BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bekerja dan keluarga merupakan dua hal terpenting dalam kehidupan manusia yang seharusnya saling menyokong dan melengkapi. Namun, saat ini yang terjadi adalah terdapat banyak konflik pekerjaan yang mempengaruhi kehidupan keluarga, faktor yang akan menjadi pendukung keberhasilan seseorang dalam bekerja, seperti dukungan sosial, dukungan keluarga, dukungan keadaan tempat bekerja dan dukungan yang kuat dari diri sendiri, jika semua dukungan itu positif maka Pegawai akan maksimal dalam melakukan perannya sebagai pekerja (Nart dan Batur, 2013:28). Namun sebaliknya, bila dukungan yang didapat bersifat negatif, maka menyebabkan pegawai menjadi tidak fokus dalam bekerja, sehingga akan mengurangi kinerja yang dihasilkan oleh pegawai tersebut. Keluarga yang dimaksud meliputi pasangan serta anak-anak dari pegawai tersebut.

Menurut Greenhaus dan Beutell (2010:77), konflik pekerjaan dan keluarga model konflik antar kewajiban yaitu tekanan kewajiban daripada pekerjaan dan tekanan kewajiban dari keluarga yang saling bertolak belakang pada beberapa hal. Artinya, bahwa melaksanakan kewajiban pada keluarga menjadi lebih susah disebabkan adanya gangguan daripada kewajiban terhadap pekerjaan. Ini disebabkan pada waktu yang digunakan guna melaksanakan peran tidak dapat dilaksanakan pada pelaksanaan kewajiban lainnya, diantaranya pengaturan waktu, tenaga dan kesempatan antara kewajiban terhadap perkejaan dan kewajiban

terhadap rumah tangga. Pada aspek *time-based conflict*, asal konflik yang bersumber dari tempat kerja diantaranya sangat banyak waktu yang habis seperti frekuensi *overtime* dan tidak fleksibelnya jam kerja.

Frekuensi *overtime* yang dimaksud adalah sebagai pemberi layanan jasa keimigrasian, salah satu tugas pegawai di Kantor Imigrasi Padang ini adalah memberi layanan pengurusan Paspor. Jumlah permintaan dalam pengurusan Paspor akan mengalami peningkatan menjelang adanya musim Haji. Hal ini menyebabkan pegawai harus bekerja lembur untuk menyelesaikan semua permohonan yang masuk, sebagai contohnya adalah pada hari biasa kuota yang dibuka untuk layanan Paspor adalah sebanyak seratus dua puluh permohonan per hari. Akan tetapi, menjelang musim Haji maka Kantor Imigrasi akan menyediakan layanan khusus untuk pengurusan Paspor Haji pada hari Sabtu atau Minggu yang sudah dijadwalkan untuk setiap pemohon calon Haji dari tujuh Kabupaten dan empat Kota di wilayah kerja Kantor Imigrasi.

Pekerjaan lembur di hari Sabtu atau Minggu ini tentunya menjadi pemicu konflik bagi pegawai dengan suami/istri dan anak-anaknya di rumah, karena waktu libur mereka bersama keluarga harus dikorbankan demi menunaikan kewajiban pekerjaan di Kantor.

Ada juga, asal konflik yang bersumber daripada keluarga diantaranya banyak waktu yang habis digunakan bersama keluarga dan pembagian waktu untuk mengasuh anak (Greenhaus dan Beutell, 2010:78). Tekanan yang tinggi itu bukan hanya berasal dari tuntutan pekerjaan dan lingkungan kerja (internal), namun juga lingkungan sosial dan keluarga (eksternal). Hal-hal tersebut akan menjadi pemicu utama terjadinya stres pada diri seorang pegawai dan sangat

berpengaruh terhadap kinerja. Instansi pemerintah saat ini berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif.

Masyarakat yang semakin kritis terhadap kinerja pemerintah, menjadikan pemerintah yang merupakan pelayan masyarakat, berkewajiban untuk melayaninya yang memiliki kepentingan terhadap instansi itu diatur dengan peraturan dan tata standar operasional yang telah ditentukan. Seperti hal nya yang terlihat pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Padang, keberadaan Kantor Imigrasi ini bagian dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang tentunya memiliki peranan yang sangat menentukan. Terlebih pada pelayanan masyarakat pada pengurusan diantaranya Paspor untuk perjalanan, Visa dan surat ijin tinggal, juga status keimigrasian, intelijen, penindakan dan peyelidikan, lintas batas dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian.

Temuan yang tampak di kantor Imigrasi yaitu dengan diberlakukannya sistem *One Stop Service* (Pelayanan Satu Kali Selesai), maka jam kerja para pegawai menjadi bertambah. Sistem Pelayanan *One Stop Service* (OSS) adalah inovasi yang dilaksanakan oleh Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM guna mempermudah terhadap urusan prosedural birokrasi yang sangat panjang demi mendapatkan Paspor. Harapan dari sistem OSS ini adalah guna memberikan kepuasan kepada masyarakat disaat pengurusan paspor.

Terobosan ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang dihadapi oleh Direktorat Jenderal Imigrasi seperti rendahnya kepastian layanan kinerja organisasi yang kurang efektif, adanya praktik percaloan, permasalahan antrian di kantor layanan, permasalahan perlakuan pelayanan kepada masyarakat, dan profesionalisme petugas pelayanan.

. Tujuan pelaksanaan *One Stop Service* pada Kantor Imigrasi adalah guna meningkatkan layanan dalam prosedur pembuatan dan perpanjangan Paspor yang saat ini masyarakat kritis pada perlakuan pelayanan yang diberikan oleh pegawai, serta dapat mengurangi percaloan dan dilaksanakan juga perubahan kepada sistem terhadap antrian yang dilaksanakan secara *online,* serta pembayaran dapat langsung dilakukan melalui Bank atau Kantor Pos.

Sumber Daya Manusia memiliki peranan sangat strategis guna mensukseskan sistem *One Stop Service* pada salah satu kantor Pemerintahan di Kota Padang yang mengurus Pelayanan jasa kemigrasian. Pegawai yang merupakan Sumber Daya Manusia pada Kantor Imigrasi, terdiri dari pria dan wanita yang berjumlah cukup banyak, dan mayoritas pegawainya sudah menikah dan berkeluarga, hal ini terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Status Pernikahan dan Jenis Kelamin
Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Padang
Tahun 2017-2018

Tahun	Jumlah Pegawai	Menikah	Wanita	Pria
2017	61	55	27	34
2018	67	61	27	40

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Padang, 2018

Dengan memperhatikan tabel diatas, jumlah pegawai yang sudah menikah dan berkeluarga cukup banyak, hal ini memunculkan terjadinya berbagai konflik antara peran pekerjaan dan keluarga, yang akan berpengaruh di dalam komunikasi organisasi.

Saat ini program dari Pemerintah telah berusaha untuk memenuhi kebutuhan pegawai dari segala sisi yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Seperti: Memberikan berbagai fasilitas kepada pegawai dengan tujuan mengurangi masalah-masalah yang dialami oleh pegawai dan keluarganya, contoh dengan pemberian gaji pokok, tunjangan kinerja, tunjangan istri/suami, tunjangan beras, tunjangan anak, uang makan bagi pegawai dan tunjangan fungsional.

Namun di sisi lain, bagi pegawai yang sudah berkeluarga, baik itu sebagai ibu rumah tangga atau kepala keluarga juga mempunyai kewajiban di luar kewajiban kantor yang harus dilaksanakan, seperti mengantar/menjemput anak ke sekolah, memberikan bimbingan/melihat tumbuh kembang anak, melayani suami/istri. Dimana kewajiban tersebut kadang kala bersamaan waktunya dengan pekerjaan yang harus diselesaikan di Kantor, bahkan bekerja sampai lembur. Hal ini menimbulkan konflik antara keluarga dan pekerjaan bagi pegawai yang sudah menikah.

Disamping konflik kerja dan keluarga, faktor komunikasi organisasi juga merupakan penunjang dari kinerja disebabkan sistem komunikasi yang dibuat akan membantu kelancaran arus informasi yang diterima dan akan disampaikan oleh karyawan baik vertikal ataupun horizontal.

Penelitian ini difokuskan pada konflik komunikasi organisasi pada pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Padang. Salah satu bentuk konflik komunikasi organisasi pada Kantor Imigrasi ini adalah adanya konflik peran antara pekerjaan yang bisa mengganggu jalannya roda organisasi, akibat tekanan-tekanan yang ditimbulkan dari konflik antara peran pekerjaan dan keluarga tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana konflik komunikasi organisasi yang dialami oleh pegawai yang bekerja di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Padang.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis komunikasi organisasi pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Padang.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bentuk konflik kerja dan keluarga pada pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat akademik yaitu dapat dijadikan sebagai bahan kajian pengembangan ilmu, serta sebagai bahan masukan yang berguna untuk

penelitian selanjutnya di bidang yang sama atau yang ada kaitannya dalam pengembangan komunikasi organisasi terutama yang berkaitan tentang konflik keluarga dan kerja dalam komunikasi organisasi.

2. Manfaat praktis bagi Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Padang, yaitu untuk dapat memberikan informasi kepada organisasi yang selanjutnya dapat digunakan untuk menyusun kebijakan yang berkaitan dengan konflik keluarga dan kerja dalam komunikasi organisasi.