

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sebagai makhluk sosial manusia tidak pernah bisa hidup seorang diri, manusia senantiasa memerlukan kerja sama dengan orang lain dan tentunya hal tersebut dilakukan dengan berkomunikasi. Komunikasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan dari komunikator kepada komunikan. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dimana pun manusia itu berada.

Komunikasi ini merujuk pada proses pertukaran informasi antara dua orang atau lebih untuk mencapai pemahaman bersama.<sup>1</sup> Komunikasi juga digunakan dalam menjalankan sebuah organisasi. Komunikasi yang efektif sangat penting karena dapat mempengaruhi hampir setiap aspek perilaku organisasi.<sup>2</sup> Agar komunikasi dapat dimengerti atau dipahami oleh lawan komunikasi terdapat metode komunikasi dalam menjalankan komunikasi di organisasi. Menurut Miftah Toha komunikasi sangat berperan dalam suatu organisasi, dan organisasi itu sendiri merupakan kumpulan orang – orang

---

<sup>1</sup> McShane, S.L., Glinow, M.A.V. *Organizational Behavior: Emerging Knowledge and Practice for the Real World*. 5th Edition, (Boston: McGraw-Hill, 2010). h.270

<sup>2</sup> Rasto, *Manajemen Perkantoran* (Bandung: Alfabeta, 2015), h.147

yang selalu membutuhkan komunikasi dengan sesamanya.

Perkembangan teknologi mengantarkan pada revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan berkembangnya pola komunikasi digital yang menjadikan komunikasi sebagai kebutuhan utama. Aktifitas berkomunikasi dalam organisasi juga harus diperhatikan atau dibina sehingga anggota organisasi memiliki rasa harmonis, saling membutuhkan dan saling mendukung. Berbagai hasil kajian menunjukkan kerja sama yang baik antara pimpinan organisasi dengan para anggota menjadi kunci kualitas dari komunikasi. Hal ini juga disampaikan oleh temuan penelitian dari Eriansyah yang menunjukkan bahwa di era keterbukaan informasi, semua organisasi dituntut untuk meningkatkan penyampaian informasi kepada pihak internal maupun eksternal.<sup>3</sup>

Pada mulanya, komunikasi hanya mengandalkan komunikasi tatap muka secara langsung. Namun dengan perkembangan teknologi komunikasi sekarang, maka saat ini tatap muka pada komunikasi interpersonal banyak memanfaatkan berbagai fasilitas aplikasi di media. Komunikasi saat *Work From Home* (WFH) dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi seperti *Whatsapp*, *Zoom*, *Microsoft Team*, *Line*, *Cisco Webex* dan media komunikasi lainnya termasuk fitur panggilan video

---

<sup>3</sup> Suranto, *Perencanaan dan Evaluasi Program Komunikasi*, (Yogyakarta: Pena Pressindo, 2019), h.85

<http://staffnew.uny.ac.id/upload/131655984/pendidikan/BUKU%20PERENC%20DAN%20EVALUASI%20PROGRAM%20KOMUNIKASI.pdf> diakses pada tanggal 17 Maret 2021

untuk bertatap muka melalui media, sehingga dapat memudahkan proses komunikasi dan dapat melihat secara langsung keadaannya. Hal tersebut juga diungkapnya De Vito dalam bukunya, *The Interpersonal Communication Book* (De Vito, 2007:6) :

*“Often interpersonal communication takes place face to face; talking with other students before class, interacting with family or friends over dinner, trading secrets with intimates. This is the type of interaction that probably comes to mind when you think of conversation. Because of technological advances, however, much conversation now takes place online. Online communication is now a major part of people’s experience throughout the world.”*

Hal tersebut selaras dengan munculnya pandemi Covid-19 yang telah merubah berbagai aspek kehidupan. Dilansir dari lama WHO atau *World Health Organization* yang menyebutkan bahwa Covid-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis coronavirus yang baru ditemukan. Hal tersebut mempengaruhi seluruh aktivitas yang mana harus menerapkan Protokol Covid-19 sesuai dengan anjuran *World Health Organization* (WHO), mulai dari cuci tangan, tidak berkumpul atau mengadakan pertemuan, menjaga jarak, membatasi keluar rumah dan adanya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau PSBB.

Sebagai akibatnya banyak kantor baik pemerintah maupun swasta yang harus bekerja dari rumah atau biasa disebut *Work from Home* (WFH) melalui komunikasi dalam jaringan atau *online*. Dalam berita *online*

BBC.com Barbara Larson seorang profesor Northeastern University di Boston yang mempelajari kerja jarak jauh mengatakan bahwa:<sup>4</sup>

“Adanya virus corona atau tidak, kunci untuk bekerja dari rumah adalah komunikasi yang jelas dengan atasan dan ketahui persis apa yang diharapkan. Pastikan ekspektasi yang jelas untuk komunikasi dari hari ke hari. Pegawai menghabiskan hari-hari mereka di dekat bos mereka, yang berarti komunikasi itu mudah dan tanpa usaha. Tapi itu semua berbeda dengan kerja jarak jauh, dan gangguan komunikasi bahkan lebih mungkin terjadi jika tidak terbiasa dengan kerja jarak jauh.”

Dilansir dari berita sindonews.com, Andi menyebutkan bahwa:<sup>5</sup>

“Dengan kondisi *work from home* perusahaan harus berusaha memberikan dukungan moral kepada pegawai. Kesulitan mengharap kehadiran fisik bisa disampaikan dengan komunikasi yang baik, penuh empati, dan bahasa yang persuasif. Gunakan media yang tepat. Papan pengumuman sudah tidak mungkin. Bisa menggunakan pesan instan.”

Komunikasi yang terjadi selama *work from home* tidak lagi dilakukan dengan *face to face* melainkan menggunakan media komunikasi elektronik. Dikarenakan *work from home* tidak bisa mengawasi keseluruhan jalannya organisasi, komunikasi harus terjalin dengan baik dengan saling memberikan masukan terkait pekerjaan melalui berbagai platform media komunikasi seperti aplikasi *Zoom Meeting* yaitu aplikasi komunikasi yang

---

<sup>4</sup> Bryan Lufkin, *Coronavirus: How Work Frome Home, The Right Away*, BBC, 2020, Maret 20, <https://www.bbc.com/worklife/article/20200312-coronavirus-covid-19-update-work-from-home-in-a-pandemic> diakses pada tanggal 18 Maret 2021

<sup>5</sup> *Komunikasi, Kunci Optimalkan Kinerja Pegawai Saat Pandemi*, Kompas, 2020, November 26, h.2 <https://ekbis.sindonews.com/read/246018/34/komunikasi-kunci-optimalkan-kinerja-pegawai-saat-pandemi-1606345868?showpage=all> diakses pada tanggal 17 Maret 2021

berbasis video dan dapat berkomunikasi secara jarak jauh melalui video tersebut.

Salah satu organisasi yang mengambil kebijakan *work from home* adalah Pengurus Besar Persatuan Guru Republik Indonesia (PB PGRI). Persatuan Guru Republik Indonesia merupakan organisasi guru terbesar dan sebagai organisasi perjuangan para guru di Indonesia dalam memperoleh, mempertahankan, meningkatkan, dan membela hak azasi guru baik sebagai pribadi, anggota masyarakat, warga negara, dan pemangku profesi keguruan. Sebagai organisasi besar yang mewadahi guru-guru di Indonesia, PB PGRI di dalamnya membutuhkan komunikasi dalam kerja sama di antara pengurus-pengurusnya untuk mencapai visi, misi dan tujuan organisasi.

Hal ini juga diungkapkan oleh Ibu Tya salah satu pegawai di kantor Pengurus Besar Persatuan Guru Republik Indonesia yang mengatakan bahwa:

“PB PGRI mengikuti kebijakan pemerintah dalam menekan angka positif Covid-19 yaitu dengan melaksanakan *work from home*. Komunikasi dan kegiatan juga menjadi berubah. Sebelumnya kegiatan rapat, acara, dan kegiatan kantor lainnya dilaksanakan secara langsung atau tatap muka. Namun dengan kebijakan *work from home*, semua itu dilaksanakan secara online. PB PGRI menggunakan aplikasi *whatsapp* dan *zoom meeting* sebagai media komunikasi elektronik untuk menunjang kegiatan selama *work from home*.”

Dengan munculnya pandemi ini tidak menjadi hambatan bagi PGRI untuk tetap berjuang meningkatkan kemampuan dalam menghadapi

pembelajaran jarak jauh bagi guru-guru di seluruh Indonesia dengan menghadirkan program-program pelatihan. Pelatihan tersebut diikuti kurang lebih 15.000 peserta dan juga sukses menarik perhatian dari luar negeri. Keberhasilan tersebut dicapai dari hubungan kerja sama dari para pengurus dan pegawai di Pengurus Besar PGRI. Hubungan kerja sama yang baik tersebut muncul karena komunikasi yang terjalin dengan pegawai berjalan dengan efektif.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "*Komunikasi Organisasi di Kantor Pengurus Besar Persatuan Guru Republik Indonesia selama Work From Home*".

### **B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini, difokuskan pada "Komunikasi Organisasi". Dari fokus tersebut dapat dijabarkan dengan sub fokus penelitian yaitu komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal.

### **C. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan sub fokus penelitian tersebut, maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi vertikal ke bawah di kantor PB PGRI selama *work from home*?
2. Bagaimana komunikasi vertikal ke atas di kantor PB PGRI selama *work from home*?

3. Bagaimana komunikasi horisontal di kantor PB PGRI selama *work from home*?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas. Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran terkait teori yang berkaitan dengan Komunikasi Organisasi di Kantor Pengurus Besar PGRI. Adapun tujuan khusus dari penelitian ini untuk memperoleh data dan informasi secara empiris, diantaranya:

- a. Komunikasi vertikal ke bawah di kantor PB PGRI selama *work from home*.
- b. Komunikasi vertikal ke atas di kantor PB PGRI selama *work from home*.
- c. Komunikasi horisontal di Kantor PB PGRI selama *work from home*.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya manfaat secara teoritis maupun manfaat secara praktis.

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan ilmu dan dijadikan sebagai bahan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai komunikasi organisasi.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti, khususnya tentang komunikasi organisasi.

b. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sebagai bahan masukan lembaga mengenai komunikasi organisasi di Kantor PB PGRI.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan untuk pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dan dapat menjadi tambahan wawasan mengenai komunikasi organisasi di Kantor Pengurus Besar PGRI selama work from home.

