

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi tergantung komunikasi interpersonal antara pimpinan dan pegawai yang memiliki peran penting untuk menjaga serta meningkatkan kinerja pegawai nya hal ini dapat memberikan umpan balik terhadap hasil kinerja dan mendorong perbaikan kinerja yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas berdaya saing tinggi (Sitorus, 2024). Komunikasi yang terjalin secara efektif antara pimpinan dan pegawai dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif, terarah dan produktif. Lingkungan kerja yang baik tersebut tentu mendukung organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Hal ini juga berlaku pada Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) X yang berlokasi di bekasi utara , sebagai salah satu pelaksana produksi Makanan Bergizi Gratis (MBG) yang diproduksi setiap harinya dan membutuhkan koordinasi serta komunikasi yang intensif dalam proses produksinya. SPPG X merupakan satuan pelayanan pemenuhan gizi yang berlokasi di bekasi utara dibentuk pada 6 Januari tahun 2025, seiring dengan mulai diberlakukannya program Makanan Bergizi Gratis (MBG) .

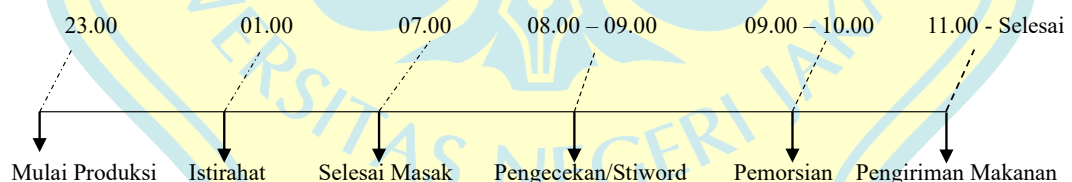
Sistem kerja operasional satuan pelayanan pemenuhan gizi (SPPG) X memiliki struktur kerja yang terorganisir dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas pada setiap bagian. Struktur tersebut dibentuk untuk mendukung kelancaran proses produksi Makanan Bergizi Gratis (MBG) yang dilakukan setiap hari serta mempermudah koordinasi kerja antarpegawai dalam proses operasional.

Unit dapur produksi terdapat beberapa posisi yang memiliki peran berbeda, antara lain Kepala Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) X, pengawas gizi, pengawas keuangan, kepala produksi, staf produksi/ *kitchen*, staf *preparation*, staf pemorsian, staf *steward*, *storageman*, *officeboy* serta staf *driver*. Setiap bagian memiliki alur koordinasi kerja yang saling terhubung dalam proses produksi dan distribusi makanan. Adapun struktur kerja operasional Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) X dapat dilihat pada bagian berikut:

Unit struktur tersebut dalam menjalankan aktivitas operasional dilakukan dengan ritme kerja yang cukup padat, bahkan proses produksi dilakukan pada malam hingga pagi hari untuk memenuhi target produksi MBG setiap harinya. Kondisi tersebut menyebabkan komunikasi interpersonal antara pimpinan dan pegawai menjadi aspek penting dalam menjaga kelancaran proses produksi.

Gambar 1.1

Diagram Alur Produksi SPPG X di Bekasi Utara



Sumber : Olahan Pribadi (Diakses pada pukul 19.59 WIB, 25 Juli 2026)

Berdasarkan gambar tersebut mengenai Diagram Alur Produksi SPPG X di Bekasi Utara proses produksi Makanan Bergizi Gratis (MBG) dilakukan secara sistematis dan berurutan mulai dari tahap persiapan hingga pendistribusian makanan kepada penerima manfaat. Kegiatan produksi dimulai pada pukul 23.00 WIB dengan proses pengolahan bahan makanan yang dilakukan oleh staf produksi

sesuai dengan menu dan 2000 porsi yang telah ditentukan setiap harinya. Selama proses tersebut, Kepala Produksi bertugas mengoordinasikan seluruh kegiatan, memberikan arahan kepada pegawai, serta memastikan setiap tahapan produksi berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pada pukul 01.00 WIB, staf produksi diberikan waktu istirahat sebelum kembali melanjutkan proses memasak hingga seluruh menu selesai diproduksi sekitar pukul 07.00 WIB.

Seluruh makanan selesai dimasak, proses produksi dilanjutkan dengan tahap pengecekan kualitas makanan dan kebersihan peralatan yang dilakukan pada pukul 08.00–09.00 WIB. Pada tahap ini, makanan diperiksa untuk memastikan kualitas, kebersihan, serta kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan sebelum memasuki proses berikutnya. Pada pukul 09.00–10.00 WIB dilakukan proses pemorsian, yaitu pembagian makanan ke dalam wadah sesuai dengan jumlah porsi yang telah ditentukan. Tahapan ini memerlukan ketelitian dan koordinasi yang baik karena setiap porsi harus memiliki jumlah serta komposisi yang sesuai dengan standar program Makanan Bergizi Gratis (MBG).

Tahap terakhir adalah pengiriman makanan yang dimulai sekitar pukul 11.00 WIB hingga seluruh makanan selesai didistribusikan ke sekolah-sekolah tujuan. Seluruh rangkaian proses produksi tersebut menunjukkan bahwa setiap tahapan saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Keterlambatan maupun kesalahan pada satu tahapan dapat memengaruhi tahapan berikutnya, sehingga komunikasi interpersonal antara Kepala Produksi dan Staf Produksi menjadi sangat penting dalam menjaga koordinasi, mempercepat penyampaian instruksi, meminimalkan kesalahan kerja, serta memastikan proses produksi dan

pendistribusian Makanan Bergizi Gratis (MBG) dapat berjalan secara optimal, tepat waktu, dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Organisasi yang memproduksi MBG setiap hari, SPPG X memiliki sistem kerja yang menuntut koordinasi yang intensif antarpegawai. Proses produksi dengan target waktu tertentu serta standar mutu yang telah ditetapkan mengharuskan adanya komunikasi interpersonal yang efektif antara pimpinan dan pegawai. Komunikasi tersebut menjadi sebuah hal yang mengikat kesatuan organisasi kunci dalam menjaga kualitas makanan, ketepatan waktu distribusi, serta meminimalkan kesalahan dalam proses produksi menjadi sebuah hal yang dapat membantu satuan pelayanan pemenuhan gizi mencapai keberhasilan dalam menjalankan sebuah organisasi (Yusri & Syadaruddin, 2023).

Komunikasi interpersonal menjadi penting dalam melakukan umpan balik antara pimpinan dengan pegawai terkait memahami penyampaian instruksi yang dilakukan secara langsung di tengah aktivitas produksi yang berlangsung cepat dan padat. Penyampaian instruksi yang tidak dipahami secara jelas berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman dalam pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi kelancaran proses produksi MBG (Anggraini et al., 2022).

Berdasarkan hasil wawancara pra riset yang dilakukan peneliti kepada salah satu staff dapur, proses penyampaian instruksi di lingkungan kerja dapur sering dilakukan saat produksi sedang berlangsung. Namun, kondisi dapur yang ramai serta jam kerja yang panjang terkadang menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menerima instruksi secara jelas.

”Kami sering banget missskomunikasi dengan pimpinan, seperti pimpinan instruksiin detail menu dan takaran, tapi karena suasana dapur lagi berisik

banget di karenakan suara dari *exhaust* dan suara *fresh* air dan juga kita sudah cape ga fokus karena kerja tengah malam jadi salah tangkap. Akibatnya kejadian itu kita harus masak ulang dari awal karena hasilnya engga sesuai standar”. (Wawancara AS tanggal 15 Februari 2026).

Pernyataan wawancara informan menambahkan bahwa adanya missskomunikasi antara pimpinan dan pegawai dapat berdampak pada kelancaran proses produksi. Ketika terjadi kesalahan pemahaman terhadap instruksi, pekerjaan menjadi terhambat dan memerlukan perbaikan ulang. Kondisi tersebut tentu mempengaruhi kinerja pegawai secara keseluruhan.

” Pada saat itu kita salah tangkap instruksi pimpinan, tentunya pimpinan saat itu marah karena semua makanan keasinan dan tidak layak untuk dikonsumsi. Makanan tersebut dibuang semuanya yang dimana kita jadi kerja dua kali. Yang bikin capek tuh saat itu menu nya makanan basah dan juga kita harus kejar target yang dimana produksi nya saat itu dua ribu porsi dan juga lumayan lama untuk memasaknya, ditambah kita juga kerja dari jam 11 malam selesai jam sebelas siang, dan karena masak ulang itu hasilnya makanan yang diproduksi melewati waktu yang ditentukan”. (Wawancara AS tanggal 15 Februari 2026).

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja yang padat dan ramai dapat mempengaruhi proses komunikasi interpersonal pada produksi MBG yang memiliki target waktu dan standar kualitas tertentu, perbedaan pemahaman terhadap instruksi kerja berpotensi menyebabkan keterlambatan pengiriman makanan dan juga berdampak pada produksi ulang karena ketidaksesuaian hasil produksi.

Tidak hanya keterlambatan pengiriman produksi, kesalahan komunikasi juga berdampak pada tidak terpenuhinya standar mutu dan standar gizi makanan yang telah ditetapkan. Proses produksi MBG , setiap menu harus sesuai dengan standar resep dan kualitas yang berlaku. Sebagai contoh, menu sayur bening harus

memiliki kuah yang jernih sesuai standar produksi. Apabila kesalahan memahami instruksi hasil masakan menjadi keruh atau tidak sesuai standar dan harus diproduksi Kembali. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesalahan komunikasi tidak hanya memengaruhi efisiensi waktu tetapi juga berpotensi menghambat pencapaian standar kualitas makanan yang menjadi tanggung jawab SPPG.

Selain melakukan wawancara pada staf produksi peneliti melakukan wawancara pra riset dengan kepala produksi satuan pelayanan pemenuhan gizi. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, kepala produksi menyampaikan bahwa komunikasi antara kepala produksi dan pegawai dilakukan secara langsung selama proses produksi berlangsung. Kondisi kerja yang menuntut pegawai untuk bekerja secara cepat dan tetap fokus terkadang menyebabkan instruksi yang diberikan tidak dipahami secara maksimal oleh pegawai.

“Saya dan staff produksi terutama staff produksi selalu berkomunikasi dengan baik dan juga staff produksi melakukan pekerjaannya dengan baik. Saya juga selalu berada di dapur mengawasi mereka, mengarahkan agar staff produksi tidak melakukan kesalahan serta mengingatkan untuk selalu mematuhi SOP. Namun tetap aja kadang masih suka miskomunikasi antara saya dan staff produksi. Karena kan lingkungan kerja di dapur sebenarnya memang berat karena kita juga harus gerak cepat dan staff harus cepat tanggap. Kesalahan tersebut terjadi biasanya karena staff produksi yang ga fokus sama instruksi saya. Karena pernah ada kejadian makanan yang diproduksi itu tidak sesuai standar nya dan tidak layak dikonsumsi hasilnya makanan tersebut harus dibuang. Karena saya harus memastikan semua makanan harus sesuai standar agar layak dikonsumsi sama warga”. (Wawancara YE tanggal 1 Maret 2026).

Intelligentia - Dignitas

Hasil wawancara pra riset dengan kepala produksi menunjukkan bahwa fenomena tersebut masih terdapat hambatan dalam proses komunikasi interpersonal antara pimpinan dan staff dapur SPPG di Bekasi. Adanya kendala komunikasi

tersebut mempengaruhi kelancaran proses produksi Makanan Bergizi Gratis (MBG) yang dilakukan setiap hari.

Ketika terjadi hambatan dalam penyampaian informasi, proses produksi dapat mengalami keterlambatan pengiriman atau kesalahan dalam pengolahan makanan, sehingga berdampak pada efektivitas kerja tim. Selain itu, perbedaan pemahaman antara pimpinan dan pegawai juga dapat menimbulkan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan tugas, yang pada akhirnya mengharuskan adanya perbaikan atau penggantian makanan. Kondisi tersebut tentu menambah beban kerja pegawai serta mempengaruhi kinerja secara keseluruhan.

Hambatan komunikasi yang terjadi di Bekasi ini selaras dengan salah satu elemen kunci dalam teori komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh Joseph A. DeVito, yaitu *Noise* atau gangguan. Pada unit dapur gangguan yang paling mendominasi adalah Gangguan fisik (*Physical Noise*) dan Gangguan fisiologis (*Physiological Noise*) yang dimana gangguan fisik ini merupakan gangguan yang berasal dari luar, baik dari pembicara maupun pendengar, gangguan ini menghambat penyampaian fisik dari sinyal atau pesan. Sedangkan Gangguan Fisiologis yang berasal dari kondisi internal seseorang, baik dari pihak pengirim pesan maupun penerima pesan serta Gangguan lainnya seperti psikologis dan semantik (DeVito 2016, p. 35).

Program makanan bergizi gratis yang dilakukan oleh Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) X selaras dengan dibuatnya program visi-misi oleh presiden Prabowo dan wakil presiden Gibran yaitu *Asta Cita* yang bertujuan untuk membuat Indonesia maju menuju Indonesia Emas 2045. Program Makanan Bergizi

gratis merupakan program utama dalam visi misi astacita Prabowo dan Gibran. Program ini akan terus berjalan dalam 5 tahun presiden Prabowo dan wakil presiden Gibran menjabat.

Utama program ini bertujuan untuk memberi makan siang dan susu gratis di sekolah dan pesantren, serta bantuan gizi untuk anak balita dan ibu hamil. Program ini dilakukan untuk memberikan makanan siang harian kepada para siswa pra-sekolah, sekolah dasar (SD), sekolah menengah pertama (SMP), sekolah menengah atas dan pesantren. Bantuan gizi diberikan kepada ibu hamil dan balita diseluruh Indonesia untuk meningkatkan Kesehatan dan membantu ekonomi keluarga. Program ini menargetkan lebih dari 80 juta penerima manfaat dengan cakupan 100 pada tahun 2029 untuk memastikan tercapainya kualitas SDM dan kualitas yang baik (Dyah et al., 2024).

Badan Gizi Nasional resmi meluncurkan Program Makanan Bergizi Gratis pada tahun 2025, implementasi program ini dimulai pada 6 Januari 2025. Menu yang disediakan dalam program tersebut telah disusun sesuai standar Angka Kecukupan Gizi (AKG) harian. Porsi makan pagi dirancang untuk memenuhi sekitar 20-25% kebutuhan gizi harian, sedangkan makan siang mencakup 30-35% dengan melalui Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) yang bertugas mendistribusikan makanan bergizi setiap harinya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Badan Gizi Nasional, 2025).

Satuan pelayanan pemenuhan gizi (SPPG) yang didirikan oleh Badan Nasional Bergizi yang beropersional sebanyak 28.945 SPPG diseluruh indonesia. Salah satunya yang sudah beroperasi yaitu Satuan pelayanan pemenuhan gizi

(SPPG) X yang berlokasi di Bekasi Utara. Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) X yang sudah beroperasi sebanyak 42 satuan pelayanan pemenuhan gizi (SPPG) (Badan Gizi Nasional, 2025).

Peneliti memilih Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi X ini sebagai lokasi penelitian karena satuan pelayanan tersebut memiliki aktivitas produksi makanan dalam jumlah porsi yang besar setiap harinya dengan sistem kerja yang menuntut koordinasi cepat antar pegawai. Selain itu, pada awal pelaksanaan Program MBG, Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi X ini sempat mengalami keterlambatan pengiriman distribusi makanan sehingga mendapati komplain dari warga dikarenakan tidak sesuai waktu yang ditentukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses operasional produksi dan koordinasi kerja di lingkungan Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi memiliki tantangan tersendiri, khususnya dalam proses penyampaian informasi dan pemahaman instruksi kerja antara pimpinan dan pegawai.

Individu dalam suatu lingkungan perlu menjaga keseimbangan (moderasi) dalam perilaku dan sikap saat berinteraksi guna menjaga stabilitas hubungan. Konteks ini, pendekatan yang seimbang memungkinkan pimpinan untuk mengambil posisi netral atau berada di tengah-tengah di antara berbagai sudut pandang yang ada di lingkungan kerja (Putri et al., 2024). Komunikasi yang dilakukan pimpinan memiliki peran penting dalam mempengaruhi kinerja pegawai. Kemampuan dalam berkomunikasi secara efektif mempermudah penyampaian visi, misi serta tujuan organisasi kepada seluruh pegawai.

Komunikasi interpersonal merupakan elemen penting dalam membentuk hubungan kerja antar karyawan. Interaksi pimpinan menyampaikan dan menerima informasi secara efektif akan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan produktif serta harmonis. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai akses dalam membangun kepercayaan serta kerja sama. Komunikasi interpersonal yang baik antara pimpinan dan pegawai secara langsung dapat berkontribusi dalam kinerja pegawai karena mempercepat koordinasi serta memperkuat hubungan antar personal di lingkungan kerja (Fadiyah et al., 2025).

Pada konteks kepemimpinan, komunikasi yang diperlukan antara lain (1) sebagai sarana instruksi yang memberikan arahan secara jelas kepada bawahan (2) sebagai penyedia informasi agar bawahan mampu memahami kondisi dan situasi secara cepat (3) sebagai bentuk nasehat dalam mengambil keputusan atau tindakan tertentu (4) sebagai alat evaluasi untuk menilai pelaksanaan tugas bawahan, sehingga sesuai tujuan dan harapan pimpinan.

Keempat fungsi komunikasi tersebut merupakan aspek yang sangat penting dalam proses kepemimpinan. Melalui komunikasi yang efektif, pimpinan dapat menyampaikan tujuan, kebijakan, serta tugas yang dilaksanakan oleh bawahan dengan jelas dan mudah dipahami. Komunikasi juga memungkinkan terjadinya informasi antara pimpinan dan bawahan sehingga dapat mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan.

Komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis serta meningkatkan koordinasi dalam organisasi.

Dengan adanya komunikasi yang terbuka, bawahan dapat menyampaikan pendapat, kendala, maupun masukan yang berkaitan dengan pekerjaan. Hal tersebut dapat membantu pimpinan dalam mengambil Keputusan yang tepat serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif oleh karena itu komunikasi menjadi faktor penting yang dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi dan meningkatkan kinerja pegawai secara optimal (Mulyanto et al., 2023).

Aspek komunikasi pimpinan terhadap kinerja karyawan ialah sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki. Untuk memimpin suatu organisasi diperlukan pimpinan yang ideal. Ciri-ciri seorang pimpinan cenderung memiliki persyaratan kualitas yang kompeten sangat diharapkan dalam sebuah perusahaan/organisasi. Kegagalan maupun keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai target tujuannya tergantung kepada kepemimpinan dalam mengatur dan mengendalikan suatu hal. Kepemimpinan pun mempunyai keikutsertaan yang sangat besar dalam menghadapi tantangan yang muncul. Hal ini menjadikan pimpinan menjadi memegang kunci tertinggi dalam kesuksesan suatu organisasi/perusahaan.

Kemampuan dalam mengelola organisasi, seorang pimpinan juga dituntut harus mampu menjalin komunikasi yang efektif dengan para pegawai. Komunikasi yang baik dapat membantu pimpinan dalam menyampaikan arahan, memberikan motivasi, serta membangun hubungan yang harmonis dengan bawahan. Melalui komunikasi yang efektif, setiap informasi dan instruksi yang diberikan dapat dipahami dengan jelas sehingga meminimalkan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Komunikasi yang terjalin dengan baik antara pimpinan dan pegawai juga dapat meningkatkan kepercayaan, kerja sama serta komitmen dalam mencapai suatu organisasi. Pegawai yang merasa diperhatikan dan diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat cenderung memiliki motivasi kerja yang tinggi karena itu kemampuan komunikasi menjadi salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki oleh seorang pimpinan karena dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja dalam sebuah organisasi (Suriadi et al., 2023).

Faktor kepemimpinan sangat penting untuk derajat kepemimpinan dalam memastikan kebesaran dalam memimpin suatu organisasi. Daya guna mengatur terhadap pegawai antar individu ke arah tujuan yang kolektif menentukan dalam kepemimpinan dominan. Kepemimpinan juga melayani titik sentral yang berbeda akan tetapi tergantung pada kharisma, tetapi lebih pada pelayanan kepada orang lain, seperti saling melayani, dengan tetap mempertahankan kita bisa menyimpulkan bahwa pimpinan dapat meningkatkan kinerja pegawai (Pranogyo & Hendro, 2023).

Pegawai juga merupakan sumber daya manusia yang diperlukan organisasi baru yang dibentuk oleh pemerintah semacam SPPG sehingga mempunyai potensi saling bekerja sama antara pimpinan dan bawahan dalam mencapai tujuan perusahaan. Suatu organisasi yang dibentuk pastinya ingin sukses diperlukan adanya kinerja pegawai yang baik, sehingga perusahaan/organisasi mampu berusaha untuk terus memberikan peningkatan kinerja pegawai sehingga mencapai tujuan. Pegawai menjadi sumber daya penting bagi perusahaan, sehingga tugas dan perannya tidak tergantikan (Silvia et al., 2024).

Jika berbicara tentang komunikasi, bisa dilihat bagaimana atasan dan bawahan berbicara dalam suatu organisasi. Kinerja juga menjadi indikator pencapaian tujuan atau sasaran target dalam mengukur seberapa jauh tujuan telah tercapai sesuai dengan rencana. Semakin banyak pencapaian semakin banyak pula perbandingan yang dilakukan untuk mencapai tujuan, semakin efektif organisasi dalam program atau kegiatan nya.

Didasarkan pada definisi diatas, kinerja adalah ukuran untuk menunjukkan seberapa banyak tujuan (kuantititas, kualitas, waktu) yang telah dicapai oleh perusahaan suatu organisasi. Pencapaian hasil sumber daya manusia sangat penting untuk mencapai keberhasilan terhitung untuk menaikkan kinerja pegawai. Kinerja pegawai yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kinerja , kualitas pelayanan, serta target organisasi. Sebaliknya, kinerja yang rendah dapat menghambat proses kerja dan menurunkan efektivitas organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai, diperlukan faktor pendukung, seperti kompetensi yang memadai, lingkungan kerja yang kondusif, serta komunikasi yang efektif antara pimpinan dan pegawai. Didalam suatu organisasi, komunikasi menjadi peran penting dalam mendukung peningkatan kinerja pegawai. Melalui komunikasi yang baik, informasi dapat tersampaikan secara jelas sehingga meminimalkan kesalahpahaman dalam pelaksanaan pekerjaan. Komunikasi yang efektif juga dapat membangun hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan koordinasi, serta mendorong pegawai untuk bekerja secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi (Pesiwarissa & Manafe, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, komunikasi interpersonal antara pimpinan dan pegawai dalam proses produksi Makanan Bergizi Gratis (MBG) memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran kerja. Hambatan komunikasi yang muncul akibat kondisi kerja yang intensif berpotensi mempengaruhi koordinasi serta kinerja pegawai. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara lebih dalam bagaimana komunikasi interpersonal yang terjadi serta dampaknya terhadap kinerja pegawai SPPG X.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya komunikasi interpersonal dalam membangun hubungan kerja yang efektif antara pimpinan dan pegawai. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi SPPG dalam meningkatkan kualitas komunikasi di lingkungan kerja sehingga mampu mendukung peningkatan kinerja pegawai, memperkuat koordinasi kerja, serta membantu tercapainya tujuan program Makanan Bergizi Gratis (MBG) secara optimal.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi adanya beberapa hambatan yang menyangkut kinerja komunikasi interpersonal di lingkungan kerja SPPG X yang berlokasi di bekasi utara. Masalah utama muncul ketika terdapat kesenjangan antara instruksi pimpinan dengan mengimplementasi kerja oleh pegawai, yang secara nyata berakibat pada kegagalan teknis produksi "masak ulang". Kejadian ini menunjukkan bahwa pesan yang disampaikan oleh

pimpinan tidak terserap secara utuh oleh pegawai sebagai penerima pesan (*receiver*).

Kesenjangan tersebut dipicu oleh dominasi hambatan lingkungan berupa gangguan fisik (*Physical Noise*) oleh kebisingan mesin produksi yang sering kali menginterupsi alur komunikasi verbal di area dapur. Selain faktor lingkungan, ditemukan pula kendala kondisi internal pegawai dalam gangguan fisiologis (*Physiological Noise*) yang dimana pegawai mengalami penurunan fokus dan konsentrasi akibat kelelahan fisik serta rasa kantuk karena tuntutan jam kerja di dini hari. Hal ini menciptakan distorsifikasi informasi pegawai yang mengalami "salah tangkap" atau perbedaan persepsi terhadap arahan pimpinan, yang mengakibatkan Makanan Bergizi Gratis tersebut mengalami keterlambatan dalam pengiriman sehingga mendapati komplain dari warga..

Adanya hambatan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal dan realitas di lapangan. Pada proses produksi, hambatan komunikasi yang terjadi berpotensi memengaruhi koordinasi kerja antar pegawai. Komunikasi yang tidak berjalan secara optimal dapat menyebabkan ketidakjelasan instruksi, kesalahan dalam pelaksanaan tugas, serta keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran aktivitas operasional, terutama pada lingkungan kerja yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan koordinasi yang tinggi.

Permasalahan yang muncul tidak hanya berkaitan dengan penyampaian pesan dari pimpinan kepada pegawai, tetapi juga menyangkut bagaimana pesan

tersebut diterima, dipahami, dan diimplementasikan dalam pelaksanaan pekerjaan. Perbedaan persepsi terhadap instruksi yang diberikan dapat menimbulkan kesalahan kerja yang pada akhirnya memengaruhi hasil produksi dan pencapaian target organisasi. Diperlukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses komunikasi interpersonal yang terjadi di lingkungan kerja agar faktor-faktor penyebab hambatan komunikasi dapat diidentifikasi secara lebih jelas.

Karakteristik lingkungan kerja yang dinamis dan berlangsung dalam tekanan waktu yang tinggi turut menjadi tantangan tersendiri dalam proses komunikasi. Interaksi yang terjadi di tengah aktivitas produksi yang padat menuntut adanya komunikasi yang efektif agar setiap informasi dapat tersampaikan secara cepat dan tepat. Apabila komunikasi tidak berlangsung dengan baik, maka potensi terjadinya kesalahan koordinasi dan miskomunikasi akan semakin besar.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena dapat memberikan gambaran mengenai realitas komunikasi interpersonal yang terjadi antara pimpinan dan pegawai dalam lingkungan kerja operasional. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bentuk komunikasi yang diterapkan, hambatan yang dihadapi, serta pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi dasar dalam upaya meningkatkan komunikasi interpersonal sehingga proses kerja dapat berjalan lebih optimal dan tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif.

1.3 Keunikan Penelitian

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya membahas komunikasi interpersonal dalam lingkungan perkantoran atau organisasi formal lainnya, penelitian ini berfokus pada komunikasi interpersonal di lingkungan operasional pelayanan gizi. Keunikan yang membedakan penelitian ini dengan penelitian lainnya terletak pada objek dan konteks lingkungannya, yaitu Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) X yang berlokasi di Bekasi Utara yang memiliki karakteristik komunikasi tersendiri karena beroperasi di area dapur dengan ritme kerja yang tinggi serta jam operasional yang dimulai pada dini hari.

Penelitian ini juga memiliki kebaruan yang tidak melihat komunikasi interpersonal sebagai proses penyampaian pesan antara pimpinan dan pegawai, tetapi juga mengkaji bagaimana komunikasi tersebut bisa berkontribusi terhadap kinerja pegawai dalam produksi makanan. Hubungan antara komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai dalam konteks pelayanan gizi yang masih relatif sedikit diteliti sehingga penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan penelitian yang ada.

Penelitian ini juga menjadi salah satu yang pertama dalam membedah bagaimana komunikasi interpersonal pimpinan dan pegawai dalam meminimalisir kesalahan teknis produksi pangan guna menyelesaikan program strategis pemenuhan gizi nasional. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya komunikasi interpersonal dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan program tersebut.

1.4 Pembatasan Masalah

Penelitian ini, membatasi ruang lingkup penelitian pada komunikasi interpersonal antara pimpinan dan pegawai yang berada pada bagian produksi, khususnya staf produksi SPPG X yang berlokasi di Bekasi Utara. Pembatasan ini dilakukan karena staf produksi merupakan bagian yang terlibat langsung dalam proses pengolahan Makanan Bergizi Gratis (MBG) dan memiliki intensitas komunikasi yang tinggi dengan pimpinan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Lingkungan kerja dapur memiliki karakteristik khusus seperti ritme kerja yang cepat, tekanan waktu produksi, serta tuntutan ketepatan prosedur yang berpotensi menimbulkan hambatan komunikasi. Oleh karena itu, fokus pada staf produksi dinilai lebih relevan untuk menggambarkan secara mendalam dinamika komunikasi interpersonal yang terjadi dalam proses produksi. Pembatasan ini juga dilakukan agar penelitian lebih terarah, mendalam, dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

1.5 Fokus Penelitian

Komunikasi antara pimpinan dan pegawai memiliki peranan penting dalam menjaga stabilitas kinerja di dalam suatu organisasi. Melalui komunikasi yang efektif, pimpinan dapat memberikan arahan yang jelas, melakukan pengawasan serta memastikan setiap tugas dijalankan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hubungan komunikasi yang berjalan secara terbuka dan dua arah juga dapat menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif.

Satuan pelayanan pemenuhan gizi di bekasi utara yang menjalankan produksi Makanan Bergizi Gratis (MBG) setiap hari, proses bekerja berlangsung dalam tekanan waktu dan proses produksi yang tinggi. Kondisi tersebut menuntut koordinasi yang cepat dan ketepatan dalam penyampaian instruksi, khususnya pimpinan dan pegawai. Berdasarkan hasil pra riset yang dilakukan peneliti, masih ditemukan adanya kendala komunikasi seperti kurang terdengarnya instruksi, perbedaan pemahaman saat proses memasak berlangsung, serta kondisi kelelahan kerja karena jam operasional yang panjang.

Situasi tersebut dapat berpotensi mempengaruhi kinerja dan hasil produksi makanan. Penelitian ini memfokuskan bagaimana komunikasi interpersonal pimpinan dan pegawai untuk proses produksi Makanan Bergizi Gratis (MBG) dalam meningkatkan kinerja pegawai SPPG X yang berlokasi di bekasi utara?

1.6 Tujuan Penelitian

Komunikasi interpersonal yang efektif antara pimpinan dan pegawai memegang peranan vital dalam menjamin kelancaran operasional dan kualitas hasil produksi di lingkungan Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG). Kualitas komunikasi yang baik, yang ditandai dengan adanya kejelasan informasi, kepercayaan, serta empati pimpinan terhadap kondisi fisik pegawai, menjadi indikator utama dalam mendorong optimalisasi kinerja.

Apabila interaksi interpersonal tidak berjalan secara harmonis, maka risiko penurunan kinerja akibat mis komunikasi menjadi tidak terelakkan, di mana instruksi yang disampaikan pimpinan tidak lagi sinkron dengan persepsi yang

diterima oleh pegawai. Satuan pelayananan pemenuhan gizi terhadap tantangan komunikasi menjadi lebih kompleks ketika terdapat ketidaksesuaian antara penyampaian instruksi pimpinan kepada pegawai sehingga pegawai mengalami kelelahan di jam waktu yang sangat krusial.

Berdasarkan hasil pra riset, penelitian ini bertujuan untuk mendalami dan mendeskripsikan yang komprehensif mengenai komunikasi interpersonal pimpinan dan pegawai dalam proses produksi ulang Makanan Bergizi Gratis (MBG), sehingga dapat memberikan kontribusi akademis maupun praktis terkait upaya peningkatan kinerja pegawai di lingkungan Satuan Pelayanan Pemenuhan Gizi (SPPG) X yang berlokasi di Bekasi Utara.

1.7 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara teoritis bagi pengembangan ilmu komunikasi maupun secara praktis bagi instansi terkait. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

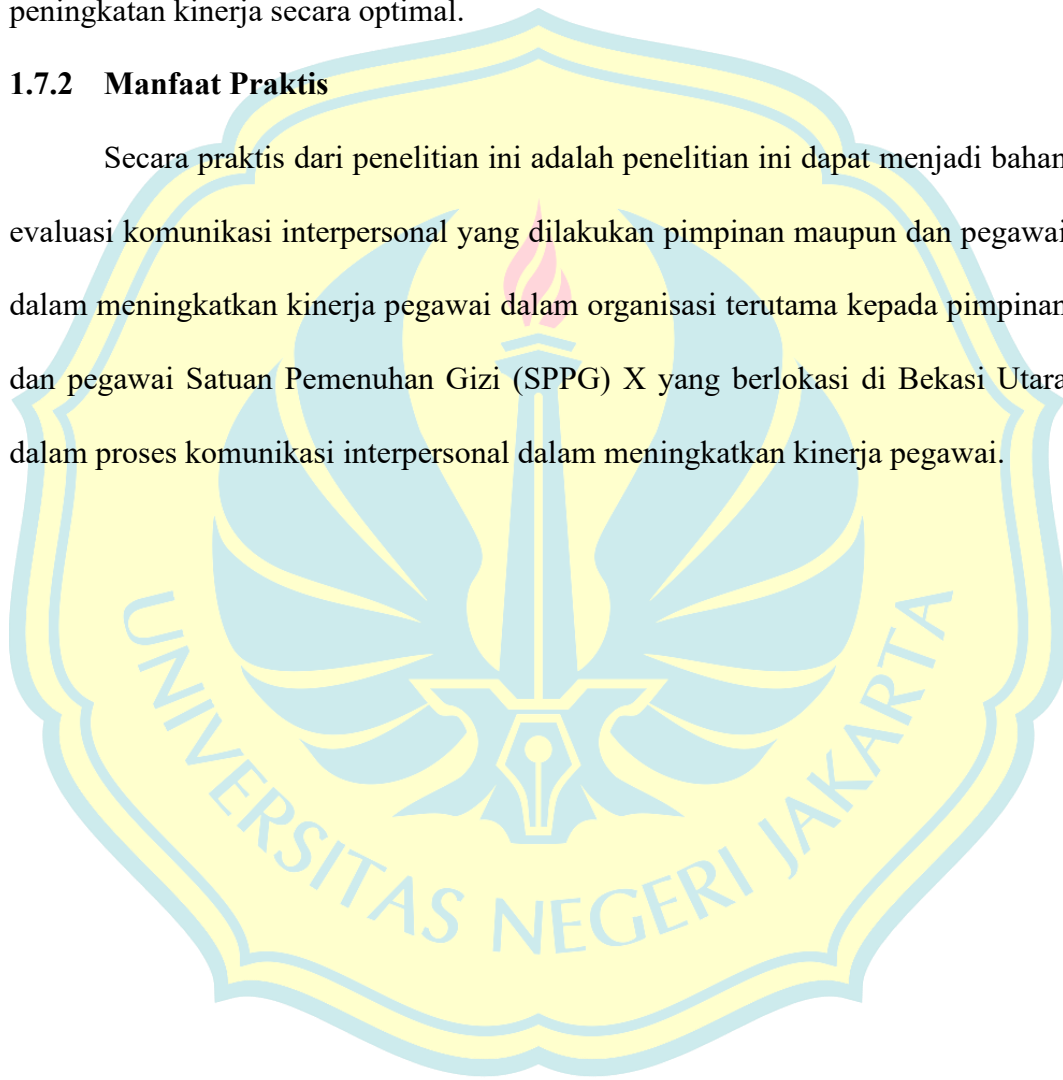
1.7.1 Manfaat Akademis

Secara Akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan studi ilmu komunikasi, khususnya dalam ranah komunikasi interpersonal dilingkungan kerja dengan tekanan tinggi. Secara teoritis, hasil penelitian ini bermanfaat untuk mendalami penerapan teori Joseph A.Devito terkait hambatan komunikasi (*noise*) yang muncul pada operasional dapur gizi serta diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai peran komunikasi interpersonal dalam lingkungan kerja yang memiliki tingkat aktivitas

dan tekanan kerja yang tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam upaya meningkatkan kualitas komunikasi antara pimpinan dan pegawai sehingga tercipta koordinasi kerja yang lebih efektif dan mendukung peningkatan kinerja secara optimal.

1.7.2 Manfaat Praktis

Secara praktis dari penelitian ini adalah penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi komunikasi interpersonal yang dilakukan pimpinan maupun dan pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi terutama kepada pimpinan dan pegawai Satuan Pemenuhan Gizi (SPPG) X yang berlokasi di Bekasi Utara dalam proses komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai.



Intelligentia - Dignitas