada akhirnya tujuan dari Satuan Samapta Polresta Samarinda tidak dapat dicapai secara efektif dan efisien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan di atas, maka penulis dapat memberikan kesimpulan mengenai komunikasi organisasi Satuan Samapta Polresta Samarinda dalam meningkatkan kinerja berdasar proses komunikasi sebagai berikut:

1. Sumber (*source*), pihak yang menciptakan pesan dalam komunikasi organisasi pada Satuan Samapta Polres adalah Kasat Samapta sebagai sumber pesan untuk personil Samapta mengenai kegiatan yang dilakukan dalam menjalankan tugas dan fungsi.
2. Pesan (*message*), pesan yang disampaikan oleh sumber pesan adalah arahan untuk pelaksanaan

- tugas Satuan Samapta Polresta Samarinda pada saat apel sebelum melaksanakan kegiatan-kegiatan yang menjadi tugas dari Samapta Polresta Samarinda.
3. *Transmitter*, sebagai alat komunikasi yang sering digunakan oleh Kasat Samapta dalam menyampaikan pesan kepada para personil Samapta adalah menggunakan mikrofon atau penguat suara saat apel dan secara personal juga menggunakan media lain misalnya online melalui Whatsapp atau media telepon.
  4. Sinyal (*signal*), sebagai sesuatu yang mengalir melalui saluran, pada komunikasi organisasi Samapta Polresta Samarinda ini menggunakan sinyal analog atau sinyal listrik pada mikrofon yang digunakan saat apel.
  5. Saluran yang digunakan dalam komunikasi pada satuan Samapta Polresta.
  6. Samarinda bergantung pada alat yang digunakan oleh sumber pesan yaitu Kasat Samapta, saluran ini akan mengantarkan pesan yang disampaikan kepada penerima pesan, pada saat menggunakan mikrofon maka saluran yang digunakan adalah saluran listrik.
  7. *Noise* yang terjadi dalam komunikasi antara Kasat dengan Personil pada saat pelaksanaan kegiatan apel di Satuan Samapta Polresta Samarinda adalah gangguan yang berupa gangguan pada alat penguat suara, gangguan dari luar yaitu suara kendaraan yang lewat, sehingga mengganggu suara dari sumber pesan, hal tersebut tentu mengganggu kinerja dari satuan Samapta.
  8. *Receiver*, penerima pesan dalam hal ini adalah personil Satuan Samapta Polresta Samarinda menggunakan mata dan telinga dalam menerima pesan yang disampaikan oleh Kasat Samapta baik yang berupa suara maupun gerakan.
  9. *Destination*, penerima pesan memahami apa yang telah disampaikan oleh pengirim pesan, namun apabila ada gangguan, maka itu mempengaruhi pemahaman penerima pesan, tergantung individu masing-masing penerima pesan.

### Saran

Berdasarkan permasalahan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran yaitu:

1. Pada saat sumber pesan menyampaikan pesan harus dipastikan menyampaikan dengan jelas kepada penerima pesan, baik dari cara penyampaian maupun suara dari sumber pesan.
2. Arahan atau pesan yang disampaikan harus disampaikan lugas atau tidak bertele-tele, sehingga substansi pesan dapat dipahami dengan mudah oleh penerima pesan.
3. Sebelum menggunakan alat komunikasi pada saat penyampaian pesan sebaiknya alat seperti mikrofon atau penguat suara diperiksa secara keseluruhan, agar tidak terjadi gangguan teknis yang mengganggu komunikasi.
4. Sebelum komunikasi berjalan sebaiknya dipastikan bahwa sinyal yang digunakan dalam komunikasi tersebut berjalan dengan baik atau berada pada posisi yang stabil.
5. Saluran yang digunakan dalam komunikasi sebaiknya harus dipastikan berfungsi dengan baik dan dapat menyampaikan pesan dengan baik pada penerima pesan.
6. Sebaiknya agar tidak terjadi noise dalam proses komunikasi Samapta, maka tempat apel dipindahkan ke tempat yang kondusif dan jauh dari gangguan suara dari luar.
7. Personil Samapta harus menjaga fokusnya pada saat penyampaian pesan atau arahan saat persiapan pelaksanaan tugas, agar pesan dapat diterima dengan baik.
8. Pada saat terjadi gangguan maka penerima pesan yakni personil Satuan Samapta Polresta Samarinda harus memberikan respon maksimum terhadap gangguan tersebut agar pesan dapat tersampaikan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

### *Sumber Buku*

- Alo, Liliweri. 2011. Komunikasi Antar Personal. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. 2002. Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2008. Sosiologi Komunikasi: Teori, paradigm, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat. Jakarta: Kencana Preda Group.
- Cangara, H. Hafied. 2007. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Devito, Joseph A. 2011. Komunikasi Antar Manusia. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Effendy, Onong Uchjana. 2000. Komunikasi Efektif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2005. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fajar, Marhaeni. 2009. Ilmu Komunikasi: Teori&Praktik. Yogyakarta: Graha Ilmu. Huberman, dan Miles. 2014. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Ilda Miswati. H, 2014, Model Komunikasi Humas Pt Taspen (Persero) Cabang Pekanbaru Dalam Memberikan Informasi Program Pensiun Kepada Pensiunan PNS. Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Sarif Kasim Riau.
- Masmuh, Abdullah. 2013, Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek. Malang: UMM Press.
- Morrison, 2010. Teori Komunikasi Organisasi, Jakarta: Ghalia Indonesia. Muhammad, Arni. 2011. Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi aksara.
- Mulyana, Deddy. 2008. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moh. Pabundu Tika, 2008, Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pujileksono, Sugeng. 2015. Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif. Malang: Kelompok Intrans Publisng.
- Purwasito, Andrik. 2002, Komunikasi Multikultural (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2002.
- Rival, Veithzal. 2004. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbin, Stephen P. 2006. Perilaku Organisasi; Jilid Kesatu. Jakarta: Prenhalindo Persada.
- Romli, Khomsahrial. 2014. Komunikasi Organisasi Lengkap. Jakarta PT. Gramedia Widiasarana.
- Toha, Miftah. 2002. Perilaku Organisasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- West, R. & Turner, H., L. 2008. Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi. Penerjemah: Maria Natalia Damayanti Maer. Jakarta: Salemba Humanika. Wiryanto. 2004. Pengantar ilmu Komunikasi. Jakarta: Gramedia Widiasavina.

### *Sumber Lain:*

- Hadi, Riezki. 2012. Pola Komunikasi Slankers Club Solo Dalam Mempertahankan Eksistensi Komunitas. Surakarta (diakses 28 September 2016)
- Kholiq, Muzawwir. 2010. Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan dan Karyawan di Radio Kota Perak Yogyakarta. Yogyakarta (diakses 30 September 2016).