

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam menjalankan sebuah roda organisasi dibutuhkan pegawai yang berkualitas, adanya pegawai yang berkualitas mampu meningkatkan kinerja organisasi sehingga organisasi dapat mencapai tujuannya yang telah di tentunya. Perusahaan dengan pegawai memiliki hubungan keterkaitan yang sangat erat, perusahaan memiliki harapan yang besar kepada pegawainya agar pegawai mampu memberikan kinerja terbaik, dan sebaliknya pegawai memiliki harapan yang besar kepada perusahaan mengenai jenjang karier.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Narkotika Nasional (BNN) Provinsi Jawa barat yang merupakan sebuah Lembaga Non Kementerian dan memiliki kedudukan langsung di bawah presiden republik Indonesia, sehingga Lembaga ini bertanggung jawab langsung kepada presiden melalui jalur koordinasi Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia. Tugas pokok Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat adalah melakukan pencegahan, pemberantasan, penyalahgunaan, dan peredaran gelap Narkotika dan prekursor narkotik.

Dalam observasi pertama peneliti berfokus terhadap kinerja pegawai di Lembaga tersebut yang jika dikelompokkan terdapat 3 kelompok pegawai yaitu:

a. Pegawai bidang umum

Terdiri atas pegawai yang berasal dari multidisiplin ilmu (akuntansi, manajemen, psikologi, komunikasi, komputer, teknologi, dan lainnya)

b. Pegawai bidang pencegahan dan pemberantasan

Terdiri atas pegawai yang berasal dari anggota kepolisian Republik Indonesia

c. Pegawai bidang rehabilitasi

Terdiri atas pegawai yang berasal dari tenaga medis baik itu perawat maupun farmasi

Adapun jumlah pegawai dari 3 kelompok tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Data Jumlah Pegawai di Kantor BNN Provinsi Jawa Barat**

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Polri	55
2.	Bagian Umum	42
3.	Tenaga Kesehatan	9
	<b>Total</b>	106

Dalam hasil wawancara dengan Ibu Desta Pratiwi, ditemukan bahwa terdapat tiga kelompok pegawai dengan karakteristik dan gaya kerja yang berbeda, yang dapat menghambat kinerja pegawai. Sementara itu, Bapak Reza mengungkapkan adanya variasi kinerja yang disebabkan oleh perbedaan tugas antara pegawai anggota POLRI yang sering bekerja di luar kantor dengan pegawai lain yang bekerja penuh di kantor. Hal ini mengakibatkan kendala komunikasi antara mereka, seperti yang terjadi saat pelaksanaan kegiatan audit kinerja dari pusat. Kelengkapan dokumen menjadi masalah karena banyak pegawai anggota POLRI yang sedang tugas di luar kantor, sehingga proses audit memakan waktu lebih lama. Selain itu, hasil wawancara dengan pimpinan juga menunjukkan adanya variasi kinerja pegawai berdasarkan presentasi kehadiran dikantor sebagai berikut:

**Tabel 1. 2**  
**Data Presentasi Kehadiran Pegawai BNN Provinsi Jawa Barat**

No.	Bulan	Kehadiran di Kantor	Kehadiran Tugas Luar
1.	Polri	10%	90%
2.	Umum	90%	10%
3.	Tenaga Kesehatan	70 %	30%

Adanya variasi kinerja ini mampu menjadi hal yang positif jika di antar pegawai saling melengkapi, namun jika tidak dikelola dengan baik akan menjadi hal negatif yang berdampak terhadap menurunnya tingkat kinerja pegawai. Untuk melihat kondisi objektif terdapat penilaian kinerja pegawai BNNP Jawa Barat pada tahun 2020 sebagai berikut:

**Tabel 1. 3**  
**Data Penilaian Kinerja Pegawai Tahun 2020**

<b>No.</b>	<b>Indikator</b>	<b>Rata-Rata Nilai Pegawai</b>
1.	Orientasi Pelayanan	<b>79,8</b>
2.	Integritas	81,6
3.	Komitmen	<b>79,8</b>
4.	Disiplin	83,7
5.	Kerja sama	82,2
6.	Kepemimpinan	<b>79,7</b>

Dari data penilaian kinerja pegawai BNNP Jawa Barat pada tahun 2020, terlihat bahwa terdapat tiga indikator yang belum mencapai tingkat optimal. Keberadaan indikator-indikator yang belum optimal tersebut menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kinerja pegawai. Selain itu hasil observasi pada divisi kepegawaian BNNP Jawa Barat data penilaian kinerja pegawai terakhir hanya ada pada tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja divisi kepegawaian masih belum maksimal.

Adapun data hasil kerja pegawai BNN Provinsi Jawa Barat pada tahun 2022 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 4**  
**Data Pencapaian Kinerja Pegawai Tahun 2022**

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Indikator</b>
1.	Capaian Melebihi Target	9
2.	Capaian Sesuai Target	5
3.	Belum Mencapai Target	5

Dari data tersebut, terlihat bahwa kinerja pegawai BNN Provinsi Jawa Barat belum mencapai tingkat optimal. Salah satu faktor kunci yang dapat mempengaruhi kemajuan organisasi adalah komunikasi interpersonal. Interaksi antara pegawai melalui komunikasi interpersonal menjadi elemen penting dalam mengelola hubungan antara individu dan tim, sehingga dapat memfasilitasi kolaborasi yang efektif di antara mereka. Peningkatan komunikasi interpersonal yang baik antara pegawai memiliki dampak positif pada kinerja organisasi. Melalui komunikasi yang

jasas dan terbuka, pegawai dapat saling memahami dan melengkapi satu sama lain. Komunikasi yang efektif membantu menghindari terjadinya kesalahpahaman dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan dipahami dengan benar oleh semua pihak terkait. Hal ini pada akhirnya meningkatkan koordinasi antara pegawai dan berdampak pada peningkatan efektivitas dan efisiensi kinerja.

Selain itu penelitian ini berkaitan erat dengan tujuan BNN Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan misi pencegahan dan penegakan hukum terhadap narkoba. Komunikasi interpersonal yang efektif di antara pegawai menjadi krusial untuk memastikan operasional yang optimal, kerja sama yang baik antarunit, adaptasi terhadap perubahan lingkungan, serta kesejahteraan pegawai. Penelitian ini juga berpotensi memberikan panduan kepada manajemen BNN dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan, serta membangun reputasi positif organisasi di mata masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini akan turut mendukung pencapaian tujuan utama BNN Provinsi Jawa Barat dalam upaya melindungi masyarakat dari ancaman narkoba dan penyalahgunaannya.

Maka dari itu perusahaan tentu akan menuntut agar para pegawai memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik demi meningkatkan kinerja. Hal ini menjadi salah satu aset berharga bagi perusahaan, karena dengan adanya kemampuan komunikasi interpersonal yang kuat di setiap individu pegawai, kinerja keseluruhan perusahaan dapat ditingkatkan. Selain itu, bagi individu pegawai sendiri, memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik juga menjadi nilai tambah dalam mengembangkan karier mereka di masa depan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat".

## **1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka yang menjadi fokus masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana bentuk komunikasi interpersonal yang dimiliki pegawai sehingga berdampak terhadap peningkatan kinerja pegawai di Kantor Badan Narkotika Nasional. Berdasarkan hasil

wawancara terdapat dugaan bahwa kurangnya kemampuan komunikasi interpersonal yang baik sehingga menghambat kinerja pegawai.

Dari pemaparan tersebut, masalah dalam penelitian ini secara spesifik dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran efektivitas komunikasi interpersonal di Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat
2. Bagaimana gambaran tingkat kinerja pegawai di Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat
3. Adakah pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai di Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini untuk menguji teori Pertukaran Sosial Thibaut & Kelly dengan menganalisis pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat dengan menganalisis:

1. Tingkat efektivitas komunikasi interpersonal di Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa barat
2. Tingkat kinerja pegawai di Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat
3. Tingkat komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai di Kantor Badan Narkotika Nasional Provinsi Jawa Barat.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin peneliti berikan baik secara teoritis maupun praktik melalui penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:
  - a. Memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu manajemen perkantoran khususnya dalam menjelaskan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai
  - b. Menyediakan referensi untuk penelitian mendatang mengenai komunikasi perkantoran, khususnya komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai.
2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi perusahaan, sebagai acuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai, sehingga mampu menghasilkan kinerja pegawai yang baik.
- b. Bagi perusahaan, sebagai acuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal antar pegawai, kemampuan ini penting dimiliki karena merupakan salah satu faktor yang mendorong kinerja pegawai yang baik.