

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Orang-orang dalam aktivitasnya perlu berkomunikasi, yaitu mereka membutuhkan lawan bicara atau orang lain dan membutuhkan kelompok untuk berinteraksi satu sama lain. Pada hakekatnya, manusia terbentuk sebagai hasil integrasi sosial dengan orang lain dalam kelompok dan masyarakat. Suatu kelompok atau organisasi tentunya terdapat atasan dan bawahan, atasan adalah Pemimpin yang memegang peranan penting dalam kelangsungan kelompok atau organisasi tersebut.

Komunikasi dalam organisasi adalah sistem yang saling bergantung yang mencakup komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal disini adalah komunikasi di dalam organisasi itu sendiri, seperti komunikasi dari atasan ke bawahan, komunikasi dari bawahan ke atasan, komunikasi antar karyawan pada level yang sama. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan oleh organisasi dengan lingkungan eksternal, seperti humas dan pemangku kepentingan (*stakeholders*). Dalam organisasi, komunikasi dua arah dalam organisasi sangatlah penting karena jika proses komunikasi hanya berlangsung satu arah dari pimpinan ke bawahan, maka proses kerja dalam organisasi tidak akan berjalan dan tidak mungkin berjalan sesuai keinginan. Manajer atau supervisor perlu mengetahui laporan karyawan, umpan balik, ide atau saran untuk mengetahui efektivitas dan efisiensi kebijakan yang diterapkan (Martha & Diego, 2017, p. 205).

Munculnya komunikasi antara Pimpinan dan bawahan dikatakan dapat menjalin kerja sama yang baik, mendorong terciptanya jaringan komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi. Komunikasi antara

atasan dan bawahan merupakan bagian integral dari keseluruhan proses manajemen suatu organisasi, artinya komunikasi antara atasan dan bawahan dalam bentuk apapun sangat penting untuk menarik perhatian intensi sumber daya manusia organisasi, baik pada tingkat manajerial (Batubara, 2018).

Hubungan yang terjalin adalah keinginan setiap individu, untuk mendapatkan hasil dan manfaat yang nyata untuk umur panjang. Hubungan yang dipelihara oleh pimpinan bertujuan untuk mempertahankan eksistensi organisasi untuk mendapatkan pertumbuhan organisasi yang lebih baik, dengan menciptakan hubungan yang baik dengan bawahannya.

Komunikasi yang dilakukan oleh bawahan dan atasan tentunya mengandung tujuan tertentu seperti merebut simpati manajemen, yang memotivasi bawahan untuk bekerja lebih giat. Hal ini tergantung dari kebutuhan masing-masing orang, karena keduanya sangat berkaitan dengan keterampilan dan tugas yang dilakukan.

Komunikasi ke bawah mewakili aliran pesan dari atas ke bawah. Sebagian besar komunikasi *downlink* digunakan untuk mengirimkan pesan tugas dan pemeliharaan. Pesan seringkali terkait dengan arah, tujuan, disiplin, masalah perintah, dan kebijaksanaan umum. Komunikasi ke atas adalah pesan yang disampaikan dari bawahan ke atasan atau dari bawahan ke atasan. Semua karyawan dalam suatu organisasi, kecuali mereka yang berada di puncak, dapat berkomunikasi ke atas. Tujuan komunikasi dari bawah ke atas adalah untuk memberikan umpan balik, saran, dan pertanyaan yang berdampak pada peningkatan moral, sikap, dan pesan integritas dan inovasi karyawan. (Samodro & Lestari, 2018).

Komunikasi organisasi mempunyai peran penting dalam kelancaran sebuah organisasi. Komunikasi organisasi di sebuah perusahaan tidak berjalan, akan menghambat pekerjaan organisasi,

sering miskomunikasi yang akan berujung konflik. Seperti kasus di PT. Manggala Gas Tulungagung dimana dalam perusahaan tersebut terjadi konflik antara atasan dan pegawai karena kurangnya komunikasi organisasi, sehingga kesempatan untuk saling memahami kendala dan berpengaruh terhadap kinerja mereka. Maka dari itu stabilitas di dalam PT. Manggala Gas Tulungagung menjadi terganggu. Salah satu yang menarik perhatian peneliti adalah BPS Kabupaten Bekasi yang sudah menjalankan kesehariannya dalam menerapkan komunikasi organisasi tidak ada batasan antara Pimpinan dan pegawainya, dengan menerapkan sistem komunikasi dua arah pegawai tidak ada hambatan untuk memberikan respon atas informasi yang diberikan Pimpinan sehingga alur informasi jelas, begitupun sebaliknya komunikasi yang dilakukan antara sesama pegawai.

Dalam sebuah organisasi pasti terdapat konflik idealnya ada sebuah teori dalam komunikasi organisasi yaitu teori kebutuhan Abraham Maslow kalo ini diterapkan komunikasi organisasi akan menjadi ideal dan yang sudah menerapkan adalah BPS Kabupaten Bekasi Bekasi. Teori kebutuhan Abraham Maslow meliputi 1. Kebutuhan fisiologis 2. Kebutuhan rasa aman 3. Kebutuhan hubungan sosial 4. Kebutuhan pengakuan 5. Kebutuhan Aktualisasi diri.

BPS Kabupaten Bekasi adalah lembaga Non Departemen yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Sebagai penyedia data di Kabupaten Bekasi. Tugas pokok BPS Provinsi Bekasi adalah melaksanakan tugas pemerintah di bidang statistik sesuai dengan undang-undang. Sebelumnya adalah BPS yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Statistik No.7 Tahun 1960. Sebagai pengganti kedua undang-undang tersebut di atas diundangkan undang-undang Statistik No.16 Tahun 1997. Berdasarkan undang-undang untuk diikuti dengan peraturan perundang-undangan di bawah ini, secara resmi diubah menjadi Badan Pusat Statistik (BPS Kabupaten Bekasi 2022).

BPS selama tahun 2021 mendapatkan enam penghargaan mulai dari satker dengan response rate tertimbang tertinggi survey perusahaan konstruksi tahun 2020 BPS RI, *satker* dengan kinerja terbaik kegiatan survei statistik pertambangan dan energi 2020 BPS RI, penyusunan LK tingkat UAPPA-W tahun 2020 kategori 21s/d. 30 UAKPA Kanwil DJPB Kabupaten Bekasi, pengelolaan *website* terbaik BPS RI, satker paling awal dalam penyampaian LPJ Bendahara pengeluaran dan rekonsiliasi KPPN Bandung II, dan satker dengan capaian *respon rate* tertimbang tertinggi dalam kegiatan survei statistik pertambangan dan energi tahun 2021. Penghargaan tersebut tersaji dalam tabel 1.1 sebagai berikut.

Tabel 1.1. Penghargaan BPS Kabupaten Bekasi 2021

No	Jenis Penghargaan	Peringkat	Bulan	Pemberi Penghargaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Satker dengan Response Rate Tertimbang Tertinggi Survei Perusahaan Konstruksi Tahun 2020.	Ke-4	Februari 2021	BPS RI
2.	Satker dengan Kinerja Terbaik Kegiatan Survei Statistik Pertambangan dan Energi Tahun 2020.	Ke-3	Februari 2021	BPS RI

Lanjutan Tabel 1.1. Penghargaan BPS Kabupaten Bekasi 2021

No	Jenis Penghargaan	Peringkat	Bulan	Pemberi Penghargaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.	Satker sebagai Lokasi Ujicoba Persiapan Sensus Pertanian Tahun 2023.	-	April 2021	BPS RI
4.	Satker Berpredikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) di Lingkungan BPS Tahun 2021.	-	Juli 2021	BPS RI
5.	Penyusunan LK Tingkat UAPPA-W Tahun 2020 Kategori 21 s/d. 30 UAKPA	Ke-1	September 2021	Kanwil DJPB Kabupaten Bekasi
6.	Pengelolaan Website Terbaik.	Ke-2	September 2021	BPS RI
7.	Satker paling awal dalam penyampaian LPJ Bendahara Pengeluaran dan Rekonsiliasi.	Tanginas Award	Oktober 2021	KPPN Bandung II
8.	Satker dengan Capaian Respon Rate Tertimbang Tertinggi dalam kegiatan Survei Statistik Pertambangan dan Energi Tahun 2021.	Ke-3	November 2021	BPS RI
9.	Unit Kerja Pelayanan berpredikat Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) Tahun 2021	-	Desember 2021	Menpan-RB

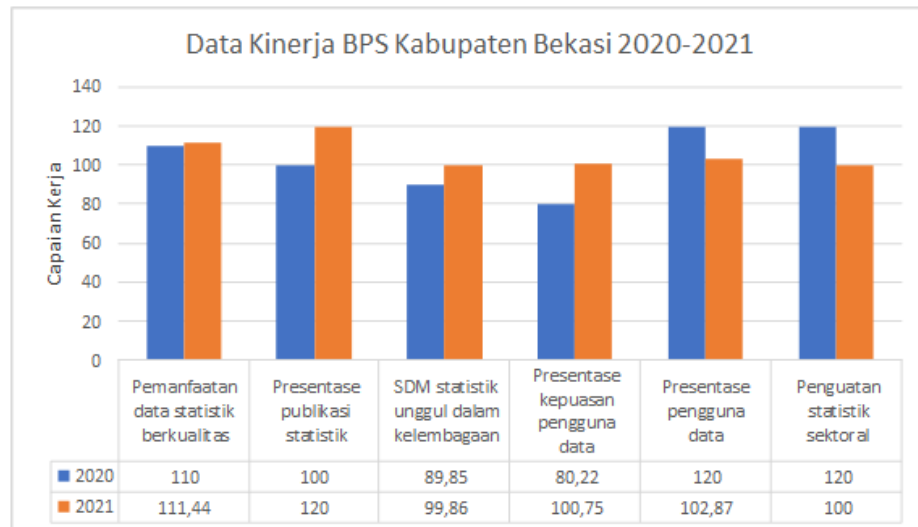
Sumber: BPS Kabupaten Bekasi 2021

Berdasarkan tabel 1.1 BPS Republik Indonesia selalu mengadakan penghargaan terhadap kinerja Badan pusat Statistik setiap wilayah di Indonesia. BPS Kabupaten Bekasi berhasil memperoleh beberapa penghargaan baik itu dari pihak internal dan eksternal. Penghargaan diberikan dalam rangka prestasi di kegiatan teknis dan pelayanan

publik. Pada tahun 2021 BPS Kabupaten Bekasi mendapatkan 6 penghargaan, Capaian terbaik BPS Kabupaten Bekasi adalah pengelolaan *website* terbaik, selain itu juga BPS mendapatkan penghargaan satker dengan kinerja terbaik dalam kegiatan survei statistik pertambangan dan energi tahun 2020, hal ini merupakan acuan untuk pegawai BPS untuk mendukung satu data yang lebih baik (BPS Kabupaten Bekasi 2022).

BPS Kabupaten Bekasi mempunyai perjanjian kinerja, setiap awal tahun target yang harus ditetapkan selama setahun ditetapkan untuk tiap indikator tujuan dan sasaran strategis. Penetapan target tersebut tertuang dalam dokumen perjanjian kinerja. Sehubungan dengan adanya perubahan visi, misi dan rencana strategis BPS 2020-2024 serta adanya perubahan pada perka IKU BPS 2020-2024 No.38 Tahun 2020 maka target kinerja BPS Kabupaten Bekasi pada perjanjian kinerja (PK) Tahun 2021 mengikuti tujuan, sasaran dan indikator-indikator kinerja yang ada di dalam perka IKU tersebut (BPS Kabupaten Bekasi 2022).

BPS selama 2020-2021 telah menyelesaikan rencana strategis (Renstra), yang meliputi empat tujuan yaitu menyajikan data statistik untuk dimanfaatkan sebagai dasar pembangunan, meningkatnya kolaborasi integrasi dan sinkronisasi dan standarisasi dalam penyelenggaraan SSN, meningkatnya pelayanan prima dalam penyelenggaraan, penguatan tata kelola kelembagaan dan reformasi birokrasi. Dari tujuan tersebut mempunyai sasaran indikator, lalu dihitung dalam satuan, target, realisasi, capaian kerja yang tersaji dalam gambar 1.1 sebagai berikut.



Gambar 1.1 Data Kinerja BPS Kabupaten Bekasi 2020-2021

(Sumber: BPS Kabupaten Bekasi, 2022)

Gambar 1.1 menunjukkan data pencapaian kinerja tahun 2020-2021 dalam kurun waktu lima tahun Rencana Strategis (Renstra) 2020-2024 data tersebut dapat dikaterogikan cukup baik dari pencapaian indikator yang ada sebagaimana dijabarkan gambar di atas. Rata-rata capaian kinerja BPS Kabupaten Bekasi untuk 2020 mencapai 103,35 persen sedangkan pada tahun 2021 mencapai 105,82 persen (BPS Kabupaten Bekasi, 2022)

Capaian kinerja 2021 untuk rentang Renstra 2020-2024 sasaran indikator tujuan menyajikan data statistik sebagai dasar pembangunan dan penguatan pengelolaan kelembagaan dan reformasi birokrasi mengalami peningkatan di 2021 sudah termasuk baik karena diatas 100 persen, yaitu sebesar 105,82 persen. Dibandingkan tahun 2020, pencapaian kinerja di tahun 2021 mengalami mengalami kenaikan sebesar 2, 47 persen. Berdasarkan penjelasan di atas banyak faktor yang mempengaruhi meningkatnya kinerja BPS Kabupaten Bekasi, namun masih ada beberapa poin yang mengalami penurunan, selanjutnya BPS harus lebih baik untuk meningkatkan kinerja di tahun berikutnya(BPS Kabupaten Bekasi, 2022).

Sejak ke pimpinan Nevi Hendri pada tahun 2021, ada beberapa peningkatan dalam hal kinerja BPS di tahun 2021. Sebelumnya pada 2020 capaian targetnya kurang mengalami kenaikan diantara yaitu, pemanfaatan data statistik, publikasi statistik, SDM statistik unggul dalam kelembagaan dan presentase kepuasan penggunaan data. Namun dibalik itu masih ada angka penurunan yang sebelumnya di tahun 2020 besar di 2021 menjadi menurun capaian kinerja diantaranya, presentase pengguna data yang menggunakan data BPS dan penguatan statistik sektoral, hal ini tentunya menjadi pekerjaan untuk Nevi Hendri sebagai Pimpinan untuk meningkatkan pencapaiannya di tahun 2022-2023.

Motivasi kerja adalah dorongan, keinginan dan kekuatan penggerak yang berasal dari yang bersal dari diri manusia untuk melakukan sesuatu (Arisanti et al., 2019, p. 102). Motivasi kerja ditandai dengan keinginan seseorang untuk bekerja dengan baik. Karyawan bekerja pada suatu perusahaan atau organisasi dengan tujuan mendapat penghasilan untuk memenuhi kebutuhannya, ada pula harapan dan keinginan besar yang perlu dipenuhi selama mereka bekerja. Hal ini disebabkan asumsi bahwa individu memiliki kesadaran yang berbeda, tujuan yang kompleks, perasaan kompetitif, kebanyakan individu secara sadar mengincar tujuan, dan individu merespon. Motivasi kerja dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu: Lingkungan kerja, Pemimpin dan kepemimpinannya, Tuntutan perkembangan organisasi atau tugas, dorongan atau bimbingan atasan, dan kompensasi. Faktor Intern yaitu: Pembawaan individu, Tingkat pendidikan, Pengalaman masa lampau, keinginan atau harapan masa depan. Motivasi yang efektif perlu diberikan kepada para karyawan. Sehingga karyawan tidak selalu mengeluh tentang hal-hal sepele, tidak melanggar setiap aturan yang

diberikan perusahaan dan juga tidak saling menyalahkan sesama karyawan. Maka dari itu perlunya memberikan motivasi dengan cara meningkatkan kerja keras karyawan, dan semangat kerja karyawan agar tercapainya tujuan perusahaan (Khair, 2019).

Memahami realitas yang terjadi, keberhasilan seorang Pemimpin ditandai dengan keberhasilan bawahan dalam melaksanakan tugas. Keberhasilan seorang bawahan ditandai dengan pencapaian kinerja pegawai yang memuaskan, dengan kinerja pegawai yang memuaskan akan menghasilkan pegawai mencapai prestasi kerja yang semakin tinggi. Dalam organisasi dituntut untuk terus memberikan motivasi, seorang Pemimpin harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan kinerja pegawai yang akan memberikan dampak positif pada totalitas kinerja pegawai.

Hasil pra riset peneliti di BPS Kabupaten Bekasi, komunikasi organisasi yang dilakukan oleh BPS selain tatap muka atau rapat menggunakan media sosial yaitu *WhatsApp* grup dan *kaizala* dalam menyampaikan informasinya. *WhatsApp* grup digunakan untuk komunikasi dua arah seperti diskusi sedangkan dalam absensi kehadiran BPS Kabupaten Bekasi menggunakan aplikasi *kaizala*. Informasi yang disampaikan oleh atasan terkadang sulit dimengerti oleh pegawai, sehingga harus menanyakan lebih detail sebelum mengerjakan pekerjaannya. Hal ini tentu menjadi hambatan bagi pegawai karena disaat mereka ingin mengerjakan pekerjaan dengan segera tetapi terhambat oleh informasi komunikasi atasan yang kurang jelas. Untuk menghindari terjadi persoalan yang sama di masa mendatang, maka masalah tersebut harus mampu diprediksi secara akurat, termasuk masalah komunikasi yang menjadi kendali jalannya sebuah organisasi.

Dari latar belakang, Peneliti akan meneliti peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja di BPS Kabupaten Bekasi. Serta peneliti ingin mencari tahu hal-hal yang mempengaruhi

motivasi kerja pegawai. Bagi peneliti, keberadaan BPS Kabupaten Bekasi diharapkan menjadi lembaga yang bisa melayani masyarakat Kabupaten Bekasi dalam hal pelayanan bidang data statistik. Namun, masih ada masyarakat yang mengeluh dan tidak tahu dimana mencari data yang mereka butuhkan, karena BPS Kabupaten Bekasi masih kurang dalam mensosialisasikan kegiatan atau Program mereka. Berdasarkan uraian di atas peneliti merasa perlu meneliti permasalahan ini dengan mengambil tema “Komunikasi Organisasi dalam Upaya Peningkatan Motivasi Kerja Pegawai di Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi”.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

Bagaimana komunikasi organisasi dalam upaya peningkatan motivasi kerja pegawai di BPS Kabupaten Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk menganalisa komunikasi organisasi dalam upaya peningkatan motivasi kerja pegawai di BPS Kabupaten Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini berguna baik secara akademis dan praktis, adapun uraiannya seperti berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian diharapkan dapat menambah kajian ilmu komunikasi, khususnya yang berhubungan dengan pengembangan komunikasi organisasi dalam upaya peningkatan motivasi kerja pegawai.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Organisasi

Diharapkan penelitian dapat menambah informasi apa yang

menjadi masukan bagi BPS Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan motivasi kerja pegawainya.

b) Bagi Masyarakat

Penelitian diharapkan menjadi rujukan untuk pengembangan ilmu komunikasi organisasi dan bahan rujukan bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

c) Bagi Peneliti

Memberikan temuan baru terkait komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja pegawai BPS Kabupaten Bekasi.