

BAB I

PENDAHULUAN

V.1. Latar Belakang Masalah

Kepuasan komunikasi menurut Pace (2013: 164) digunakan untuk menyampaikan “tingkat kepuasan secara menyeluruh yang dirasakan pegawai dalam lingkungan keseluruhan komunikasinya”. Kepuasan berkaitan dengan perselisihan antara yang diharapkan orang, dilihat dari perspektif komunikasi organisasi. Komunikasi pada organisasi merupakan hal yang penting karena komunikasi adalah media yang menghubungkan setiap anggota untuk dapat saling berinteraksi antara satu sama lain. Hubungan secara struktural maupun emosional yang terjalin baik antar individu pada suatu organisasi menjadi salah satu elemen penopang efektivitas pencapaian tujuan organisasi yang nantinya juga berpengaruh kepada unit komunikasi organisasi tersebut. Kepuasan di sini menunjukkan cara sebaiknya informasi yang telah ada dapat memenuhi persyaratan individu dari anggota organisasi atas tuntutan akan informasi, cara penyebarluasan, dari siapa datangnya, bagaimana diterima, diproses, dan apa respons dari orang yang menerima informasi. Kepuasan komunikasi merupakan salah satu fungsi dari apa yang didapatkan seseorang dengan pengharapan orang tersebut (Masmuh, 2008: 48).

Kepuasan komunikasi tidak bergantung pada faktor keefektifan pesan, tetapi jika satu persyaratan terpenuhi oleh suatu pengalaman komunikasi, maka hal itu dipandang memuaskan walaupun komunikasi tersebut terbilang tidak

efektif menurut suatu standar tertentu. Karyawan bisa berharap memperoleh informasi dengan suatu cara tertentu, dan karyawan akan mengalami kepuasan komunikasi jika informasi dikomunikasikan dengan cara yang diinginkan oleh karyawan tersebut (Masmuh, 2008: 48). Melakukan hal ini sudah menjadi tanggung jawab pimpinan, secara tidak langsung ikut karyawan dibantu mencapai kepuasan komunikasinya oleh pimpinannya (Masmuh, 2008: 50). Organisasi bisa dianggap sukses bila hubungan internal organisasi tersebut lancar dan harmonis (Riyantini, 2016: 224).

Romli (2011: 188) mengatakan bahwa ada empat aliran komunikasi dalam organisasi, yaitu komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal. Menurut Ruliana (2014: 18), hubungan antara orang-orang dalam jabatan-jabatan yang berada dalam organisasi tersebut disebut unit komunikasi organisasi. Seseorang dalam suatu jabatan merupakan unit dasar dalam komunikasi organisasi. Status kedudukan menentukan komunikasi pada setiap jabatan dan tentunya kehadiran seorang pimpinan dalam organisasi akan berpengaruh besar bagi komunikasi yang akan berjalan dalam organisasi. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan komunikasi merupakan seberapa jauh harapan karyawan akan lingkungan komunikasi yang baik dapat terpenuhi atau dipenuhi oleh organisasi. Kepuasan komunikasi adalah suatu fungsi dari apa yang didapatkan seseorang, sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Menurut website resmi BNN Provinsi Jawa Timur, Badan Narkotika Nasional (disingkat BNN) adalah sebuah Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di

bidang pencegahan, pemberantasan penyalahgunaan dan peredaran gelap psikotropika, prekursor, dan bahan adiktif lainnya kecuali bahan adiktif untuk tembakau dan alkohol. BNN dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden melalui koordinasi Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia.

BNN RI memiliki intansi vertikal, intansi vertikal sendiri adalah perangkat dari Departemen atau Lembaga Pemerintah non Departemen yang mempunyai lingkungan kerja di wilayah yang bersangkutan. (<https://www.bphn.go.id>) Misalnya, BNN Provinsi Jawa Timur memiliki wewenang dan bertempat di daerah Jawa Timur, atau BNN Kota Surabaya yang memiliki wewenang dan bertempat di daerah Surabaya.

Gambar I.1

Gambar Gedung BNNP Jawa Timur



(sumber: dokumentasi pribadi)

Gedung BNN Provinsi Jawa Timur yang berada di jalan Sukomanunggal No.55-56 Surabaya adalah gedung yang diresmikan pada tanggal 8 Februari 2019. Gedung ini terbilang masih baru dan lebih luas dan besar dibandingkan tempat yang sebelumnya yang terletak di Jalan Ngagel Madya V No. 22 Surabaya. Kantor BNN Provinsi Jawa Timur sekarang memiliki dua gedung yaitu gedung A dan gedung B.

BNN Provinsi Jawa Timur telah mendapatkan banyak penghargaan karena prestasinya mengungkap dan menangkap sindikat-sindikat penyebaran gelap narkoba. Tidak hanya mengungkap dan menangkap sindikat-sindikat penyebaran gelap narkoba, BNN Provinsi Jawa Timur juga dengan aktif melakukan penyuluhan ke masyarakat tentang bahaya penyalahgunaan narkoba sebagai bentuk pencegahan dan memberikan tempat rehabilitasi bagi pengguna narkoba. Pemimpin dari BNN Provinsi Jawa Timur disebut sebagai Kepala BNN Provinsi Jawa Timur merupakan orang yang memiliki jabatan tinggi di Polri. BNN Provinsi Jawa Timur yang saat ini dipimpin oleh Brigadir Jenderal pol Drs. Bambang Priyambadha, S.H., M.Hum. yang baru saja menjabat dari 25 Februari 2019. Bapak Bambang Priyambadha menjabat sebagai BNN Provinsi Sulawesi Tenggara, sebelum menjadi Kepala BNN Provinsi Jawa Timur menggantikan Bapak Brigadir Jenderal pol Drs. Bambang Budi Santoso yang berhenti dikarenakan pensiun.

Menurut hasil wawancara dengan Kasubbag (Kepala Sub Bagian) Adminitrasi Nur Syahbandiah bahwa pergantian Kepala BNN Provinsi Jawa Timur dari masa ke masa memiliki alasan berbeda-beda, misalnya Kepala

dipindahkan ke daerah lain, Kepala memasuki usia pensiun, atau lainnya. Biasanya pemindahan ke daerah ini merupakan keputusan dari BNN Pusat (yang berada di Jakarta) yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi. Setiap Kepala BNN Provinsi Jawa Timur yang memimpin memiliki gaya komunikasi yang berbeda.

“Beliau merupakan orang yang tegas, selalu berkomitmen dengan apa yang dikerjakan dan bertanggungjawab terhadap pekerjaan. Beliau juga merupakan orang demokratis” (Kasubbag Adminitrasi Nur Syahbandiah, 22 Oktober 2019)

Nur Syahbandiah berpendapat bahwa Kepala BNN Provinsi Jawa Timur sangat memperhatikan setiap pendapat yang diberikan oleh pegawai tidak memandang jabatannya. Hal ini menyangkut faktor kepuasan komunikasi organisasi tentang kepuasan efisiensi saluran komunikasi, kepuasan komunikasi berhubungan dengan pandangan pegawai atau orang mengenai seberapa efisien media yang digunakan untuk menyebarkan informasi dalam organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubbag Adminitrasi Nur Syahbandiah (18 September 2019), ditemukan bahwa pegawai yang bekerja di BNN Provinsi Jawa Timur memiliki tiga kategori, yaitu kategori polisi, pegawai tetap atau ASN yang memiliki kepanjangan Aparatur Sipil Negara atau juga biasa disebut PNS (Pegawai Negara Sipil) dan pegawai kontrak atau TKK yang memiliki kepanjangan Tenaga Kerja Kontrak.

Kasubbag Adminitrasi Nur Syahbandiah juga menjelaskan bahwa perubahan tempat kerja atau pemindahan polisi dan PNS ini seluruhnya

berdasarkan kebutuhan dari organisasi. PNS di BNN Provinsi Jawa Timur memiliki kewajiban dan tanggung jawab yang lebih besar daripada pegawai kontrak. Pegawai kontrak bertugas untuk membantu tugas-tugas yang dimiliki oleh pegawai ASN, dan setiap enam bulan sekali akan direvisi kontraknya, revisi ini melihat apakah kontrak akan dilanjutkan atau tidak.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan komunikasi karyawan adalah seberapa efisien media yang digunakan untuk menyebarkan informasi dalam organisasi. Cara komunikasi antar teman sekerja yang berjalan ke samping (horizontal), informal dan kepuasan yang muncul dari hasil diskusi suatu masalah dan informasi yang didapat dari teman sekerja dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan bersama ataupun melakukan suatu proyek bersama.

Menurut hasil wawancara dari pegawai BNN Provinsi Jawa Timur, cara komunikasi antar teman sekerja ini nantinya akan mempengaruhi kerja sama di kemudian hari. Beberapa pegawai PNS merasakan perbedaan cara berpikir antara PNS dengan TKK dan terkadang tidak jarang terjadi kesalahpahaman.

Media internal yang digunakan di BNN Provinsi Jawa Timur adalah lisan, tertulis seperti nota dinas, surat Kepala BNN Provinsi Jawa Timur, serta media sosial seperti *Instagram* dan *Whatsapp*. Nota dinas digunakan untuk perijinan resmi, seperti keluar masuknya uang, ijin cuti, dan sebagainya. *Whatsapp* merupakan salah satu media internal yang paling sering digunakan untuk menyebarkan informasi atau mengirimkan file-file yang akan dikerjakan dan fasilitator untuk komunikasi antar karyawan yang ada di BNN Provinsi Jawa

Timur dan setiap karyawan harus wajib memiliki *Whatsapp*. Namun penyebaran informasi terkadang dirasa kurang tepat waktu atau terlambat.

Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan yaitu, “*Pengaruh Gaya Komunikasi Center Director Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan Malang Town Square*” oleh Winda Puspasari (2014, Universitas Kristen Petra Surabaya) yang meneliti *Center Director* yang menggunakan gaya komunikasi *nurturing* yang menghasilkan tingkat kepuasan komunikasi yang paling tinggi. Adanya pengaruh positif terhadap kepuasan komunikasi saat *Center Director* menggunakan gaya komunikasi *collaborative* dan adanya pengaruh negatif terhadap kepuasan komunikasi saat *Center Director* menggunakan gaya komunikasi *authoritarian*.

Penelitian “*Pengaruh Gaya Komunikasi Direktur terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan di PT. Sumarni Mustajab Batu*” oleh Felina Limantoro (2015, Universitas Kristen Petra Surabaya) yang meneliti Direktur PT. Sumarni Mustajab Batu yang memiliki gaya komunikasi *dynamic* yang menghasilkan pengaruh positif tertinggi terhadap kepuasan komunikasi saat Direktur menggunakan gaya komunikasi *dynamic*. Pengaruh positif ketika Direktur menggunakan gaya komunikasi *equalitarian*, *structuring*, dan *relinquishing* serta pengaruh negatif ketika Direktur menggunakan gaya komunikasi *controlling* dan *withdrawal*. Selanjutnya penelitian milik Satya Candrasari dan Sandy Permata tentang “*Gaya Komunikasi Pimpinan Starbucks Store Untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja Mitra Melalui Prinsip Starbucks Experience*” (2017, Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis) gaya komunikasi pimpinan yang digunakan di

Starbucks Store menggunakan pendekatan gaya situasional yang lebih mengedepankan arahan dan kerjasama.

V.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang adalah: “Bagaimana Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan BNN Provinsi Jawa Timur?”

V.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan komunikasi karyawan BNN Provinsi Jawa Timur.

V.4. Batasan Penelitian

1. Subjek penelitian adalah karyawan BNN Provinsi Jawa Timur Surabaya.
2. Objek penelitian adalah tingkat kepuasan komunikasi karyawan BNN Provinsi Jawa Timur Surabaya.
3. Tempat penelitian adalah di BNN Provinsi Jawa Timur Surabaya yang terletak di Jl. Margomulyo Indah No.23, Jawa Timur.

V.5. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Mampu dan dapat memperkaya referensi dan perluasan teori tentang komunikasi organisasi, kepuasan komunikasi. Memperluas kajian penelitian komunikasi yang terutama konsentrasi komunikasi korporasi tentang kajian tingkat kepuasan komunikasi karyawan.

b. Manfaat Praktis

Menjadi masukan bagi BNN Provinsi Jawa Timur agar semakin berkembang dalam mengelola manajemen, terutama dengan menaikkan kepuasan komunikasi karyawan.