

Komunikasi Organisasi dalam Memotivasi Karyawan Departemen *Maintenance Regional Duri PT. Chevron Pacific Indonesia*

Organizational Communication in Motivating Employees of Duri Regional
Maintenance Department in PT. Chevron Pacific Indonesia

¹Sabrinadhia Nurhadiati, ²Ike Junita

^{1,2}*Prodi Ilmu Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*
email: ¹sabrinadhia@gmail.com, ²junitatriwardhani@yahoo.com

Abstract. Communication is needed to motivate human resources involved in it. one of them is PT. Chevron Pacific Indonesia that pays attention to motivation for its employees. Especially in the regional maintenance department of Duri. This is useful to be able to direct employees according to the goals in the company, improve employee performance, and so on. This study aims to: 1) find out the need for achievement in organizational communication in motivating regional maintenance department employees in Duri. 2) knowing the need for empowerment in organizational communication in motivating Duri regional maintenance department employees. 3) knowing the needs of affiliates in organizational communication in motivating Duri regional maintenance department employees. In this study the author uses quantitative methods with a qualitative approach. Data was obtained based on interviews with the maintenance department employees, observations by direct observation, and literature study. Researchers choose resource persons, namely employees of the maintenance department. To test the validity of the data obtained in the study, the authors made field observations in more depth. Previous data obtained from the results of interviews with the resource persons were then tested for validity through direct observation in the activities of the motivation of the Duri Regional maintenance department staff. The results of this study are maintenance department employees who have high motivation in working.

Keywords: Organizational Communication, Motivasi

Abstrak. Komunikasi dibutuhkan untuk memotivasi sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya. salah satunya PT. Chevron Pacific Indonesia yang memperhatikan motivasi pada karyawannya. Terutama pada departemen maintenance regional Duri. Hal ini berguna untuk dapat mengarahkan karyawan sesuai dengan tujuan dalam perusahaan, meningkatkan kinerja karyawan, dan sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui kebutuhan berprestasi pada komunikasi organisasi dalam memotivasi karyawan departemen maintenance regional Duri. 2) mengetahui kebutuhan empowering pada komunikasi organisasi dalam memotivasi karyawan departemen maintenance regional Duri. 3) mengetahui kebutuhan afiliasi pada komunikasi organisasi dalam memotivasi karyawan departemen maintenance regional Duri. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan departemen maintenance, observasi dengan melakukan pengamatan langsung, dan studi pustaka. Peneliti memilih narasumber yaitu karyawan departemen maintenance. Untuk menguji validitas data yang diperoleh dalam penelitian, penulis melakukan observasi ke lapangan secara lebih mendalam. Data yang sebelumnya diperoleh dari hasil wawancara dengan para narasumber selanjutnya diuji validitasnya melalui observasi langsung dalam kegiatan motivasi karyawan departemen maintenance Regional Duri. Hasil dari penelitian ini adalah karyawan departemen maintenance memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi. Motivasi.

A. Pendahuluan

Dalam suatu perusahaan, baik itu di instansi pemerintahan, swasta maupun di organisasi kemasyarakatan, sering kita lihat para pegawai (atasan maupun bawahan) kurang bergairah dalam menyelesaikan tugas rutin yang menjadi pekerjaannya. Seorang pimpinan akan memberikan motivasi yang kemudian dikomunikasikan kepada para bawahannya. Dalam komunikasi, para pimpinan akan mencoba menyakinkan para bawahannya bahwa harapan masing-masing pegawai dapat dipenuhi. Apabila ada kesan harapan tidak dapat terpenuhi, maka para pegawai akan merasa terasing dari

lingkungannya dan kemudian tidak mau bekerja sesuai kemampuannya. Seorang pegawai (atasan atau bawahan) dalam melakukan perubahan ke arah yang lebih baik, memerlukan motivasi dari dalam dirinya sendiri dan juga dari orang lain, sehingga timbul adanya dorongan dasar yang menggerakkan seorang individu pegawai tersebut untuk melakukan suatu perbuatan. Oleh karena itu baik buruknya perbuatan seseorang sangat tergantung pada motivasi yang mendorong perbuatan seorang pegawai tersebut, maka motivasi tersebut perlu dikomunikasikan agar orang lain mengetahui dan mendukungnya.

Wujud nyata dari hasil motivasi dan komunikasi yang dilakukan oleh para pimpinan tersebut akan terbentuk dengan adanya perubahan dan perkembangan dari waktu ke waktu, yang mengarah kepada keberhasilan dan kesuksesan suatu perusahaan atau instansi pemerintah maupun swasta dalam menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya.

Motivasi merupakan salah satu fungsi komunikasi dalam organisasi, yaitu agar dapat mengarahkan karyawan sesuai dengan tujuan perusahaan, meningkatkan kinerja karyawan, dan sebagainya. Komunikasi organisasi yang berlangsung baik membantu perkembangan motivasi kepada karyawan mengenai apa yang harus dilakukan (pendelegasian tugas), seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja yang dibawah standar (Robbins, 2006). Motivasi juga bisa dikatakan sebagai rencana atau keinginan untuk menuju kesuksesan dan menghindari kegagalan hidup. Dengan kata lain motivasi adalah sebuah proses untuk tercapainya suatu tujuan. Seseorang yang mempunyai motivasi berarti ia telah mempunyai kekuatan untuk memperoleh kesuksesan dalam kehidupan.

Salah satu perusahaan di Indonesia yang mengedepankan motivasi dari karyawannya untuk bekerja adalah PT. Chevron Pacific Indonesia. PT. Chevron merupakan perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang industri gas dan minyak bumi. Salah satu departemen yang diteliti adalah Departemen *Maintenance* Regional Duri yang selalu bekerja dengan penuh motivasi. Kemajuan perusahaan akan sangat bergantung dari efisiensi dan efektivitas dari orang-orang yang ada di dalamnya. Faktor komunikasi yang dapat menentukan apapun yang akan terjadi untuk kemajuan perusahaan, karena akan berpengaruh pada motivasi para pegawai untuk tetap bisa melakukan pekerjaan sebaik mungkin. Motivasi ini lah yang sangat dibutuhkan oleh para pegawai untuk dapat tetap semangat bersaing demi kelancaran perusahaan maupun diri mereka sendiri. Faktor dari dalam lingkungan perusahaan maupun dari luar lingkungan perusahaan dapat menentukan kadar dari motivasi mereka.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana komunikasi organisasi dalam memotivasi karyawan departemen *maintenance* PT. Chevron Pacific Indonesia?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui pengaruh kebutuhan berprestasi pada kegiatan motivasi perusahaan pada peningkatan kinerja karyawan departemen *maintenance* Regional Duri PT. Chevron Pacific Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh kebutuhan untuk *empowering* pada kegiatan motivasi perusahaan pada peningkatan kinerja karyawan departemen *maintenance* Regional Duri PT. Chevron Pacific Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh kebutuhan afiliasi pada kegiatan motivasi perusahaan pada peningkatan kinerja karyawan departemen *maintenance* Regional Duri PT. Chevron Pacific Indonesia.

B. Landasan Teori

Sendjaja, Raharjo dan Pradekso, (2004: 133) mengatakan bahwa komunikasi organisasi diartikan sebagai komunikasi antar manusia (human communication) yang terjadi dalam konteks organisasi. Fungsi Komunikasi Robbins, (2002: 310-311) menjelaskan empat fungsi utama komunikasi di dalam kelompok atau suatu organisasi meliputi:

1. Kontrol atau pengawasan. Setiap organisasi mempunyai hierarki wewenang dan garis panduan formal yang harus dipatuhi oleh karyawan.
2. Motivasi. Komunikasi organisasi yang berlangsung baik membantu perkembangan motivasi kepada karyawan mengenai apa yang harus dilakukan (pendelegasian tugas), seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja yang dibawah standar.
3. Komunikasi yang informatif. Memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan dengan menemukan data untuk mengenali dan menilai alternatif-alternatif yang dapat dipilih
4. Ungkapan emosional karyawan. Kelompok kerja merupakan sumber pertama untuk interaksi sosial, dimana dengan komunikasi mereka dapat mengungkapkan emosional dari perasaan dan pemenuhan kebutuhan sosial seperti kekecewaan dan rasa puas.

Motivasi kerja adalah sebagai faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras atau lemah (Marihot Tua Effendi Hariandja, 2009:320). Dilihat dari definisi diatas motivasi sangat berpengaruh dalam kinerja seorang karyawan dalam bekerja. *Three Needs Theory* Teori ini dikemukakan oleh David McClelland, yang mengatakan bahwa ada tiga kebutuhan manusia, yaitu:

1. Kebutuhan berprestasi, yaitu kemampuan untuk mencapai hubungan kepada standar perusahaan yang telah di tentukan juga pejuangan karyawan untuk menuju keberhasilan.
2. Kebutuhan untuk *empowering*, yaitu kebutuhan untuk membuat orang berperilaku dalam keadaan yang wajar dan bijaksana di dalam tugasnya masing-masing.
3. Kebutuhan afiliasi, hasrat untuk bersahabat dan mengenal lebih dekat rekan kerja atau para karyawan di dalam organisasi.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kebutuhan Berprestasi Dalam Maintenance Regional Duri

1. Penyelesaian Kerja Maintenance Regional Duri

Berdasarkan pernyataan salah satu karyawan *maintenance, Team Leader I&C/SCADA Duri*

“Saya langsung mengerjakan yang di perintahkan ke saya dengan team setelah kami menyelesaikan pekerjaan kami kami segera membuat laporan yang harus di input ke dalam sistem. Tapi, terkadang pekerjaan bisa terjadi keterlambatan itu dari pengiriman bahan-bahan yang akan di pergunakan.”

Dapat dikatakan bahwa karyawan selalu mengerjakan tugasnya sesuai dengan standar yang berlaku di PT. Chevron Pacific Indonesia dan menyelesaikan tugas tepat pada waktunya. Hal ini dikarenakan dorongan motivasi karyawan untuk berprestasi dengan terus melakukan kinerja dengan baik setiap kali mereka bekerja.

2. Tanggung Jawab Maintenance Regional Duri

Berdasarkan pernyataan oleh TL Maintenance Elektrikal Duri

“Cara saya dalam menunjukkan tanggung jawab atas pekerjaan adalah dengan menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik mungkin dalam waktu yang telah ditentukan dan melakukan evaluasi atas pekerjaan yang telah saya kerjakan, serta berani menerima resiko apabila ada kesalahan dalam pekerjaan yang saya lakukan dan bersedia memperbaikinya.”

Dapat dikatakan bahwa para pegawai Chevron dapat menunjukkan tanggung jawabnya dengan cara mematuhi peraturan sesuai dengan SOP dan JSA yang menjadi acuan utama mereka. Dengan begitu mereka dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan semua hasil dapat dipertanggungjawabkan.

3. Inovasi Maintenance Regional Duri

Para pegawai Chevron juga dituntut untuk berinovasi dalam bekerja. Kreatifitas dan ide-ide yang bermunculan akan dapat meningkatkan tingkat keberhasilan suatu pekerjaan. Chevron juga memiliki sebuah program yang bernama Lean Sigma, yang digunakan untuk mencari ide-ide dalam suatu permasalahan.

Hal ini sejalan dengan pernyataan Suryani sebagai *TL Maintenance I&C/ Scada Duri* :

“Jadi harus memiliki berbagai alternative untuk menyelesaikan semua pekerjaan. Selain itu/ tidak semua teori dalam pekerjaan sesuai dengan yang terjadi di lapangan. Karena tidak menutup kemungkinan adanya hambatan yang menjadikan kita tidak bias menggunakan teori yang sudah kita tentukan.”

4. Ketahanan Maintenance Regional Duri

Berdasarkan pernyataan oleh salah satu karyawan ScadaDuri:

“Resiko dalam setiap pekerjaan itu pasti ada. Apalagi pekerja lapangan tentu risikonya banyak dan besar. Kami bekerja ditempat yang di namakan lokasi, lokasi itu berada di dalam hutan. Tidak hanya resiko dari pekerjaan, resiko dari lingkungan pun ada. Maka itu saya mengikuti prosedur kerja yang sudah di tetapkan perusahaan. saya yakin dengan mengikuti prosedur yang di tetapkan itu dapat mencegah dan meminimalisir resiko yang ada”

Selain mengikuti prosedur yang ada, karyawan Chevron juga diberikan pelatihan mengenai keselamatan kesehatan dan lingkungan, yang berguna bagi ketahanan dalam berkarir di perusahaan tersebut. Dengan mengikuti program keselamatan kesehatan dan lingkungan dari pemerintah dan kebijakan perusahaan, para karyawan dituntut untuk bekerja dengan selamat.

Kebutuhan *Empowering Maintenance Regional Duri*

1. Kenaikan Pangkat Dalam Maintenance Regional Duri

Kenaikan pangkat adalah penghargaan yang diberikan atas prestasi kerja dan pengabdian seseorang dalam suatu organisasi atau perusahaan, serta sebagai dorongan kepada pegawai untuk lebih meningkatkan prestasi kerja dan pengabdian. Agar kenaikan pangkat dapat dirasakan sebagai penghargaan, maka kenaikan pangkat harus diberikan tepat pada waktunya dan tepat kepada orangnya. Seperti yang ada di departemen maintenance kenaikan pangkat merupakan salah satu reward yang di dapat karyawan dan ini juga membuat kinerja karyawan menjadi meningkat.

Hal ini didukung oleh pernyataan salah satu *TL Maintenance Elektrikal Duri*:

“Saya bekerja untuk berkarir. Berkarir juga berguna untuk menambah ilmu pengetahuan dan skill dalam prakteknya. Selama ini saya berusaha untuk melakukan pekerjaan dengan benar sesuai dengan standar prosedur yang ada, dan saya mengoptimalkan dengan cara menyelesaikan pekerjaan di atas standar prosedur yang bertujuan agar ada peningkatan dalam karir saya.”

2. Bijaksana Dalam maintenance Regional Duri

Chevron memiliki perjanjian kerja tahunan yang akan menentukan besaran kenaikan gaji dan pangkat berdasarkan hasil kinerja para karyawan. Para karyawan juga mengikuti semua peraturan yang ada dan berlaku bijaksana dalam pekerjaan individu maupun *team*.

Hal ini didukung oleh pernyataan salah satu karyawan Mechanical Duri:

"Saya berusaha untuk bijaksana dalam melakukan pekerjaan saya yaitu cengan cermat dan teliti dalam menyelesaikan pekerjaan lapangan ataupun pekerjaan kantor. Saya juga berusaha memprioritaskan yang utama dan mana yang tidak terlalu penting untuk saya lakukan."

Kebutuhan Afiliasi Dalam Maintenance Regional Duri

1. Kebebasan dalam berinteraksi sosial Dalam Maintenance Regional Duri

Berdasarkan pernyataan salah satu karyawan Scada Duri, yaitu:

"Dalam team ini rasa kekeluargaannya sangatlah kuat, ketika salah satu dari teman kami mengalami kesusahan kami dengan segera menolong dalam bentuk materi ataupun moril. Selain itu kami juga sering mengadakan kegiatan diluar kantor seperti makan-makan bersama dengan keluarga di salah satu rumah teman kami."

Dapat dikatakan bahwa di Departemen *Maintenance*, hubungan antara karyawan sangatlah akrab dan mendukung satu dengan yang lainnya mau itu pegawai chevron, BP, jonitor dll saling menghormati dan menghargai. Untuk menambah ke akrabannya karyawan mengadakan senam pagi agar semangat bekerja dan membuat suasana yang lebih akrab lagi dengan karyawan lainnya. Selain acara kantor biasanya juga ada acara-acara di luar kantor seperti *family gathering* yang bertujuan untuk saling kenal dengan keluarga karyawan dalam departemen dan menumbuhkan rasa kekeluargaan antar pegawai.

2. Penyesuaian dengan Lingkungan Dalam Maintenance Regional Duri

Berdasarkan pernyataan oleh TL maintenance I&C/SCADA Duri

"Lingkungan dalam departemen maintenance ini sangat hangat dan kekeluargaan seperti yang saya sampaikan sebelumnya. Dengan Susana lingkungan yang begitu membuat semua team dan pegawai dapat bekerja dengan baik. selain itu ini juga di tunjang dengan fasilitas kantor yang diberikan oleh Chevron dengan baik sehingga itu bisa membuat semua karyawan menjadi semangat dalam bekerja."

Team maintenance memiliki suasana lingkungan kantor dan lingkungan pekerjaan yang sangat baik ditunjang oleh suasana lingkungan kekeluargaan yang baik antar karyawan baik karyawan CPI dan BP.

3. Jaminan Kerja Dalam Maintenance Regional Duri

Adanya jaminan dalam bekerja akan berpengaruh besar terhadap tingkat efisiensi kerja. Hal itu disebabkan karena orang yang bekerja sudah pasti memikirkan resiko apa yang akan didapat apabila melakukan kesalahan atau kegagalan dari hasil kerja. Sehingga dengan adanya jaminan kerja, para pegawai sudah bisa merasa bahwa mereka memiliki *backup* ketika melakukan pekerjaan, dan secara otomatis hal tersebut akan meningkatkan motivasi kerja.

Hal ini didukung dengan pernyataan oleh TL maintenance electrical Duri:

"Jaminan yang diberikan Pt. Chevron sangat memuaskan. Pegawai merasakan kenyamanan baik dilingkungan kerja maupun dalam hal fasilitas diluar lingkungan kerja. Pegawai dan keluarga diberikan fasilitas yang memuaskan sehingga memberikan motivasi tersendiri bagi pegawai untuk meningkatkan

semangat kerja"

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kebutuhan Berprestasi

Pada penyelesaian kerja, Chevron memiliki suatu system program yang terintegrasi yang berfungsi sebagai alat untuk mempermudah penyelesaian suatu pekerjaan, mulai dari tugas yang diterima, diproses, hingga diselesaikan, sehingga semua sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pegawai Chevron dapat menunjukkan tanggungjawabnya dengan cara mematuhi peraturan sesuai dengan SOP dan JSA yang menjadi patokan utama mereka. . Chevron juga memiliki sebuah program yang bernama Lean Sigma, yang digunakan untuk mencari ide-ide dalam suatu permasalahan.

2. Kebutuhan *Empowering*

Chevron memiliki perjanjian kerja tahunan yang akan menentukan besaran kenaikan gaji dan pangkat berdasarkan hasil kinerja para karyawan. Para karyawan juga mengikuti semua peraturan yang ada dan berlaku bijaksana dalam pekerjaan individu maupun *team*.

3. Kebutuhan Afiliasi

Chevron mengeluarkan *Bussiness Condac Ethic (BCE)* yang berisi tentang aturan tanggung jawab dan sikap saling menghormati dan menghargai serta konsekuensi dari setiap pelanggaran. Para karyawan juga wajib menandatangani *BCE* tersebut untuk menjaga komunikasi dan keseimbangan antar staff. Fasilitas kantor yang diberikan Chevron juga sangat menunjang demi menciptakan suasana lingkungan kantor dan lingkungan kerja yang nyaman. Selain itu, jaminan kerja berupa fasilitas perumahan, kesehatan dan pendidikan yang diberikan juga menjadi motivasi tersendiri bagi karyawan untuk efisiensi kerja.

E. Saran

Saran Teoritis

1. Penulis menyarankan agar studi deskriptif mengenai motivasi kinerja karyawan perusahaan perlu dipelajari lebih mendalam di perkuliahan agar mahasiswa bisa lebih memahami bagaimana kaitannya antara komunikasi dan motivasi.
2. Penelitian mengenai motivasi pada kinerja karyawan perusahaan perlu diteruskan agar dapat memperkaya diri pemahaman tentang komunikasi dan motivasi.

Saran Praktis

1. PT. Chevron Pasific Indonesia department Maintenance beserta seluruh staff dan karyawan Regional Duri perlu mempertahankan dan lebih meningkatkan komunikasi untuk motivasi antar seluruh sumber daya manusia didalamnya agar tetap terjaga efisiensi kerja dan kesuksesan dalam pencapaian tujuan kerja.
2. Agar tetap terjaganya efisiensi kerja, para karyawan harus bisa tetap menjaga keutuhan komunikasi antar individu maupun *team* serta *crew* yang berada didalam PT. Chevron Pasific Indonesia department Maintenance Regional Duri.

Daftar Pustaka

Marihot, Tua Effendi 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengadaan,

Pengembangan, Pengkompensasian, Peningkatan Produktivitas Pegawai. Jakarta. Grafindo

Robbins, Stephen P 2006. Perilaku Organisasi. Edisi 10. Jakarta. PT. Salemba Empat

Robbins SP, and Judge. 2002. Perilaku Organisasi. Jakarta. PT Salemba Empat

Sendjaja, Djuarsa, 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada