

STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI NTT DI MASA *NEW NORMAL*

¹ Uumbu Namupraing Lafu Foenay, ² Mas'Amah, ³ Maria Yulita Nara
^{1,2,3} Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Nusa Cendana

ABSTRAK

Penelitian ini menitikberatkan pada Strategi Komunikasi Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan di Masa New Normal dengan tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan strategi komunikasi di masa new normal dan peranan dalam pemberdayaan UMKM di Kota Kupang di masa new normal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam proses penelitian saat adaptasi new normal di era pandemi covid-19 di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT menggunakan komunikasi sekunder sebagai saran kerja, guna membangun proses kerja yang baik di tengah situasi pandemi covid-19. Pada saat adaptasi new normal menggunakan Zoom sebagai media dalam proses pekerjaan. Peran kepala dinas di sini sebagai pemimpin, seorang yang bertanggung jawab atas lancar tidaknya pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya, seperti penentuan kebijaksanaan, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan penilaian. Selain itu, seorang manajer juga dapat memotivasi para karyawan agar giat bekerja Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara signifikan. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT telah melakukan pemberdayaan kepada para UMKM. Kondisi UMKM yang sudah mendapatkan pemberdayaan semakin baik misalnya pendapatan semakin meningkatkan, lebih menjaga kebersihan lingkungan mereka berdagang, dapat meningkatkan kualitas jualan.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Pandemi *Covid-19*, *New Normal*.

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION STRATEGY OF THE NTT PROVINCE OFFICE OF INDUSTRY AND TRADE IN THE NEW NORMAL

ABSTRACT

This research focuses on the Organizational Communication Strategy of the Department of Industry and Trade in the New Normal Period with the aim of the research being to describe the communication strategy in the new normal period and its role in empowering MSMEs in Kupang City in the new normal period. This research uses a qualitative approach. In the research process during adaptation to the new normal in the era of the Covid-19 pandemic, the NTT Provincial Department of Industry and Trade used secondary communication as work advice, in order to build good work processes in the midst of the Covid-19 pandemic situation. During the adaptation to the new normal, Zoom was used as a medium in the work process. The role of the head of service here is as a leader, someone who is responsible for whether or not the work carried out by his subordinates runs smoothly, such as determining policy, planning, organizing, mobilizing, supervising and assessing. Apart from that, a manager can also motivate employees to work hard in carrying out their duties and responsibilities significantly. The NTT Province Department of Industry and Trade has empowered MSMEs. The condition of MSMEs that have received empowerment is getting better, for example increasing income, maintaining the cleanliness of their trading environment, and improving the quality of sales.

Keywords: *Communication Strategy, Organizational Communication, Covid-19 Pandemic, New Normal*

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan wadah interaksi sosial yang bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi. Organisasi yang terbentuk dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti pematuan visi dan misi serta mempunyai tujuan yang sama dari sekelompok orang. Tujuan organisasi merupakan dasar kegiatan organisasi, untuk mencapai tujuan organisasi tersebut diperlukan suatu manajemen organisasi. Dengan adanya manajemen yang baik, organisasi akan terorganisir dengan baik karena diikuti dengan adanya empat fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Dalam kegiatan manajemen, yaitu melakukan yang baik, organisasi akan terorganisir dengan baik karena diikuti dengan adanya empat fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan yang memerlukan komunikasi organisasi. Keberhasilan sebuah pimpinan organisasi berhubungan erat dengan komunikasi. Sebab, dengan meningkatkan atau mengembangkan komunikasi maka suatu organisasi dapat meningkatkan kinerja organisasi. Banyak elemen-elemen universal yang membuat suatu organisasi ideal, elemen-elemen itu dapat digunakan untuk mengubah suatu organisasi yang berfungsi baik memilih hal-hal yang baik meliputi hal-

hal tersebut. Semua elemen tersebut berhubungan dengan keinginan mencapai hasil atau kinerja organisasi.

Komunikasi yang efektif dalam organisasi menjadi hal sangat penting, seperti halnya aliran darah bagi suatu organisasi, dan miskomunikasi memberikan kontribusi yang dapat disamakan dengan rusaknya sistem peredaran darah dalam suatu organisasi. Komunikasi menjadi faktor terpenting bagi organisasi dalam mendapatkan informasi. Kemudian dengan komunikasi yang baik maka suatu organisasi akan dapat berjalan lancar dan begitu juga sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan. Tanpa komunikasi yang efektif di antara berbagai pihak, pola hubungan yang kita sebut organisasi tidak akan melayani kebutuhan seseorang dengan baik.

Dalam organisasi, keefektifan komunikasi antara seluruh anggota organisasi sangat diperlukan. Fungsi komunikasi sangat berguna bagi kelangsungan dan kestabilan organisasi baik itu dalam lingkup kecil ataupun lingkup yang besar. Di berbagai tempat, ketidakstabilan organisasi sangat berpengaruh pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan organisasi. Korelasi antara Ilmu Komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada

manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu yang dimana Ilmu Komunikasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang berlangsung dalam organisasi, metode dan teknik apa yang dipergunakan, media apa yang dipakai dan bagaimana faktornya (Onong, 2002:115).

Organisasi atau instansi modern-bisnis, sosial, dan publik adalah bentuk sistem sosial terbuka yang hidup di tengah lingkungan yang berubah. Organisasi-organisasi itu-terutama organisasi bisnis dan industri-menyadari bahwa kelangsungan hidupnya tergantung pada kekuatan sosial yang berkembang di tengah masyarakat. Kekuatan-kekuatan sosial itu bertindak demi beragam kepentingan publik (public interest) terhadap kehadiran organisasi, seperti publik konsumen, karyawan, pemegang saham, komunitas lingkungan, media massa, lembaga swadaya masyarakat, dan pemerintah. Kegagalan dalam organisasi banyak yang disebabkan oleh kurang tertatanya komunikasi yang dilakukan para anggota di organisasi tersebut. Ditambah lagi dengan penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* di Indonesia sudah semakin luas. Dengan adanya pandemi Covid-19 tentu proses komunikasi yang dilakukan menjadi kurang efektif, terlebih lagi organisasi/instansi yang sering melakukan

dinas di luar daerah terkhususnya di provinsi Nusa Tenggara Timur akan mengalami kesulitan karena diberlakukan *work from home* yang membuat kinerja suatu organisasi/instanti tidak efektif dan mengalami penurunan produktivitas kerja. Tetapi dengan diberlakukannya new normal, organisasi-organisasi berusaha keras untuk meningkat komunikasi demi terjaganya kelangsungan hidup organisasi serta berusaha meningkat kinerja pegawai dan produktivitas kerja dengan membuat strategi baru dalam menghadapi keadaan yang baru.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang yang bergerak dibidang perindustrian dan perdagangan yang beralamat di Jl. W. J. Lalamentik Oepoi Kupang-NTT yang mempunyai tugas membantu gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang perindustrian dan perdagangan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang memiliki 71 pegawai yang aktif dan mempunyai 4 bidang dengan masing-masing tugasnya dan salah satunya yaitu pemberdayaan UMKM di Kota Kupang. Pola komunikasi organisasi yang dilakukan sebelum pandemi *Covid-19* berjalan dengan

lancar seperti mengikuti rapat secara betatap muka, saling memberikan masukan kepada sesama pegawai baik itu atasan ataupun bawahan, saling memberikan support dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan dan memberikan seminar kewirausahaan bagi UMKM. Peranan UMKM di Indonesia sangat penting yaitu membantu perekonomian negara, membuka lapangan pekerjaan, memenuhi kebutuhan masyarakat, sebagai penopang ekonomi saat kritis dan meningkatkan kemampuan wirausaha. Alasan peneliti melakukan penelitian ini karena ingin melihat strategi komunikasi organisasi yang akan digunakan untuk membangun kembali produktivitas kerja, kerjasama antara sesama pegawai dan relasi serta peranan dalam pemberdayaan UMKM oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang setelah memasuki masa new normal dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang mempunyai visi yang cocok pada keadaan saat ini yaitu “Perindustrian dan Perdagangan NTT Menuju Kemandirian Ekonomi yang Berdaya Saing” dan salah satu misinya yaitu “meningkatkan kinerja organisasi dan aparatur” yang penuh tantangan dimasa *New Normal*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan subjek penelitiannya adalah

kepala dinas dan beberapa kepala bidang yang ada di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang yang sudah bekerja lebih dari 5 tahun dan aktif dalam berinteraksi dengan karyawan di bidang yang sama maupun di bidang yang lain.. Objek dalam penelitian ini adalah strategi komunikasi di masa *new normal* dan peranan dalam pemberdayaan UMKM di Kota Kupang di masa new normal oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang. Lokasi penelitian bertempat di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang yang di mana lokasinya di jalan W. J. Lalamentik Oepoi Kupang-NTT. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah pengumpulan data yang dilakukan secara natural. (kondisi yang alamiah). Teknik pengumpulan data yang dipakai oleh peneliti yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Validasi data pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu

reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2011: 246-247).

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang dilakukan dengan cara memilah, memusatkan, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang ditemukan di lapangan berdasarkan catatan-catatan yang dibuat oleh peneliti dari hasil wawancara dengan sumber data (informan). Melalui catatan tersebut, peneliti dapat melakukan reduksi data dengan cara proses pemilihan data berdasarkan fokus penelitian, menyusun data berdasarkan pada kategori, serta membuat pengodean data dengan kisi-kisi penelitian yang dibuat oleh peneliti.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Langkah selanjutnya setelah dilakukan reduksi data adalah penyajian data. Data dapat disajikan dalam bentuk diagram, tabel, grafik, dan sebagainya. Dalam proses penyajian data, peneliti dapat menerima input dari peneliti lainnya, sehingga data tersebut dapat tersusun jelas dan lebih mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion*)

Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan (*conclusion*). Kesimpulan yang dibuat oleh peneliti masih bersifat sementara, di mana peneliti masih dapat menerima saran dari peneliti lainnya. Kesimpulan yang dibuat oleh peneliti dapat berubah jika peneliti

menemukan bukti-bukti baru pada saat melakukan penelitian di lapangan. Sehingga, peneliti memperoleh kesimpulan akhir yang lebih menyakinkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang dalam menjalankan tugas sebelum pandemi, mereka melakukan koordinasi teknis dengan unit kerja lain terkait dengan program pelayanan administrasi perkantoran, peningkatan sarana dan prasarana aparatur serta pengembangan sistem perencanaan, pelaporan kinerja dan keuangan, membagi tugas dan mengendalikan seluruh kegiatan di Sekretariat agar sesuai dengan rencana yang ditetapkan, mengarahkan disposisi dan perintah lisan/tertulis pimpinan kepada bidang yang bersangkutan sesuai tugas pokoknya agar dapat diselesaikan secara proporsional dan profesional, mengkoordinasikan dan menyelia pengelolaan surat menyurat dan kearsipan, pengadaan dan pendistribusian alat tulis kantor (ATK), barang perlengkapan dan peralatan kantor serta pengadaan bahan pustaka, mengkoordinasikan penyiapan penyelenggaraan upacara, rapat dinas dan penerimaan

tamu, berpergian saat melakukan perjalanan dinas di luar daerah dengan aman tanpa adanya khawatir apapun dan aktivitas dapat dilakukan di lingkungan kantor yang di mana lebih memudahkan para karyawan untuk berinteraksi secara langsung tanpa ada gangguan sama sekali. Tetapi setelah pandemi masuk ke Indonesia terkhususnya di Nusa Tenggara Timur merubah kebiasaan kerja di seluruh instansi tetapi tidak mengubah tujuan kerja dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NTT, berikut kebiasaan yang diubah saat pandemic: (1) Di pintu masuk tempat kerja lakukan pengukuran suhu dengan menggunakan thermogun. Sebelum masuk kerja, diterapkan self assessment risiko COVID-19 untuk memastikan pekerja yang akan masuk kerja dalam kondisi tidak terjangkit COVID-19; (2) Pengaturan waktu kerja tidak terlalu panjang atau lembur, yang akan mengakibatkan pekerja kekurangan waktu untuk beristirahat yang dapat menyebabkan penurunan sistem kekebalan atau imunitas tubuh; (3) Bagi sistem kerja shift, diminta untuk meniadakan shift 3, yakni waktu kerja yang dimulai pada malam hingga pagi hari, jika memungkinkan; (4) Jika tetap memberlakukan shift 3, maka yang bekerja terutama pekerja berusia kurang dari 50

tahun; (5) Mewajibkan pekerja menggunakan masker sejak perjalanan dari atau ke rumah, dan selama di tempat kerja; (6) Mengatur asupan nutrisi makanan yang diberikan oleh tempat kerja, pilih buah-buahan yang banyak mengandung vitamin C seperti jeruk, jambu, dan sebagainya untuk membantu mempertahankan daya tahan tubuh. Jika memungkinkan, pekerja dapat diberikan suplemen vitamin C.

Pimpinan dalam kesehariannya harus bisa menggunakan pola komunikasi yang baik dan benar kepada karyawannya, apalagi dalam memberikan informasi yang penting dan perintah. Dalam hal ini juga pimpinan perusahaan sudah menerapkan strategi komunikasi yang baik dan benar kepada karyawannya.

Di pandemi Covid-19 atau era *new normal* ini tentu saja membuat karyawan yang bekerja di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang menjadi khawatir karena akan berdampak pada kinerja karyawan yang menurun yang nanti akan berdampak pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang. Sebagai pimpinan memiliki peran penting untuk mengkomunikasikan masalah ini kepada karyawan-karyawannya. Supaya bisa mengurangi keresahan atau kekhawatiran karyawan terhadap pandemi Covid-19 ini. Adapun

wawancara dengan kepala dinas Drs. Ec. M. Nasir Abdullah. MM yang menyatakan bahwa banyak dinas-dinas yang menyuruh karyawannya bekerja di rumah atau *work from home* karena Covid-19. Baik itu menggunakan aplikasi *Zoom* atau *Google Meet* untuk melakukan rapat atau *meeting*, maupun menggunakan *WhatsApp* untuk berbagi informasi atau pendapat. Namun cara tersebut dirasa kurang efektif karena terdapat beberapa masalah seperti jaringan internet yang kadang-kadang hilang atau lemot. Sehingga Disperindag pun mengambil keputusan untuk bekerja dari kantor dengan tetap mengikuti protokol kesehatan yang sudah diinfokan dari pemerintah.

Hal tersebut senada dengan pernyataan dari Kepala Bidang Pembangunan Sumber Daya Industri Marselina Kopong., SH., M.Hum bahwa: Saat bekerja dari rumah atau *work from home* terkadang ada karyawan yang memberi laporan bahwa jaringan internetnya lemot tapi untungnya keputusan segera diambil untuk tetap pergi ke kantor dengan mengikuti protokol kesehatan.

Masalah *miss communication* terjadinya karena proses komunikasi yang terhambat sehingga penyampaian informasi dari atasan menjadi tidak tepat. Dalam wawancara dengan kepala dinas

Drs. Ec. M. Nasir Abdullah. MM mengatakan bahwa Sebagai pimpinan, tentu harus mempunyai strategi yang mana bisa mengatasi masalah yang terjadi di dalam kantor, terutama dalam masalah komunikasi dengan karyawannya di masa new normal ini.

Menurut Kepala Dinas Drs. Ec. M. Nasir Abdullah. MM, ada beberapa strategi dalam mengatasi masalah komunikasi dalam organisasi. Pertama, harus mencari tahu karakteristik karyawan dan bisa menganalisis inti dari masalah yang terjadi. Kedua, merencanakan apa yang harus dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut. Ketiga, melaksanakan perencanaan yang telah dibuat. Setelah menemukan waktu yang tepat untuk berdiskusi secara pribadi kepada karyawan. Keempat, melakukan evaluasi pada dirinya dan karyawannya.

Selain itu, peranan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang dalam Pemberdayaan UMKM di Kota Kupang di masa New Normal antara lain:

1) Peningkatan kemampuan berusaha
Untuk mengetahui pemberdayaan apa yang telah dilakukan dalam hal peningkatan kemampuan berusaha peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Drs. Ec. M. Nasir Abdullah. MM sebagai berikut:
“Disperindag sudah melakukan berbagai

pemberdayaan kepada UMKM yang ada di Kota Kupang. Dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia Disperindag mengadakan kegiatan seminar kewirausahaan yang dilakukan 3 bulan sekali diikuti seluruh UMKM yang ada, serta melakukan pendampingan dan pengembangan usaha melalui pemberian pelatihan unit kegiatan usaha untuk meningkatkan kemampuan skill dan inovasi dari UMKM”.

Hal demikian dibenarkan oleh bapak Kepala Bidang Pengembangan Perdagangan Bapak Drs. Kirenius Tallo. S.Sos yang bertugas memantau kegiatan di pasar tersebut:

“Iya benar, setiap 3 bulan sekali pihak Disperindag melakukan seminar kewirausahaan bagi UMKM yang ada. Selain seminar kewirausahaan, pihak Disperindag juga melakukan pendampingan dan pengembangan usaha dengan memberikan pelatihan unit kegiatan usaha, semua kegiatan tersebut dilakukan untuk meningkatkan kemampuan skill dan inovasi dari UMKM. Semua pedagang sangat antusias dengan kegiatan yang dilaksanakan oleh Disperindag tersebut, mereka berharap dengan seminar dan pelatihan itu mereka menjadi mempunyai skill dan inovasi untuk meningkatkan lagi usahanya”.

Dari wawancara dapat disimpulkan

bahwa Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang telah melakukan pemberdayaan. Hal demikian serupa dengan penjelasan dari Kepala Bidang Pembangunan Sumber Daya Industri Marselina Kopong., SH., M.Hum:

“Pemberdayaan dari kami Disperindag, tetapi belum merata kepada semua UMKM. Salah satu pemberdayaan yang sudah dilakukan yaitu adanya seminar kewirausahaan yang dilakukan setiap 3 bulan sekali dan juga pemberian pelatihan unit kegiatan usaha, yang diharapkan semoga setelah mengikuti kegiatan tersebut para UMKM memiliki skill dan inovasi untuk meningkatkan usahanya. Kami selaku UMKM sangat antusias dalam mengikuti kegiatan tersebut apa lagi dalam masa *new normal* ini”. Sama halnya dengan pemaparan dari bapak Kepala Bidang Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Drs. Gabriel Pakaenoni. M.Si: “Mereka yang pertama berjualan masih sedikit pembeli dan sekarang mulai rame pembeli. Sejak mereka berjualan disini sudah ada berbagai pemberdayaan dari pihak Disperindag, seperti adanya seminar kewirausahaan yang dilakukan 3 bulan sekali dan juga adanya pelatihan unit kegiatan usaha. Menurut saya kegiatan ini sangat baik dilakukan agar para pedagang dapat meningkatkan skill dan pengetahuan

terkait wirausaha”.

Hal diatas serupa dengan pemaparan dari Kepala Bidang Pengembangan Perdagangan Bapak Drs. Kirenius Tallo. S.Sos:

“Mereka berjualan, Sejak saat pertama kali mereka berjualan sudah ada beberapa pemberdayaan yang dilakukan oleh pihak Disperindag salah satunya yaitu pemberian seminar tentang kewirausahaan bagi para UMKM yang ada disini dan juga pemberian pelatihan unit kegiatan usaha. Banyak UMKM yang sangat senang dengan adanya kegiatan tersebut”

2) Fasilitas Akses Permodalan

Dalam hal pemberdayaan yang dilakukan pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang sudah ada fasilitas akses permodalan bagi UMKM, hal itu disampaikan oleh ibu Kepala Bidang Pembangunan Sumber Daya Industri Marselina Kopong., SH., M.Hum dalam wawancara sebagai berikut:

“Disperindag telah melakukan pemberdayaan dalam hal fasilitas akses permodalan dengan cara pemberian modal pinjaman yang dapat digunakan untuk mengembangkan dan meningkatkan unit kegiatan usaha dengan dibentuknya sebuah koperasi. Agar mempermudah para UMKM dalam memperoleh pinjaman modal agar usaha yang dijalankan semakin

berkembang. Diharapkan fasilitas ini dapat membantu UMKM yang mungkin sedang mencari tambahan modal untuk meningkatkan usahanya”.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Kepala Bidang Sarana Prasarana dan Pemberdayaan Industri Ir. Maria M. Asbanu. MM:

“Sudah ada pemberdayaan terkait fasilitas permodalan. Para UMKM diberikan arahan jika dalam melakukan suatu usaha mereka kesulitan dalam hal permodalan, maka dari pihak Disperindag sudah menyiapkan koperasi yang khusus melayani pinjaman modal para UMKM”.

3) Fasilitas bantuan sarana dagang

Ada berbagai macam fasilitas bantuan sarana dagang yang dapat diberikan kepada UMKM salah satu contohnya yaitu gerobak yang dapat digunakan untuk usaha. Pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang telah memberikan fasilitas bantuan sarana dagang, hal itu diungkapkan oleh ibu Kepala Bidang Sarana Prasarana dan Pemberdayaan Industri Ir. Maria M. Asbanu. MM, dalam wawancara sebagai berikut:

“Untuk pemberian fasilitas bantuan sarana dagang, pihak Disperindag telah memberikan bantuan berupa gerobak dan kompor kepada beberapa UMKM yang ada di Kota Kupang. Pemberian

gerobak dan kompor tersebut diharapkan dapat membantu para UMKM yang ketika berjualan belum menggunakan gerobak atau dengan kata lain dalam berjualan barang dagangan diletakkan di atas alas dipinggir jalan. Dan juga pemberian kompor bagi pedagang yang kompornya kurang berfungsi atau sudah rusak”.

4) Pengolahan, Pengembangan Jaringan dan Promosi

Disini Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang bertugas untuk menilai apakah makanan dan minuman atau produk yang lain dijual aman untuk dikonsumsi/digunakan atau tidak. Untuk itu Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang melakukan pemberdayaan terkait pengolahan makanan dan minuman kepada para UMKM yang seperti disampaikan oleh Kepala Bidang Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Drs. Gabriel Pakaenoni. M.Si, dalam wawancara sebagai berikut:

“Pemberdayaan yang kami lakukan dalam hal pengolahan makanan yaitu dengan cara sosialisasi pembinaan terkait kesehatan makanan, pengecekan produk yang sesuai dengan SNI , mengurangi kantong plastik, pelayanan terhadap pembeli, pengelolaan sampah disekitar lokasi penjualan. Agar pembeli dan penjual merasa nyaman dan aman. Karena kesehatan adalah hal yang

paling utama, jika tempat berjualan bersih maka tidak menjadi sarang penyakit”.

PEMBAHASAN

Berdasarkan penjelasan hasil penelitian dapat di kaitkan dengan Teori Kendali Organisasi. Teori ini diciptakan oleh Philip Tompkins dan George Cheney yang digunakan untuk mengembangkan dalam sebuah pendekatan yang baru dan berguna untuk komunikasi organisasi. Mereka menciptakan ini karena ingin mengetahui cara komunikasi biasa yang membentuk kendali atas pegawai.

Salah satu kendali yang dinyatakan dalam organisasi yaitu Kendali Konsertif. Kendali ini merupakan kendali yang paling menarik bagi Tompkins dan Cheney, yaitu penggunaan hubungan interpersonal dan kerja sama tim sebagai sebuah cara kendali. Ini merupakan bentuk kendali yang paling sederhana karena mengandalkan pada realitas dan nilai-nilai bersama. Tujuan dilakukannya kendali ini untuk tercapainya kedisiplinan dalam sebuah organisasi. Tanpa adanya kendali, kedisiplinan mungkin menjadi kacau dalam sebuah perusahaan. Seseorang yang memiliki kendali dalam organisasi berhak membentuk suatu perencanaan kepada pegawai-pegawainya supaya kinerja pegawainya bisa diatur dengan jelas dan benar. Dan juga bisa mengadakan rapat yang

juga sebagai sebuah kendali organisasi, karena melalui rapat ini perusahaan bisa mengevaluasi bagaimana kinerja para karyawan.

Strategi Komunikasi yang digunakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang Di masa New Normal

Komunikasi (Everett M. Rogers, 2004) merupakan suatu proses di mana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi terhadap satu sama lain, yang pada gilirannya akan tiba kepada saling pengertian. Hovland juga mengungkapkan bahwa yang dijadikan objek studi ilmu komunikasi bukan hanya penyampaian informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum (public opinion) dan sikap publik (public attitude) yang dalam kehidupan sosial dan kehidupan politik memainkan peranan yang sangat penting.

Fungsi komunikasi antara lain agar manusia dapat mengontrol lingkungannya, beradaptasi dengan lingkungan tempat mereka berada, serta melakukan transformasi warisan sosial kepada generasi berikutnya. Dengan demikian, melalui komunikasi yang baik hubungan antar manusia dapat dipelihara kelangsungannya. Dengan komunikasi antar manusia bisa memperbanyak sahabat, memperbanyak rezeki, memperbanyak dan memelihara pelanggan, dan juga memelihara hubungan baik antara bawahan dan atasan

dalam sebuah organisasi.

Selain ikut ambil dalam membangun iklim organisasi, komunikasi organisasi juga ikut membangun budaya organisasi. Komunikasi organisasi perlu mendapat perhatian untuk dipelajari dan dipahami oleh setiap orang yang terlibat dalam organisasi, karena komunikasi yang efektif dapat menjamin tercapainya tujuan organisasi.

Pengetahuan dan keterampilan mengenai komunikasi adalah termasuk yang paling penting dan berguna dari semua pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki orang. Melalui komunikasi intrapersonal, orang berbicara dengan diri sendiri, belajar tentang diri sendiri, menilai diri sendiri, membujuk diri sendiri tentang sesuatu hal, berembuk tentang keputusan yang hendak dibuat, dan berlatih tentang pesan yang hendak disampaikan pada orang lain.

Komunikasi publik organisasi adalah istilah yang digunakan untuk menerjemahkan istilah public organizational communication. Secara umum komunikasi publik diartikan sebagai komunikasi seseorang kepada penerima pesan yang terdiri dari banyak orang

Dalam proses penelitian saat adaptasi new normal di era pandemi covid-19 di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang menggunakan komunikasi sekunder sebagai saran kerja, guna membangun proses kerja

yang baik di tengah situasi pandemi covid-19. Pada saat adaptasi new normal menggunakan Zoom sebagai media dalam proses pekerjaan. Namun tidak hanya menggunakan media Zoom melainkan juga menggunakan media seperti Google Meet, WhatsApp Grup sebagai pengganti interaksi secara langsung. Namun hal tersebut kurang efektif karena ada beberapa gangguan seperti jaringan internet yang terkadang hilang atau lemot sehingga penyampaian informasi tidak tersampaikan dengan baik dan terjadilah miss communication.

Peran kepala dinas di sini sebagai pemimpin, seorang yang bertanggung jawab atas lancar tidaknya pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya, seperti penentuan kebijaksanaan, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan penilaian. Selain itu, seorang manajer juga dapat memotivasi para karyawan agar giat bekerja.

Berdasarkan uraian di atas terdapat dua komponen penting komunikasi yang efektif dalam suatu proses komunikasi yang terdiri dari:

1) Isi pesan yang disampaikan

Isi pesan yang dikirimkan oleh si pengirim harus bisa menjadi pesan yang objektif, akurat, penting, dan bermakna. Kendala yang sering terjadi adalah ketika si penerima pesan tidak mampu membagi

persepsi pesan dan makna yang sama kepada orang lain.

2) Pengaruh emosional pesan terhadap penerimanya

Pengaruh emosional adalah hasil dari pesan yang disampaikan kepada individu atau orang banyak di akhir penerimaan pesan. Pengaruh emosional ini mencakup seluruh reaksi penerima pesan terhadap komunikasi yang dilakukan dan interpretasi positif atau negatif dari penerima pesan.

Berdasarkan wawancara dengan kepala dinas mengenai strategi komunikasi yang digunakan pada karyawannya di dalam kelompok atau organisasi peneliti mengambil kesimpulan berdasarkan kajian konseptual, yakni pengendalian, motivasi, pengungkapan emosi dan informasi.

1) Komunikasi berfungsi mengendalikan perilaku anggota dengan beberapa cara. Setiap anggota mempunyai hierarki wewenang dan garis panduan formal yang harus dipatuhi oleh karyawan. Misalnya, bila karyawan diminta untuk terlebih dahulu mengkomunikasikan setiap keluhan yang berkaitan dengan pekerjaan ke atasannya langsung, sesuai dengan uraian tugasnya atau sesuai dengan kebijakan perusahaan, komunikasi itu menjalankan fungsi pengendalian (Robbins, 2007: 392).

2) Komunikasi memperkuat motivasi dengan menjelaskan kepada karyawan apa yang

harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah standar. Penyusunan sasaran yang spesifik, umpan balik terhadap kemajuan ke arah sasaran dan dorongan ke perilaku yang diinginkan merangsang motivasi dan menuntut komunikasi (Robbins, 2007: 392).

3) Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok atau organisasi merupakan mekanisme fundamental di mana para anggota menunjukkan kekecewaan dan kepuasan. Oleh karena itu, komunikasi memfasilitasi pelepasan ungkapan emosi perasaandan pemenuhan kebutuhan sosial (Robbins, 2007: 392).

4) Komunikasi berhubungan dengan perannya dalam mempermudah pengambilan keputusan. Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok ataupun organisasi untuk mengambil keputusan melalui penyampaian data guna mengenali dan mengevaluasi pilihan-pilihan alternatif (Robbins, 2007: 393).

Peranan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang dalam Pemberdayaan UMKM di Kota Kupang di masa New Normal

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan

tugas dan kewenangan atau fungsi negara dalam arti sempit dapat didefinisikan sebagai lembaga eksekutif, sedangkan dalam arti luas pemerintah memiliki makna aparatur negara yang meliputi semua organ, badan, lembaga, alat perlengkapan negara yang melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan negara. Dalam Undang-undang No. 20 tahun 2008 tentang UMKM peran pemerintah adalah sebagai fasilitator, regulator, dan katalisator dalam proses penguatan UMKM. Dimana fungsi fasilitator dimaksudkan untuk memfasilitasi UMKM dalam rangka mencapai tujuan penguatan usaha yang dimilikinya. Selanjutnya peran dari fungsi regulator yaitu membuat kebijakan-kebijakan yang mempermudah UMKM untuk mengokohkan usahanya. Sedangkan fungsi katalisator memiliki tugas untuk mempercepat terjadinya pertumbuhan UMKM melalui kebijakan pemerintah, negara dapat memberikan jaminan hukum dan perundang-undangan. apalagi terhadap kegiatan perekonomian yang potensial seperti UMKM. Dengan demikian peran pemerintah yang sesuai dengan penelitian ini adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan daya saing usaha kecil menengah inovatif.

Dalam Penelitian ini maka peran Dinas Perindustrian adalah sebagai fasilitator pemberdaya kriteria sebagai berikut :

1. Pemberian sesuatu, baik yang berupa uang atau subsidi, barang atau jasa.

2. Keistimewaan, baik yang berupa pelatihan.

3. Kebijakan yang tersendiri

Berdasarkan hasil elaborasi mengenai peran Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang didapatkan temuan bahwa dalam pembagian wewenang dan tugas Dinas Perindustrian memiliki beberapa tugas dan fungsi diantaranya yakni membina dan mengembangkan UMKM, sehingga UMKM tersebut memiliki kekuatan daya saing dengan negara lain serta dapat menguasai pasar dalam negeri sendiri.

Berdasarkan Analisa penulis tentang Peran Dinas Perindustrian Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat di Kota Kupang ini yaitu suatu turunan Peran Pemerintah yaitu sebagai fasilitator, regulator dan katalisator dimana Dinas Perindustrian adalah lembaga pemerintah yang berarti yaitu memiliki tanggungjawab dari peran itu. Peran yang dilakukan yaitu peran sebagai fasilitator. Peran fasilitator yang dilakukan Dinas Perindustrian yaitu memfasilitasi Perbaikan kelembagaan, Perbaikan usaha, Perbaikan pendapatan, Perbaikan lingkungan, Perbaikan kehidupan, Perbaikan masyarakat yang di aplikasikan pada bentuk pemberdayaan ekonomi masyarakat adapun bentuk dan pelatihannya yaitu perbaikan kelembagaan,

perbaikan usaha, perbaikan pendapatan, perbaikan lingkungan, perbaikan kehidupan, perbaikan masyarakat.

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara signifikan. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang telah melakukan pemberdayaan kepada para UMKM. Kondisi UMKM yang sudah mendapatkan pemberdayaan semakin baik misalnya pendapatan semakin meningkatkan, lebih menjaga kebersihan lingkungan mereka berdagang, dapat meningkatkan kualitas jualan. Untuk lebih detail tentang apa saja pemberdayaan yang telah Disperindag Kota Kupang berikan kepada para UMKM.

Adapun hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang telah melakukan pemberdayaan salah satunya dengan pemberian seminar kewirausahaan yang dilakukan 3 bulan sekali dan juga pemberian pelatihan tentang unit kegiatan usaha yang harapannya seluruh UMKM dapat meningkatkan skil dan pengetahuan tentang suatu usaha, pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi NT telah memberikan fasilitas akses permodalan bagi para UMKM dengan cara mendirikan suatu koperasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan UMKM terkait modal yang dapat digunakan

untuk mengembangkan suatu usaha, pemberian fasilitas bantuan sarana dagang sangat berarti bagi para UMKM karena dapat digunakan untuk mengembangkan usaha mereka. Pemberian sarana dagang tersebut berupa pemberian gerobak dan kompor kepada beberapa UMKM.

SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian dan pembahasan. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa peran kepala dinas di sini sebagai pemimpin, seorang yang bertanggung jawab atas lancar tidaknya pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya, seperti penentuan kebijaksanaan, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan dan penilaian. Selain itu, seorang manajer juga dapat memotivasi para karyawan agar giat bekerja. Komunikasi berfungsi mengendalikan perilaku anggota dengan beberapa cara.

Setiap anggota mempunyai hierarki wewenang dan garis panduan formal yang harus dipatuhi oleh karyawan, komunikasi memperkuat motivasi dengan menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dikerjakan untuk memperbaiki kinerja kerja, komunikasi memfasilitasi pelepasan ungkapan emosi perasaan dan pemenuhan kebutuhan sosial, Komunikasi berhubungan

dengan perannya dalam mempermudah pengambilan keputusan.

Langkah yang digunakan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Kupang dalam mengembangkan jumlah produk Industri Kecil dan Menengah (UMKM) sudah berkompeten adalah melalui strategi pelatihan. Pelatihan tersebut meliputi pelatihan produksi, pembinaan pemasaran dan cara pemasaran. Melalui bela beli produk dilingkungan Aparatur Sipil Negara (ASN), mengikutsertakan produk UMKM dalam kegiatan pemerintahan dan pemberian bantuan sosial kepada UMKM terdampak virus korona, serta upaya yang dilakukan Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam mengembangkan jumlah produk Industri Kecil dan Menengah (UMKM) sangat berdampak positif terhadap UMKM yakni melalui sosialisasi kepada pelaku Industri Kecil dan Menengah (UMKM) dan pemberian fasilitas bahan produk turi putih kepada UMKM minuman herbal dan fasilitas hak merk kepada Industri Kecil dan Menengah (UMKM).

DAFTAR PUSTAKA

- Argenti. (2003). *Corporate Communication*. 3rd ed. New York: McGraw Hill Book Co
- Baker, James R dan George Cheney. (1994). *The Concept and the Practices of Discipline in Contemporary Organizational Life*
- DeVito. (1991). *Human Communication: The*

- Basic Course. 5th ed. New York: Harper Collins Publishers
- Effendy. (2002). Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Effendy. (2006). Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Fajar, M. (2009). Ilmu Komunikasi: Teori & Praktik. Jakarta: Graha Ilmu
- Fisher dan Ellis. (1990). Small Group Decision Making. New York: McGraw-Hill Publishing Co.
- Fisher. (1999). Communication in Organizations. 2nd ed. St. Paul, MN: West Publishing Co
- Hardjana, A. (2019). Komunikasi Organisasi: Strategi Interaksi dan Kepemimpinan. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Jalaludin, R. (2007). Psikologi Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Jaya, I. M. L. M. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kaulitatif Teori, Penerapan, dan Riset Nyata. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia
- Littlejohn, Stephen W. dan Karen A. (2014). Teori Komunikasi: Theories of Human Communication. Jakarta: Salemba Humanika
- Manzilati, A. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode, dan Aplikasi. Malang: UB Press.
- Masmuh, A. (2008). Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktik. Malang: UMM Press.
- Masmuh, A. (2013). Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktik. Malang: UMM Press
- Miller dan Steinberg. (1975). A New Analysis of Interpersonal Communication. Chicago IL: Science Research Associates, Inc
- Mubarok & Andjani, M. D. (2014). Komunikasi Antarpribadi Dalam Masyarakat Majemuk. Makasar: Dapur Buku
- Mulyana, D. (2005). Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyana, D. (2011). Ilmu Komunikasi. Bandung: PT. Rosdakarya
- Pace, R. W. & Faules, D. F. (1993). Komunikasi Organisasi. Terjemahan Oleh Deddy Mulyana. (2001). Bandung: Remaja Rosdakarya
- Pace, R. W. & Faules, D. F. (2002). Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Panuju, R. (2001). Komunikasi Organisasi (Dari Konseptual-Teoritis ke Empirik). Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Ragusa. (2010). Internal Communication: Individual and Organizational Outcomes. Ventus Publishing ApS
- Riinawati. (2019). Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Robbins. (2007). Perilaku Organisasi. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Rogers. (1988). "Information Technologies: How Organizations Are Changing." dalam Goldhaber dan Barnett (eds). Handbook of Organizational Communication. Norwood, NJ: Ablex Publishing Co. (437-452).
- Ruben dan Stewart. (2006). Communication and Human Behavior. Boston, MA: Pearson Education Inc
- Shaw. (1981). Group Dynamics: The Psychology of Small Group Behavior. 3rd ed. New York: McGraw Hill Book.Co
- Silviani, I. (2020). Komunikasi Organisasi. Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Thayer. (1968). Communication and Communication Systems in Organization, Management, and Interpersonal Relations. Homewood, IL: Richard D. Irwin

Tompkins dan Cheney. (1987). Coming to Terms with Organizational Identification and Commitment. *Central States Speech Journal* 38

Tubbs dan Moss. (1994). "Chapter 7: Two Person Communication", *Human*

Communication. 7th ed. New York: McGraw-Hill Book Co. (208-239).

Yin, R. (1994). *Case study research: Design and methods* (2nd ed.). Beverly Hills, CA: Sage Publishing