

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sebagai makhluk sosial, manusia tentunya perlu berinteraksi dengan sesamanya. Ketika interaksi tersebut berjalan secara terus menerus tanpa menimbulkan suatu permasalahan maka akan timbul suatu kenyamanan. Apabila rasa nyaman dalam suatu lingkungan tersebut sudah timbul di dalam diri masing – masing individu, maka semua hal yang akan dilakukan tidak akan menjadi beban tersendiri. Terlebih dalam suatu organisasi, kenyamanan seorang pegawai akan memicu mereka untuk mencapai target perusahaan. Terdapat banyak faktor dalam suatu organisasi yang dapat mendukung munculnya rasa nyaman tersebut. Fasilitas – fasilitas yang disediakan perusahaan, pengelolaan sumber daya manusia yang baik, interaksi yang baik antar seluruh individu yang ada di perusahaan dan lain sebagainya. Ketika setiap individu sudah merasa nyaman dengan lingkungan kerjanya maka target dari perusahaan tersebut akan tercapai dengan mudah dan seluruh individu yang terlibat di dalamnya tidak akan merasa beban ketika menjalani pekerjaannya.

Tiap individu sangat bergantung pada komunikasi. Menurut Raymond S.Ross (Mulyana, 2005: 62) Komunikasi adalah suatu proses menyortir, memilih dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respons dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator. Ketika komunikasi antar individu terjadi maka akan timbul persamaan pendapat atau gagasan mengenai suatu hal, persamaan ini secara tidak langsung akan memicu individu yang terlibat di dalamnya untuk ber komunikasi lagi secara lebih intensif. Komunikasi yang terjadi di antara dua orang atau lebih, terjadi secara terus menerus dan menimbulkan kesamaan pendapat dapat dikatakan komunikasi yang efektif. Beberapa faktor dapat mendukung terjadinya komunikasi secara efektif. Faktor – faktor tersebut diantara lain kemampuan komunikasi dalam menerima pesan yang di sampaikan, apabila komunikasi tidak memahami atau tidak menguasai pembahasan yang di ucapkan oleh komunikator maka komunikator dapat dikatakan gagal dalam memberikan pendapatnya. Kemudian komunikator juga harus mampu memberikan pendapatnya secara jelas. Faktor lingkungan juga mempengaruhi

komunikasi yang sedang berlangsung, apabila kondisi lingkungan sekitar mengeluarkan suara – suara bising yang mengganggu maka pesan yang di sampaikan tidak akan dapat diterima oleh komunikan. Selain itu, komunikator juga harus mampu memberikan kode – kode maupun pesan yang dapat dipahami oleh komunikan sehingga komunikan dapat melakukan tindakan sesuai dengan yang di maksud oleh komunikator. Komunikasi yang terjadi secara efektif membuat penerima pesan dapat bertindak sesuai dengan yang dimaksud oleh pengirim pesan, komunikasi efektif juga dapat membangun kepercayaan antar individu bahwa pendapat dari pengirim pesan di setuju dan di pahami secara baik oleh penerima pesan.

Komunikasi secara efektif sangat di perlukan dalam berbagai kondisi, situasi dan jumlah komunikan yang terlibat, tidak terkecuali dalam suatu organisasi. Organisasi merupakan suatu ruang lingkup luas yang terdiri dari beberapa individu yang dibedakan oleh jabatan dan kepentingannya dalam organisasi. Selain itu organisasi juga memiliki cara tersendiri yang diterapkan dan menjadi budaya organisasi tersebut. Organisasi adalah suatu sekumpulan individu yang memiliki struktur bertingkat di dalamnya dan memiliki tujuan yang dicapai setiap tahunnya. Dalam mencapai tujuan tersebut, organisasi saling bekerja sama dan berkoordinasi untuk mencapai tujuannya, karena organisasi tidak mampu mencapai tujuan jika hanya satu orang atau satu bagian yang memiliki keinginan untuk mencapai tujuannya. Untuk itu, organisasi harus mampu memahami dan memfasilitasi pegawainya. Apabila organisasi tidak mampu memahami dan memfasilitasi para pegawainya, pegawai tidak akan nyaman dalam bekerja, jika para pegawai tidak nyaman maka pekerjaan yang mereka lakukan tidak akan di kerjakan dengan segala kemampuan yang mereka miliki dan hal ini dapat berakibat pada sulitnya mencapai tujuan organisasi. Selain individu yang ada di dalamnya, organisasi juga tidak terlepas dari masyarakat yang ada di lingkungannya. Masyarakat yang menilai citra suatu organisasi, untuk itu organisasi juga harus berhati – hati dalam mengambil keputusan terutama keputusan yang dapat memberikan dampak terhadap masyarakat. Apabila masyarakat menilai suatu organisasi telah melakukan hal buruk, maka akan sulit bagi organisasi meningkatkan kembali kepercayaan masyarakat.

Dalam organisasi, komunikasi yang terjadi lebih sering bertukar pikiran atau pendapat mengenai pekerjaan – pekerjaan dalam organisasi tersebut. Namun, tidak ada

larangan juga bagi seluruh individu yang ada di dalam suatu organisasi untuk membahas sesuatu selain masalah pekerjaan. Komunikasi yang terjadi dalam organisasi disebut sebagai komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi merupakan perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang terjadi (Pace & Faules, 2006: 31-33). Komunikasi yang terjadi dalam organisasi sering kali terjadi ketika terdapat suatu hal yang terjadi dalam organisasi tersebut. Individu – individu yang ada di dalamnya ber komunikasi untuk mengeluarkan ide – ide pemikirannya terhadap suatu organisasi, menyikapi suatu peristiwa yang terjadi baik itu dalam internal organisasi maupun eksternal organisasi. Komunikasi organisasi yang baik terjadi ketika terdapat individu yang dapat di dengar harapan mereka mengenai organisasi maupun dirinya sendiri, terlebih jika hal tersebut terjadi antara bawahan kepada atasan.

Untuk mencapai suatu tujuan organisasi, diperlukan tenaga – tenaga pekerja yang bersemangat dan selalu termotivasi dalam melakukan pekerjaannya. Motivasi sendiri menurut Pace & Faules adalah menyangkut alasan-alasan mengapa orang mencurahkan tenaga untuk melakukan suatu pekerjaan (Pace dan Faules, 2006: 113). Suatu alasan yang menyebabkan orang mencurahkan tenaganya tersebut bisa timbul dari diri sendiri namun bisa juga melalui ucapan – ucapan dan dorongan dari orang lain yang menyebabkan orang tersebut memotivasi dirinya sendiri. Danang Sunyoto dalam bukunya menjelaskan mengenai motivasi kerja, motivasi kerja adalah sebagai keadaan yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan – kegiatan tertentu untuk mencapai keinginannya. Motivasi yang ada pada seseorang merupakan kekuatan yang akan mewujudkan suatu perilaku dalam mencapai tujuan kepuasan dirinya pada tipe kegiatan yang spesifik, dan arah tersebut positif dengan mengarah mendekati objek yang menjadi tujuan. Seseorang akan memilih, ketika ia melihat alternatif – alternatif, tingkat kinerja demikian yang memiliki kekuatan motivasional tertinggi yang berkaitan dengannya. Hubungan antara komunikasi organisasi dengan motivasi kerja memiliki satu garis lurus, dalam artian seseorang akan termotivasi jika ia melihat adanya kejelasan perusahaan dalam langkah – langkahnya mencapai tujuan. Motivasi kerja seseorang juga akan timbul jika seorang pekerja mengetahui keuntungan yang akan ia dapatkan jika perusahaan berhasil mencapai targetnya.

Kantor Kementerian Hukum dan HAM adalah Kementerian Pemerintah Indonesia yang bergerak di bidang hukum dan hak asasi manusia. Sebagai salah satu instansi pemerintah, Kementerian Hukum dan HAM memiliki kantor – kantor wilayah yang tersebar di seluruh provinsi di Indonesia. Hal ini dilakukan agar semakin mudah dan meratanya pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia kepada seluruh Rakyat Indonesia. Setiap tahunnya Indonesia memiliki masalah – masalah yang beragam, beberapa masalah tersebut tidak terlepas juga hubungannya dengan Kementerian Hukum dan HAM. Sehingga setiap tahunnya Kementerian Hukum dan HAM selalu berusaha agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh Rakyat Indonesia. Setiap masalah – masalah yang ada akan selalu di kaji dan di evaluasi di tahun berikutnya. Masalah – masalah tersebut membuat Kementerian Hukum dan HAM juga memiliki tujuan dan target yang akan dicapai.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat adalah salah satu kantor yang membantu Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia di wilayah Jawa Barat. Penulis berkesempatan untuk melakukan kegiatan magang di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat. Pada kesempatan tersebut, penulis melihat jalur koordinasi yang terjadi di dalam Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat. Jalur koordinasi yang terjadi berlangsung secara efektif dan profesional. Proses komunikasi yang terjadi di dalam Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat berlangsung secara terus menerus, proses tersebut berjalan kedepan dalam mencapai tujuan – tujuan organisasi. Para pegawai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat tidak pernah berhenti dalam memberikan pesan, informasi dan juga berkoordinasi dengan atasan maupun rekan kerja di bagiannya atau di bagian lain, pesan – pesan tersebut tidak pernah terhenti. Kemudian pesan – pesan yang di sampaikan para pegawai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat juga dapat tersampaikan secara efektif sesuai dengan yang dimaksudkan oleh pengirim pesan. Pesan – pesan tersebut disampaikan melalui beragam media, seperti memo, surat, maupun aplikasi media sosial. Penyampaian pesan juga tidak tertutup antara bawahan kepada atasan. Di dalam Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat tentu terdapat jabatan di dalamnya, namun jabatan tersebut tidak menjadi pembatas dari bawahan untuk berkomunikasi dengan atasannya. Terdapat jalur untuk menyampaikan pesan dari bawahan kepada atasan, jalur tersebut sangat

terbuka sehingga tidak menutup bawahan untuk berkomunikasi dengan atasannya. Selain itu para pegawai juga dapat berkomunikasi dengan pegawai di bagian lain secara bebas untuk sekedar meningkatkan hubungan maupun membicarakan masalah pekerjaan. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat memiliki ketergantungan antar satu bagian dengan bagian lainnya, bahkan antar sub bagian. Penulis berkesempatan melihat ketika terdapat pekerjaan dari bagian lain yang menghambat pekerjaan di bagian lainnya, hal ini memperlihatkan bahwa organisasi tidak mampu bergerak maju hanya oleh satu bagian saja. Kemudian pekerjaan yang dilakukan bersama dengan bagian lain juga berlangsung secara lancar, seolah pekerjaan ini dilakukan oleh satu bagian padahal mereka berada di bagian yang berbeda. Hal ini juga menunjukkan bahwa hubungan di dalam Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat memiliki hubungan yang baik antar bagian. Selain itu penulis juga berkesempatan melihat bahwa hubungan yang terjadi di antara atasan dan bawahan seolah tidak terlihat perbedaan jabatan yang dimiliki, namun tetap hubungan tersebut berlangsung dengan etika yang baik antara bawahan kepada atasan. Hubungan baik tersebut juga didukung dengan fasilitas yang terdapat di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat. Selain itu, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat juga memiliki hubungan yang baik dengan lingkungan yang terlibat dalam keberlangsungan kegiatan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat. Namun di dalam organisasi pasti terdapat suatu ketidakpastian informasi yang di dapatkan, informasi yang di maksud seperti tugas untuk mengisi laporan yang ketentuannya baru saja di buat. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat tidak tinggal diam membiarkan pegawainya tidak mengetahui apa yang harus di lakukan, selalu di lakukan sosialisasi oleh atasan mengenai pekerjaan baru yang harus dilakukan.

Penulis juga berkesempatan melihat motivasi kerja yang dimiliki pegawai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat sangat tinggi. Penulis melihat kebutuhan pegawai untuk makan dan minum telah tersedia dengan adanya kantin di dalam kantor yang dapat mengantarkan makanan ke ruang kerja. Kemudian para pegawai juga tidak pernah di larang untuk menjalin hubungan dengan orang – orang terdekat di hidupnya seperti keluarga, teman maupun orang yang memiliki kepentingan pribadi. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat tidak

membatasi hubungan para pegawai dengan orang – orang di luar kantor, selama pekerjaan yang dilakukan dapat terselesaikan. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat juga memberikan apresiasi kepada para pegawai yang memiliki kinerja terbaik selama tri wulan atau tiga bulan terakhir dengan memasukan profil biodata pegawai tersebut ke dalam majalah internal Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat juga telah mendapatkan beberapa penghargaan atau apresiasi, penghargaan tersebut merupakan bukti bahwa komunikasi yang terjalin di dalam Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat telah berlangsung secara efektif serta para pegawai juga memiliki motivasi yang tinggi dalam mencapai tujuan organisasi. Beberapa penghargaan tersebut antara lain sebagai berikut.



Gambar 1.1 Peringkat Pertama dalam mengelola Barang Milik Negara di dalam lingkungan Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia

Sumber : <http://jabar.kemenkumham.go.id> (diakses pada 8 Mei 2017, 20:14)

Pada gambar tersebut di jelaskan bahwa Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat mendapatkan peringkat pertama dalam mengelola Barang Milik Negara (BMN). Prestasi ini membuat Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM

Jawa Barat dikunjungi oleh instansi lain agar mendapatkan pembelajaran dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat.



Gambar 1.2 Peringkat II Penyampaian Laporan Keuangan Kementerian Negara / Lembaga

Sumber : <http://jabar.kemenkumham.go.id> (diakses pada 8 Mei 2017, 20:21)

Pada gambar tersebut dijelaskan bahwa Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat mendapatkan prestasi peringkat II dalam hal penyampaian laporan keuangan Kementerian Negara / Lembaga. Penghargaan tersebut diberikan oleh Kepala Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan Provinsi Jawa Barat



Gambar 1.3 Apresiasi Kinerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat oleh Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia

Sumber : <http://jabar.kemenkumham.go.id> (diakses pada 8 Mei 2017, 20:25)

Pada gambar tersebut dijelaskan bahwa Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat mendapatkan apresiasi kinerja yang diucapkan secara langsung oleh Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia yang pada saat itu dijabat oleh Amir Syamsudin. Apresiasi tersebut diberikan karena Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat mendapatkan peringkat pertama dalam jumlah pendaftaran jaminan fidusia terbesar secara nasional.

Pada penjelasan sebelumnya di atas, organisasi membutuhkan tenaga kerja manusia agar dapat bergerak mencapai tujuannya. Dalam hal ini, instansi pemerintah juga merupakan suatu organisasi yang memerlukan tenaga kerja manusia agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Namun sangat disayangkan, beberapa Pegawai Negri Sipil (PNS) yang notabene adalah tenaga kerja manusia yang bekerja di instansi – instansi pemerintah sering sekali tidak disiplin. Dalam beberapa kasus bahkan, sering kita jumpai di pusat perbelanjaan PNS yang berkeliaran di jam kerja.

Hal tersebut tentu saja membuat beberapa media massa memberitakan terkait kedisiplinan PNS. Pada penelitian ini penulis berkesempatan untuk mempertanyakan kedisiplinan PNS kepada salah satu pegawai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat. Pegawai tersebut adalah salah satu pegawai senior yang sudah bekerja di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat selama lebih dari 10 tahun. Beliau mengakui memang ada beberapa pegawai yang datang hanya pada pagi hari untuk absensi kemudian pulang pada siang harinya dan kembali lagi di sore hari untuk absensi pulang. Namun, beliau menyangkal jika di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat terdapat pegawai yang berkeliaran di pusat perbelanjaan atau tempat lainnya di saat jam kerja. Menurut beliau jika memang hal tersebut ada dan menggunakan seragam atau atribut dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat kemungkinan besar pegawai tersebut memang sedang ada tugas untuk membeli sesuatu di luar. Biasanya yang dilakukan adalah memesan

makanan untuk rapat yang akan di adakan atau memanggil penjahit baju untuk mengukur seragam yang akan di gunakan untuk dinas keluar kota. Beliau juga mengatakan jika beberapa pegawai yang pulang pada saat jam kerja biasanya adalah pegawai yang memiliki kesehatan fisik kurang baik atau mungkin pegawai yang tidak memiliki orang lain dirumahnya untuk menjaga anak. Hal tersebut diakui oleh beliau sebagai perbuatan yang tidak baik, karena pada dasarnya Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat tidak pernah memaksakan pegawai yang memang memiliki kesehatan fisik yang tidak baik ataupun melarang membawa anak ke dalam kantor. Sehingga beliau menegaskan kembali bahwa jika ada pegawai dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat yang ditemukan terdapat di pusat perbelanjaan ataupun tempat lainnya pasti pegawai tersebut memang ada tugas yang mengharuskan mereka kesana, karena para pegawai yang pulang pada saat jam kerja pasti mereka akan kembali ke rumah mereka masing – masing.

Hal tersebut tidak bermaksud menunjukkan bahwa para pegawai yang pulang di saat jam kerja tidak mendapatkan teguran. Mereka semua telah mendapat teguran dari atasan mereka masing – masing. Namun hal tersebut kembali lagi ke pribadi pegawai masing – masing, biasanya mereka bersikeras ingin tetap bekerja dan memberikan segala yang mereka bisa ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat. Menurut penuturan salah satu pegawai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat yang lain, hal tersebut tidak sesuai dengan kenyataannya. Fakta yang dilihat oleh salah satu pegawai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat tersebut, biasanya pegawai yang pulang di saat jam kerja sering kali tergesa – gesa saat mengerjakan pekerjaannya. Dan banyak dari mereka yang biasanya tidak memiliki rekan kerja yang cukup dekat karena intensitas komunikasi yang terjadi tidak pernah terjadi dalam waktu cukup lama. Menurut beliau, semangat bekerja mereka sangat berbeda jauh dengan pegawai – pegawai yang memiliki rekan dekat di dalam Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat.

Melalui penjelasan diatas, sangat disayangkan jika terdapat pegawai yang sering pulang di saat jam kerja dan tidak mendapatkan *support* dari rekan – rekan kerjanya. Karena dari penjelasan salah satu pegawai tersebut, beliau mengetahui dampak dari perbedaan yang terjadi ketika terdapat pegawai yang sering berkomunikasi dengan rekan kerjanya dan pegawai yang jarang berkomunikasi dengan rekan kerjanya.

Komunikasi dalam suatu organisasi adalah hal yang penting untuk tiap individu di dalamnya. Salah satu fungsi komunikasi organisasi bagi individu menurut Harold Koontz (Ruliana, 2014: 24-25) adalah, komunikasi organisasi dapat memimpin, mengarahkan, memotivasi dan menciptakan suatu suasana dimana orang – orang mau memberikan sumbangan. Berdasarkan pada permasalahan tersebut, maka penulis mengangkatnya ke dalam penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Motivasi Kerja Karyawan Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang, fokus penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana komunikasi organisasi yang terjadi di dalam Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat?
2. Bagaimana motivasi kerja pegawai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat?
3. Sejauh mana pengaruh antara komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengukur tingkat komunikasi organisasi yang terjadi di dalam Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat.
2. Mengukur tingkat motivasi kerja pegawai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat.
3. Mengetahui sejauh mana pengaruh komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan atas kajian dan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantara lain :

a. Aspek Teoritis

Manfaat penelitian ini terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dalam akademis adalah untuk memberikan perkembangan referensi dibidang komunikasi organisasi khususnya yang membahas hubungannya dengan motivasi kerja.

b. Aspek Praktis

Penelitian ini berguna bagi penulis dalam memberikan wawasan dan bekal praktis berkomunikasi dalam sebuah organisasi. Penelitian ini juga berguna bagi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat sebagai masukan dalam memperbaiki komunikasi organisasi dan motivasi kerja di dalam Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat.