

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Komunikasi berperan penting dalam kehidupan sehari-hari seperti dalam hal ini bervariasi aktivitas dari manusia, yang mana dalam hal ini bisa terjadi antar kelompok, ataupun mengacu pada bagian organisasi yang ada. Komunikasi dalam suatu organisasi harus disertai kesadaran terkait makin kompetitifnya suatu lingkungan kerja, maka dalam hal ini akan berimplikasi dibutuhkannya suatu pembelajaran yang efektif, pemberdayaan karyawan, serta memiliki komitmen yang kuat pada tiap diri individu yang sebagaimana dilihat dari suatu organisasi yang ada. Kunci dalam mendapatkan loyalitas karyawan yang lebih baik yaitu dengan cara komunikasi. Komunikasi memiliki pengaruh untuk sebuah kementerian dalam menjaga sikap serta perilaku karyawan agar menciptakan karyawan yang bertanggung jawab serta mempunyai jiwa komitmen yang tinggi terhadap sebuah kementerian dalam menjaga loyalitas karyawan.

Komunikasi internal yang dalam hal ini terdapat pada suatu badan usaha ialah proses dalam menyampaikan suatu pesan pada para member dalam organisasi tersebut dimana hal ini mengacu pada kepentingan organisasi. Sebagai contohnya adalah komunikasi yang terjadi antara pemimpin dengan bawahannya, antar-bawahan, dan lain sebagainya.¹ Satu dari beberapa kendala yang kerap kali menghinggapi organisasi ialah terkait komunikasi. Komunikasi dalam hal ini menjadi hal yang krusial dan butuh untuk mendapatkan atensi lebih dalam

¹ Ilona V. Oisina Situmeang. *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Objektif dan Perspektif Subjektif*, Yogyakarta: EKUILIBRIA, 2016, hal 20

kehumasan pemerintah, supaya dengan demikian pesan yang ada bisa diterima sebaik mungkin dan bisa dipahami dengan baik oleh masyarakat yang ada.

Mengacu pada Effendy, *public relations* ini memiliki suatu fungsi pada lembaga yang ada jika pihak tersebut mampu memperlihatkan suatu aktivitas yang memiliki kejelasan serta mampu dibedakan dengan kegiatan yang lain. Mengacu pada hal ini, fungsi dari PR ini saat menjalankan tugas serta operasional yang ada dengan berbagai peran yakni antara lain komunikator, organisator, ataupun sebagai mediator.

Korelasi publik internal yang ada ini sejatinya sama krusialnya dengan relasi masyarakat external, dimana hal ini dikarenakan kedua bentuk relasi yang ada di publik ini memiliki derajat kepentingan yang sama dengan hubungan masyarakat eksternal karena memiliki keterikatan antara satu dengan yang lainnya. Sehingga dengan begitu, bisa dimaknai bahwasannya hubungan kepegawai atau dalam bahasa Inggris disebut sebagai *employee relations*, tak bisa diperhatikan sebagaimana suatu definisi yang sempit saja. Relasi yang ada ini dideterminasi oleh relasi komunikasi internal antar karyawan dengan karyawan yang lain, atau karyawan dan manajemen lembaga yang efektif.

Humas dalam hal ini bisa membangun dan juga mempertahankan suatu relasi sebaik mungkin dan juga mengandung kebermanfaatan antara organisasi dengan publik dimana dalam hal ini memberikan determinasi atas sukses tidaknya organisasi yang ada. Seorang Humas dalam hal ini wajib untuk menjalin suatu iklim komunikasi internal sebaik mungkin dengan para karyawan sehingga dengan demikian karyawan yang ada mampu mengkondisikan loyalitas yang

dimilikinya semakin meningkat. Yang mencakup tugas dari Humas Internal dalam hal ini ialah berkaitan dengan pemberian berbagai pengumuman atau suatu kontak pribadi dimana hal ini dimaksudkan untuk lebih mengenal dan juga memperdalam isi hati dari tiap-tiap karyawan yang ada.

Loyalitas dipahami sebagai kesetiaan, dalam lembaga pemerintah untuk dapat mencapai loyalitas karyawan perlu melakukan berbagai upaya untuk lebih memahami tentang loyalitas pada setiap karyawan tersebut. Terdapat faktor internal dan eksternal dalam meningkatkan loyalitas karyawan. Faktor internal yang dalam hal ini muasalny adalah dari diri karyawan, yang mencakup kinerja beserta dengan komitmen organisasional. Sementara itu disisi lain, faktor eksternal ialah suatu faktor yang muasalny adalah dari diri karyawan, yang mencakup leadership, keamanan, dan juga *safety* dalam pekerjaan.

Pemerintah maupun perusahaan tidak luput terhadap sumber daya manusia. Hal ini merupakan peran utama dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia menentukan kelangsungan kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Ini bukan pertanyaan tentang berapa banyak karyawan dalam organisasi, ini pertanyaan tentang seberapa besar komitmen dan loyalitas mereka terhadap organisasi. Jika sebuah organisasi secara teratur mengalami kepergian dan penempatan karyawan baru, perusahaan menghabiskan banyak tenaga, uang, dan waktu untuk biaya operasional dan pelatihan. Oleh karena itu, suatu bisnis harus menumbuhkan rasa loyalitas atau loyalitas dan komitmen kepada setiap anggota atau karyawan organisasi.

Komitmen berarti menyetujui semua perjanjian sebelumnya, baik secara individu, kelompok, atau di antara kita sendiri. Karyawan meletakkan kepentingan badan usaha atau lembaga yang ada di atas apa yang menjadi kepentingannya pribadi. Loyalitas dapat memberikan dampak yang sangat signifikan bagi kelangsungan hidup suatu organisasi, baik secara positif maupun negatif. Jika loyalitas karyawan tinggi, maka dapat berdampak pada kesinambungan atau kemajuan organisasi. Karyawan akan memberikan kontribusi dalam hal menjangkau misi sebagaimana ingin dicapai oleh suatu korporasi atau perusahaan.

Kemendikbudristek yakni kementerian pada badan pemerintahan dimana keberadaannya bertujuan dalam penyelenggaraan urusan pada bidang PAUD, dasar, menengah, vokasi, perguruan tinggi, pengelolaan kebudayaan, penelitian, riset, serta pengembangan teknologi.² Kemendikbudristek dipimpin oleh Menteri Pendidikan Nadiem Anwar Makarim.³ Di Lingkungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi memiliki Unit Utama yang diatur oleh Menteri Pendidikan Nomor 28 Tahun 2021. Unit Utama dalam Kemendikbudristek dimana salah satunya adalah bagian Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat (BHKM).

BHKM adalah salah satu unit kerja dalam naungan Sekretariat Jendral di lingkungan Kemendikbudristek. Sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan Permendikbudristek Nomor 28 tahun 2021, Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat adalah biro yang mempunyai tugas untuk melaksanakan

² Kementerian, Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi. “*Profil Kementerian*”. <https://www.kemdikbud.go.id/>. Diakses pada tahun 2022.

³ Kemendikbudristek. “*Profil Bapak Menteri Pendidikan Nadiem Makarim*” <https://www.kemdikbud.go.id/main/profil/nadiemmakarim>. Diakses pada tahun 2015.

penyiapan bahan pembinaan dan penyelenggaraan kerja sama luar negeri dan fasilitasi kerja sama dalam negeri serta pelaksanaan urusan publikasi dan hubungan masyarakat.

Peranan humas dalam kementerian merupakan pihak yang bertindak sebagai pemberi sanggahan terkait suatu berita yang tak benar dan membuat pihak kementerian merugi, serta dalam hal ini melakukan pemberian informasi terkait berbagai kebijakan kementerian pada publik. Peran humas memiliki misi dalam hal pembentukan citra positif kementerian dimata publiknya. Humas yang diartikan sebagai garda terdepan yang baik serta wajib memahami banyak hal terkait berbagai isu penting.

Statistik Pegawai



Gambar 1.1 Statistik jumlah pegawai BKHM

(Sumber : Website Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat)

Berikut dapat disampaikan pada tahun 2022 terlampir dari statistik jumlah karyawan diatas pada Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat

Kementerian, Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi terdapat beberapa bagian diantaranya Struktural berjumlah 1 Pegawai, Pelaksana 75 Pegawai, Fungsional Tertentu 40 Pegawai, dan PPNPN (Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri) 23 Pegawai dengan total keseluruhan BKHM Kemendikbudristek yaitu 139 Pegawai.⁴

Karyawan dapat berkontribusi lebih banyak ketika pimpinan organisasi memahami tuntutan setiap karyawan dan berusaha memenuhi kebutuhan mereka sebagai bentuk kepedulian yang mendorong mereka untuk berdedikasi demi terwujudnya tujuan organisasi. Sedangkan ketika karyawan terlibat dalam konflik dan kesalahpahaman dengan pimpinan, tidak ada tujuan yang dapat dicapai. Jadi, untuk menumbuhkan moral karyawan dan mendapatkan lebih banyak pimpinan harus membangun hubungan karyawan yang sehat untuk mengurangi kesenjangan produktivitas. Hubungan karyawan juga memfasilitasi efektivitas dan produktivitas karyawan ketika pimpinan mengabdikan diri untuk memperkuat hubungan, karyawan bersedia menghasilkan produk dan layanan berkualitas kepada target pelanggan organisasi.

Kesulitan karyawan dalam kementerian pada Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat ini selain bersumber dari faktor eksternal yang relatif sulit dikontrol, juga timbul dari faktor internal. Faktor internal ini umumnya bisa dibagi berdasarkan yang terkait pekerjaan seperti sumber daya lain terbatas. Faktor internal juga berupa hubungan yang kurang baik dengan atasan, dan bawahan. Masalah dan kesulitan karyawan bertambah bila masalah-masalah

⁴ Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat. <https://bkhm.kemdikbud.go.id/>. Diakses pada tahun 2022.

bersifat pribadi yang mau tidak mau dibawa ke kantor.⁵ Dengan begitu, dengan sarana komunikasi yang bersesuaian, sehingga akan berimplikasi pada mendapatkan suatu sudut pandang dan juga deskripsi yang serupa akhirnya mampu menjalin kerjasama demi menjangkau suatu tujuan dari kementerian. Jalannya komunikasi yang ada badan publik ini akan mengalami kendala jikalau tak adanya suatu komunikasi yang baik antara jajaran individu didalamnya.

Setiap perubahan yang terjadi dalam sebuah organisasi sedikit banyak akan menimbulkan ketidakpastian di antara anggota-anggota organisasi di dalamnya. Namun bukannya tidak mungkin juga perubahan justru terkadang menimbulkan masalah yang tidak disangka akan timbul di masa yang akan datang. Masalah yang mungkin timbul bisa jadi disebabkan oleh karena kurangnya informasi. Kurangnya informasi ini bisa mengakibatkan terjadinya *misperception*, yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap pelaksanaan kinerja dari para karyawan. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana cara menjaga loyalitas karyawan dalam kegiatan komunikasi internal.

Mengacu pada penguraian latar belakang diatas, sehingga disusun skripsi ini yang berjudul **“Komunikasi Internal Dalam Menjaga Loyalitas Karyawan Di Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Kementerian, Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dari penelitian ini Bagaimana komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan pada Biro

⁵ M. Taufiq Amir. *Organisasi dan Kepemimpinan Positif Penerapan Psikologi Positif di Tempat Kerja*, Jakarta: PRENADA (2021). hal 5

Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Kementerian, Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana BKHM Kemendikbudristek menjaga komunikasi internal dalam mempertahankan loyalitas karyawan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca yang dalam hal ini bisa dimanfaatkan sebagai referensi studi yang berelevansi dengan judul penelitian, dibagi menjadi kegunaan teoritis, praktis, dimana diekspektasikan mampu memberikan kebermanfaatan dalam hal pengembangan Ilmu Komunikasi.

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi alat dalam hal pengembangan keilmuan di kajian komunikasi secara general serta spesifik yakni berkaitan dengan cara membangun komunikasi internal dalam menjaga sebuah loyalitas karyawan.

2. Kegunaan Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang mendalam tentang fungsi komunikasi internal perusahaan terhadap loyalitas karyawan pada BKHM Kemendikbudristek.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, kajian pustaka, kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi uraian pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian Hasil Penelitian (Sejarah singkat dan profil Perusahaan), serta Pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi uraian kesimpulan dan saran dari penelitian dan yang terakhir daftar pustaka.