



COMTE: Journal of Sociology Research and Education is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Accepted October 25, 2025, Approved November 29, 2025, Published January 31, 2026

Peran Komunikasi dalam Membangun Budaya Kerja Positif di Tempat kerja: Studi kasus di Balai Pemasyarakatan Kelas II Batam

Firdaus Firdaus¹

¹Universitas Terbuka, Indonesia

E-mail: dauspas17@gmail.com

Romi Mesra²

²Universitas Negeri Manado, Indonesia

E-mail: romimesra@unima.ac.id

Abstract. *This study examines in-depth the role of communication in building a positive work culture at Balai Pemasyarakatan Kelas II Batam. Using qualitative research methods, the study found that effective communication is a key factor in conveying organizational values and norms to all members, thus creating a shared understanding and consensus aligned with the organization's vision and mission. Furthermore, good communication can strengthen interpersonal relationships among employees, creating a harmonious, trusting, and collaborative work environment. The results also show that open and empathetic communication can motivate employees, increase work morale, and strengthen a sense of belonging to the organization. Thus, communication serves as a strategic tool for building and maintaining a positive work culture, ultimately increasing productivity and overall organizational success. These findings underscore the importance of developing effective communication as a foundation for creating a healthy and productive work environment.*

Keywords: *Positive Work Culture, Correctional Center, Role of Communication*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji secara mendalam peran komunikasi dalam membangun budaya kerja yang positif di lingkungan Balai Pemasyarakatan Kelas II Batam. Melalui metode penelitian kualitatif, studi ini menemukan bahwa komunikasi yang efektif menjadi faktor utama dalam menyampaikan nilai-nilai dan norma-norma organisasi kepada seluruh anggota, sehingga tercipta pemahaman dan kesepahaman yang sejalan dengan visi dan misi organisasi. Selain itu, komunikasi yang baik mampu memperkuat hubungan interpersonal antar pegawai, menciptakan suasana kerja yang harmonis, saling percaya, dan kolaboratif. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi yang terbuka dan empatik dapat memotivasi pegawai, meningkatkan semangat kerja, serta memperkuat rasa memiliki terhadap organisasi. Dengan demikian, komunikasi berperan sebagai alat strategis untuk membangun dan mempertahankan budaya kerja positif, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan keberhasilan organisasi secara

keseluruhan. Temuan ini menegaskan pentingnya pengembangan komunikasi yang efektif sebagai fondasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

Kata Kunci: Budaya Kerja Positif, Balai Pemasyarakatan, Peran Komunikasi

A. Pendahuluan

Balai Pemasyarakatan merupakan unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Pemasyarakatan yang bertugas melaksanakan kegiatan pembinaan terhadap anak yang berhadapan dengan hukum serta narapidana yang menjalani pidana di luar lembaga pemasyarakatan. Fungsi utama dari Balai Pemasyarakatan adalah melakukan pembinaan sosial, kepribadian, dan keterampilan guna membantu mereka kembali ke masyarakat secara produktif dan aman. Sasaran utama dari kegiatan ini meliputi anak yang berhadapan dengan hukum dan narapidana yang menjalani pidana di luar lembaga, seperti dalam program rehabilitasi sosial. Lokasinya biasanya berada di wilayah tertentu dan menjalankan program-program yang mendukung proses reintegrasi sosial, pemberdayaan, serta perlindungan hak asasi manusia, dengan tujuan mencegah kekambuhan dan meningkatkan keberhasilan pembinaan. Sebagai bagian dari sistem pemasyarakatan nasional, Balai Pemasyarakatan berfungsi sebagai pelaksana teknis yang mendukung kebijakan pemerintah dalam bidang pemasyarakatan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pembinaan dan mewujudkan masyarakat yang aman, adil, dan beradab (Undang-Undang No. 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan).

Di Lingkungan Balai Pemasyarakatan Kelas II Batam, peran komunikasi menjadi sangat vital dalam membangun suasana kerja yang kondusif dan mendukung proses pembinaan serta pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana komunikasi berperan dalam membangun budaya kerja positif di Balai Pemasyarakatan Kelas II Batam, serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi tersebut dalam menciptakan suasana kerja yang sehat dan produktif. Dengan memahami hubungan ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi komunikasi yang lebih baik demi terciptanya lingkungan kerja yang harmonis dan berkinerja tinggi.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Ramadhan & Kurniawati (2024) dalam penelitiannya yang berjudul *Peran Komunikasi Dalam Pembentukan Budaya Organisasi Pada Instansi Pemerintah*. Penelitian ini mengungkapkan komunikasi sangat berperan penting dalam membentuk budaya organisasi pada instansi pemerintah karena budaya dalam organisasi sendiri dibentuk melalui proses komunikasi di dalam organisasi itu sendiri. Setiap organisasi memiliki karakteristiknya sendiri dalam menggambarkan cara berkomunikasi, prosedur, visi, misi maupun strategi untuk membentuk budaya dalam organisasi tersebut.

Penelitian lain dilakukan oleh Febrianti et al.,(2025) dalam penelitiannya yang berjudul *Peran Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Identitas dan Budaya Organisasi*. Penelitian ini menunjukkan kepercayaan, nilai, norma, transparansi, identitas kolektif, dan budaya penyelesaian konflik yang konstruktif merupakan pondasi utama untuk menciptakan organisasi yang produktif dan harmonis. Kepercayaan dibangun melalui komunikasi terbuka dan konsistensi, sementara nilai dan norma memperkuat kohesi sosial. Transparansi meningkatkan akuntabilitas dan mencegah konflik destruktif. Komunikasi interpersonal yang efektif memperkuat identitas kolektif dan mendukung budaya penyelesaian konflik yang konstruktif, sehingga hubungan antarindividu menjadi lebih baik dan inovasi meningkat.

Sedangkan Nurrahmawati et al.,(2025) dalam penelitiannya yang berjudul *Peran Komunikasi Organisasi dalam Mengubah Toxic Workplace Environment*. Penelitian ini menunjukkan komunikasi organisasi yang terbuka dan efektif sangat penting dalam mengubah lingkungan kerja yang tidak sehat menjadi lebih positif, dengan cara mengurangi konflik, meningkatkan kepercayaan, dan membangun budaya kerja yang inklusif. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat menyebabkan lingkungan toxic, ketidakjelasan, dan ketidakpuasan di kalangan karyawan. Oleh karena itu, komunikasi yang baik merupakan fondasi utama untuk menciptakan suasana kerja yang sehat

Meskipun banyak penelitian menyoroti pentingnya komunikasi dalam organisasi, masih terbatas studi empiris yang secara spesifik mengkaji peran komunikasi dalam membangun budaya kerja positif di lembaga pemasyarakatan, khususnya di Indonesia. Selain itu, sebagian besar studi bersifat teoritis dan kurang mengungkap secara mendalam bagaimana dinamika komunikasi berlangsung di dalam konteks tersebut serta dampaknya terhadap budaya organisasi.

Penelitian ini menawarkan pendekatan studi kasus yang mendalam di Balai Pemasyarakatan Kelas II Batam, sehingga memberikan gambaran nyata dan praktis mengenai hubungan antara komunikasi dan budaya kerja dalam konteks organisasi pemasyarakatan di Indonesia. Fokus utama adalah menelusuri bagaimana komunikasi yang dilakukan pegawai dan pimpinan mampu membentuk dan memperkuat budaya kerja positif.

Di lingkungan Balai Pemasyarakatan Kelas II Batam, terdapat tantangan dalam penerapan komunikasi efektif, seperti kendala bahasa, budaya kerja yang hierarkis, dan minimnya pelatihan komunikasi. Realitas ini menunjukkan perlunya kajian yang mendalam terhadap praktik komunikasi yang ada dan potensi pengembangannya untuk mendukung budaya kerja yang lebih baik.

B. Tinjauan Literatur

1. Komunikasi

1.1. Pengertian Komunikasi

Menurut Wilbur Schramm (dalam Hariyanto, 2021) Komunikasi berasal dari kata Latin "Communis" yang berarti sama atau bersama. Dengan demikian, ketika kita melakukan komunikasi

dengan pihak lain, kita menyampaikan gagasan kita agar dapat mencapai kesamaan atau pemahaman bersama terkait suatu objek tertentu.

Damayanti et al.(2025) mendefinisikan komunikasi sebagai proses penyampaian ide, perasaan, informasi, maupun makna dari pengirim kepada penerima pesan baik melalui media maupun secara langsung.

Pengertian komunikasi kerap dikaitkan dengan kehidupan bermasyarakat, di mana setiap orang saling berinteraksi satu sama lain. Dengan komunikasi, manusia menyampaikan suatu tindakan yang kemudian direspon dengan reaksi tertentu. Bisa kita simpulkan Komunikasi merupakan suatu proses di mana seseorang menyampaikan pesan, ide, perasaan, atau informasi kepada orang lain dengan maksud agar pesan tersebut dapat dipahami dan dimengerti oleh penerima.

1.2. Jenis Komunikasi

Effendy (dalam Mas, Haris. 2020) Menyatakan komunikasi dapat digolongkan ke dalam tiga kategori:

1. Komunikasi antar pribadi Komunikasi ini penerapannya antara pribadi/individu dalam usaha menyampaikan informasi yang dimaksudkan untuk mencapai kesamaan pengertian, sehingga dengan demikian dapat tercapai keinginan bersama.
2. Komunikasi kelompok Pada prinsipnya dalam melakukan suatu komunikasi yang ditekankan adalah faktor kelompok, sehingga komunikasi menjadi lebih luas. Dalam usaha menyampaikan informasi, komunikasi dalam kelompok tidak seperti komunikasi antar pribadi.
3. Komunikasi massa Komunikasi massa dilakukan dengan melalui alat, yaitu media massa yang meliputi cetak dan elektronik

1.3. Komunikasi efektif

Wiryanto (dalam Nurhadi et al. 2017) Menegaskan Suatu komunikasi dapat dianggap efektif apabila pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan mampu menimbulkan dampak atau perubahan sesuai dengan keinginan pengirim, seperti perubahan dalam pengetahuan, sikap, maupun perilaku. Perubahan yang terjadi pada penerima pesan ini dapat diketahui dari tanggapan atau respons yang diberikan sebagai bentuk umpan balik. Proses feedback dalam komunikasi terbagi menjadi dua kategori, yaitu *feedback* langsung (*immediate feedback*) dan *feedback* tidak langsung (*delayed feedback*). *Feedback* langsung biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka, di mana pengirim dan penerima pesan saling berhadapan, sehingga respons dapat diterima secara langsung saat komunikasi berlangsung. Sebaliknya, *feedback* tidak langsung terjadi dalam komunikasi yang menggunakan media seperti surat kabar, radio, televisi, film, dan lain-lain, di mana pengirim pesan baru mengetahui

tanggapan dari penerima setelah komunikasi selesai, bahkan terkadang tanggapan tersebut baru diterima beberapa hari kemudian.

Sedangkan menurut damayanti et al.(2025) Komunikasi organisasi meliputi struktur dan hirarki organisasi, serta komunikasi formal dan informal. Struktur dan hirarki membantu memahami aliran komunikasi dan efisiensi organisasi. Komunikasi formal dilakukan melalui rapat dan pertemuan resmi, sementara komunikasi informal berlangsung di luar agenda resmi dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Untuk mencapai komunikasi yang efektif, diperlukan alat, teknik, serta evaluasi hambatan agar komunikasi berjalan efisien dan sesuai konteks.

1.4. Komunikasi Organisasi

Komunikasi dalam Organisasi Yaitu Proses pertukaran informasi, pesan, atau ide yang terjadi di dalam sebuah lembaga atau institusi, dengan tujuan mendukung kolaborasi, memperlancar koordinasi, dan memperkuat hubungan antar anggota organisasi

1.5 Komunikasi Interpersonal

Menurut Suwanto, H dan Arviana, N (2023) komunikasi bertujuan menjalankan hubungan. Komunikasi interpersonal menjadi penentu sifat hubungan saat ini dan hubungan nantinya. saat berkomunikasi, seseorang melakukan hubungan, apakah hubungan itu lebih pribadi atau impersonal?, lebih dekat atau lebih jauh ?, romatis atau platonis? sehat atau tidak sehat?, jawaban pertanyaan tersebut tergantung pada bagaimana orang-orang dalam hubungan tersebut berbicara dan berperilaku satu sama lain.

2. Budaya Kerja Positif

Budaya kerja positif adalah lingkungan kerja yang mendukung, penuh apresiasi, dan menumbuhkan semangat kerja. Menurut Wibowo (2010), budaya kerja positif adalah suasana kerja yang menciptakan kondisi yang mendukung karyawan untuk berkembang dan berkontribusi secara optimal, ditandai dengan adanya saling percaya, motivasi, dan semangat kerja yang tinggi. Budaya ini mendorong terciptanya lingkungan kerja yang harmonis, produktif, dan mampu meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

3. Peran Komunikasi dalam Membangun Budaya Kerja Positif

Menurut Nurhadi (2015) komunikasi berperan penting dalam membangun budaya kerja positif karena menjadi media untuk menyampaikan visi, misi, dan nilai-nilai organisasi secara jelas dan konsisten. Komunikasi yang efektif membantu meningkatkan pemahaman dan keterlibatan karyawan, sehingga

tercipta suasana kerja yang harmonis dan saling mendukung. Selain itu, komunikasi terbuka dan transparan mampu mengurangi konflik dan memperkuat rasa saling percaya di antara anggota organisasi.

Menurut Manurung, L.(2025) komunikasi yang sehat merupakan komponen inti dari setiap hubungan yang kuat dan harmonis. Memahami cara komunikasi dengan baik dapat menciptakan lingkungan dimana kedua belah pihak merasa aman dan dihargai. Dua pilar utama dalam komunikasi ini adalah keterbukaan dan kejujuran. ketika pasangan bersedia mengungkapkan perasaan secara terbuka, termasuk keraguan dan ketakutan , mereka membangun kepercayaan yang sangat dibutuhkan agar hubungan dapat bertahan dalam jangka panjang

Dengan komunikasi yang baik dan terbuka, informasi bisa disampaikan dengan jelas, sehingga suasana kerja menjadi lebih harmonis dan penuh pengertian antar sesama anggota. Selain itu, komunikasi yang efektif juga dapat meningkatkan rasa percaya, mempererat hubungan antar rekan kerja, dan memotivasi semua orang untuk berpartisipasi aktif. Jadi, komunikasi bukan cuma soal menyampaikan pesan, tapi juga sebagai cara menanamkan nilai-nilai, norma, dan sikap positif yang menjadi dasar budaya organisasi. Dengan pengelolaan komunikasi yang baik, rasa kebersamaan, semangat, dan komitmen dari para karyawan terhadap visi dan misi perusahaan akan semakin kuat, menciptakan lingkungan kerja yang produktif, inovatif, dan penuh integritas.

4. Teori hubungan manusia Elton Mayo

Teori hubungan manusia Elton Mayo (dalam Samual, et al, 2024). menekankan bahwa faktor sosial dan psikologis sangat penting dalam menentukan keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan. Jadi, keberhasilan dan tingkat produktivitas kerja tidak hanya bergantung pada kondisi fisik seperti fasilitas kerja atau insentif keuangan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh hubungan antar karyawan dan suasana hati mereka saat bekerja.

Melalui penelitiannya yang disebut Penelitian Hawthorne, Mayo menemukan bahwa ketika karyawan merasa diperhatikan dan dihargai, mereka akan merasa lebih termotivasi. Komunikasi yang baik dan hubungan sosial yang harmonis antara sesama karyawan maupun dengan atasan membuat mereka merasa nyaman dan dihargai. Akibatnya, mereka pun bekerja lebih giat dan hasilnya pun meningkat. Jadi, peningkatan produktivitas yang terjadi bukan semata-mata karena adanya hadiah uang, tetapi karena adanya perhatian dan hubungan emosional yang positif di tempat kerja.

Teori ini juga menekankan bahwa hal-hal yang tidak bersifat logis, seperti rasa hormat, kepercayaan, dan suasana kerja yang menyenangkan, berpengaruh besar terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, peran pemimpin sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung. Pemimpin harus mampu membangun suasana yang membuat karyawan merasa nyaman, dihargai, dan memiliki hubungan yang baik satu sama lain. Dengan suasana kerja yang seperti ini, diharapkan karyawan akan lebih

semangat dan produktivitas mereka akan meningkat secara alami karena adanya hubungan yang harmonis dan saling pengertian di antara semua orang di tempat kerja.

C. Metode

Penelitian Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pemilihan pendekatan ini sebagaimana dijelaskan oleh Sahir, S, H (2021) Penelitian kualitatif bertujuan mencari suatu fenomena dalam suatu kategori, kemudian meneliti fenomena tersebut dengan cara data yang ditemukan di lapangan, kemudian peneliti mengklasifikasikan gejala yang mempunyai karakter yang sama sehingga mengelompok sampai membentuk sebuah teori.

menurut Straus dan Corbin (dalam Agustini, et al, 2023) Penelitian kualitatif adalah jenis studi yang menghasilkan data tanpa mengandalkan metode pengukuran numerik atau statistik. Pendekatan ini digunakan oleh peneliti untuk mengeksplorasi berbagai aspek seperti sejarah, perilaku, kehidupan masyarakat, peran organisasi, gerakan sosial, hubungan keluarga, maupun fungsi organisasi secara umum.

Fokus utama penelitian ini adalah memahami peran komunikasi dalam membangun budaya kerja positif di Balai Pemasarakatan Kelas II Batam. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap pegawai dan pejabat struktural, serta observasi langsung di lapangan. Wawancara dilakukan dengan 10 informan yang dipilih secara purposive.

Data dianalisis menggunakan analisis tematik, yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola dan tema utama yang muncul dari data wawancara dan observasi. Langkah ini dilakukan secara induktif dan deduktif agar memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai peran komunikasi dalam membangun budaya kerja positif.

Validitas data diuji melalui triangulasi dan member check. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber (Pimpinan, Pejabat Struktural, JFT, Staf, dokumentasi). Member check dilakukan dengan meminta konfirmasi kepada informan mengenai hasil analisis untuk memastikan keakuratan interpretasi.

D. Hasil Penelitian

Peran Komunikasi dalam membangun budaya kerja positif pada Balai Pemasarakatan Kelas II Batam antara lain sebagai berikut :

1. Komunikasi berperan menyampaikan nilai dan norma organisasi

Menurut Informan FK(44) Tahun selaku Kepala Balai Pemasarakatan Kelas II Batam sebagai berikut “melalui komunikasi kami menyampaikan nilai dan norma organisasi yang harus dipedomani dan dipatuhi oleh semua pegawai yang berdinasi di Balai Pemasarakatan Kelas II Batam”(Hasil wawancara pada 25 November 2025). Menurut perspektif ini informan menggunakan

komunikasi untuk menyampaikan nilai dan norma serta aturan yang harus dipedomani dan dipatuhi oleh semua pegawai Balai Pemasarakatan kelas II Batam.

Berdasarkan Hasil Observasi peneliti melihat memang benar adanya nilai dan norma serta aturan yang disampaikan pimpinan kami melalui komunikasi, baik itu komunikasi langsung maupun melalui surat kedinasan

Gambar.1 Peneliti sedang melakukan wawancara dengan salah satu informan



Sumber : Data Primer

Peneliti berpendapat bahwa komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam menyampaikan dan menegakkan nilai-nilai serta norma-norma yang berlaku dalam suatu organisasi. Melalui proses komunikasi yang efektif, anggota organisasi dapat memahami, menginternalisasi, dan menerapkan prinsip-prinsip dasar yang menjadi fondasi budaya organisasi. Selain itu, komunikasi juga berfungsi sebagai sarana untuk membangun kesepahaman, memperkuat identitas bersama, serta memastikan bahwa setiap individu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar dan etika yang telah ditetapkan. Dengan demikian, komunikasi bukan hanya sebagai alat penyampai informasi, tetapi juga sebagai mekanisme penting dalam menjaga harmoni dan keberlanjutan organisasi.

2. Komunikasi berperan memperkuat pemahaman serta kesepahaman di antara anggota organisasi

Menurut Informan YA(37) Tahun sebagai berikut “di kantor ini kami sesama pejabat struktural maupun dengan pimpinan dan staf selalu mengadakan rapat rutin dan diskusi setiap 1(satu) Bulan sekali, biasanya dilakukan pada awal bulan, pada forum diskusi ini seluruh pegawai dapat menyampaikan dengan jelas tentang hal apa saja yang berkaitan dengan pekerjaan”. Menurut perspektif ini informan menggunakan komunikasi pada forum diskusi untuk memperkuat pemahaman serta kesepahaman diantara anggota organisasi

Berdasarkan hasil observasi, Peneliti melihat dan mengikuti secara langsung proses pelaksanaan rapat rutin dan diskusi yang diikuti oleh seluruh pegawai pada setiap awal bulan di Balai Pemasyarakatan Kelas II Batam. Kegiatan tersebut berlangsung secara rutin dan menjadi salah satu momen penting untuk menyampaikan informasi, membahas berbagai permasalahan yang muncul, serta merumuskan langkah-langkah strategis guna meningkatkan kinerja dan pelayanan di lingkungan Balai Pemasyarakatan. Selama mengikuti kegiatan tersebut, Peneliti mencatat adanya suasana yang kondusif untuk komunikasi terbuka, di mana setiap pegawai diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan ide mereka secara aktif. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi cukup efektif dalam mendukung kelancaran jalannya rapat dan terciptanya suasana kerja yang kolaboratif di antara seluruh anggota tim.

Gambar2. Rapat Rutin Seluruh Pegawai Bapas Kelas II Batam



Sumber : Dokumentasi Humas Bapas Kelas II Batam

Peneliti berpendapat bahwa komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam memperkuat pemahaman serta kesepahaman di antara anggota organisasi. Melalui komunikasi yang efektif, setiap anggota dapat saling bertukar informasi, menyampaikan pendapat, dan memahami tujuan serta kebijakan yang telah disepakati bersama. Hal ini tidak hanya membantu menciptakan suasana kerja yang harmonis dan kondusif, tetapi juga mendorong terjalinnya hubungan yang lebih solid dan saling percaya di antara anggota organisasi. Dengan komunikasi yang terbuka dan transparan, potensi terjadinya kesalahpahaman atau konflik dapat diminimalisir, sehingga seluruh proses kerja dapat berjalan dengan lebih efisien dan mencapai hasil yang optimal. Oleh karena itu, komunikasi yang baik menjadi fondasi utama dalam membangun sinergi dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

3. Komunikasi berperan membangun hubungan interpersonal yang baik

Menurut informan DPP(34) tahun, “kami semua pegawai disini saling berkomunikasi, komunikasi baik yang terjalin menjadikan kami akrab satu sama lain dan menciptakan hubungan yang baik antar pegawai ”(wawancara pada November 2025)

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan, peneliti melihat dan merasakan secara langsung bahwa hubungan interpersonal yang baik antar pegawai di Balai Pemasyarakatan Kelas II Batam bermula dari berkomunikasi satu sama lain.

Gambar3. Terlihat Hubungan Interpersonal yang baik antar pegawai



Sumber : Data Primer

Peneliti berpendapat bahwa komunikasi memiliki peran membangun hubungan interpersonal yang baik antar pegawai di Balai Pemasyarakatan Kelas II Batam. Melalui komunikasi para pegawai dapat saling memahami satu sama lain, menghargai pendapat, serta memperkuat rasa saling percaya dan kerja sama di lingkungan kerja. Hubungan interpersonal yang harmonis ini tidak hanya menciptakan suasana kerja yang kondusif, tetapi juga meningkatkan motivasi dan semangat kerja para pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, komunikasi yang baik membantu mencegah terjadinya konflik dan kesalahpahaman, serta memfasilitasi penyelesaian masalah secara cepat dan efektif.

4. Komunikasi berperan memotivasi dan meningkatkan semangat kerja pegawai

Menurut informan BP(31 Tahun) “di kantor atasan kami, baik itu pimpinan dan pejabat struktural selalu memberikan masukan dan arahan untuk memotivasi kami dalam pelaksanaan tugas, selain itu pimpinan kami juga memberikan penghargaan untuk pegawai teladan Setiap Triwulan yang diberikan kepada 3(tiga) orang pegawai terbaik dari segi kedisiplinan, kinerja dan Etika”(wawancara pada November 2025).

Berdasarkan observasi peneliti melihat memang benar Pimpinan dan Pejabat struktural memberikan arahan, masukan dan motivasi kepada pegawai Balai Pemasarakatan Kelas II Batam

Gambar 4. Kepala Bapas Kelas II Batam memberikan arahan kepada pegawai pada saat apel pagi



Sumber : Dokumentasi Humas Bapas Kelas II Batam

Penulis berpendapat bahwa komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam memotivasi dan meningkatkan semangat kerja pegawai di Balai Pemasarakatan Kelas II Batam. Melalui komunikasi yang efektif antara pimpinan dan pejabat struktural, pegawai merasa lebih dihargai dan diperhatikan, sehingga mereka termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik.

E. Pembahasan

Peran Komunikasi dalam Membangun Budaya Kerja Positif di Balai Pemasarakatan Kelas II Batam antara lain sebagai berikut :

1. Komunikasi berperan menyampaikan nilai dan norma organisasi

Teori Hubungan Manusia dari Elton Mayo menekankan bahwa faktor sosial dan hubungan antar manusia di tempat kerja sangat mempengaruhi produktivitas dan kesejahteraan karyawan. Mayo berpendapat bahwa perhatian terhadap kebutuhan sosial dan emosi karyawan dapat meningkatkan motivasi dan kinerja mereka. Dalam konteks ini, komunikasi memainkan peran kunci sebagai alat untuk menyampaikan nilai dan norma organisasi secara tidak langsung melalui interaksi sosial.

Menurut Mayo, perhatian dan perhatian personal dari atasan melalui komunikasi yang baik dapat memperkuat rasa kebersamaan, loyalitas, dan identifikasi anggota terhadap organisasi. Dengan demikian, komunikasi yang efektif tidak hanya menyampaikan aturan formal, tetapi juga

menanamkan nilai-nilai budaya organisasi melalui hubungan sosial yang positif. Hal ini sejalan dengan teori Mayo yang menekankan pentingnya aspek sosial dan hubungan manusia dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan harmonis. Dengan demikian, komunikasi berperan sebagai media untuk menyampaikan dan menanamkan nilai serta norma organisasi secara efektif, yang pada akhirnya meningkatkan kohesi sosial dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Nurhadi (2015) menegaskan bahwa komunikasi memiliki peran sentral dalam membangun budaya kerja yang positif di dalam organisasi. Melalui komunikasi yang efektif, visi, misi, dan nilai-nilai organisasi dapat disampaikan secara jelas dan konsisten kepada seluruh anggota. Hal ini penting karena nilai dan norma organisasi merupakan landasan utama yang membentuk karakter dan perilaku anggota di lingkungan kerja.

Dengan komunikasi yang baik, pemahaman terhadap nilai-nilai organisasi dapat ditingkatkan, sehingga setiap karyawan mampu menginternalisasi norma-norma tersebut dalam tindakan sehari-hari.

Di Balai Pemasyarakatan Kelas II Batam, penerapan komunikasi yang konsisten dari para pimpinan dalam menyampaikan nilai-nilai integritas dan kedisiplinan telah terbukti meningkatkan kesadaran pegawai terhadap budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan dan profesionalisme. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang berjalan dengan baik mampu memperkuat fondasi budaya organisasi secara berkelanjutan.

2. Komunikasi berperan memperkuat pemahaman serta kesepahaman di antara anggota organisasi

Peran komunikasi dalam memperkuat pemahaman dan kesepahaman antar anggota organisasi sangat penting untuk menciptakan suasana kerja yang harmonis dan efisien. Dengan komunikasi yang efektif, anggota dapat saling memahami tujuan, tugas, dan harapan masing-masing, sehingga dapat mengurangi kesalahpahaman dan konflik. Hal ini membantu memastikan bahwa semua orang bekerja secara bersama-sama menuju tujuan yang sama, memperkuat kerjasama dan kohesi dalam organisasi.

Teori Hubungan Manusia dari Elton Mayo menekankan pentingnya aspek sosial dan hubungan interpersonal dalam meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan. Mayo percaya bahwa perhatian dan komunikasi yang baik dari pimpinan serta hubungan sosial yang positif dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan loyalitas anggota. Melalui komunikasi yang terbuka dan empatik, anggota merasa dihargai dan didengar, sehingga tercipta rasa percaya dan solidaritas yang memperkuat kerjasama. Dengan demikian, teori ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga memperkuat hubungan sosial dan pemahaman bersama dalam organisasi.

Manurung, L.(2025) Menyatakan komunikasi yang sehat merupakan faktor utama dalam membangun hubungan yang kuat dan harmonis. Ia menambahkan bahwa memahami cara berkomunikasi secara efektif dapat menciptakan lingkungan di mana anggota merasa aman dan dihargai. Dua aspek penting dalam komunikasi yang sehat adalah keterbukaan dan kejujuran. Ketika anggota organisasi bersedia berbagi pandangan dan perasaan mereka secara jujur, termasuk keraguan dan ketakutan, mereka dapat membangun kepercayaan yang sangat diperlukan untuk menjaga hubungan tetap langgeng dan produktif.

Dalam konteks organisasi, komunikasi yang terbuka dan jujur tidak hanya memudahkan penyampaian informasi, tetapi juga meningkatkan pemahaman antar anggota. Dengan saling memahami dan mengerti perasaan satu sama lain, tercipta kesepahaman yang mendalam, yang pada akhirnya membantu mengurangi konflik dan memperkuat kerja sama. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif memegang peranan penting dalam memperkuat hubungan antar anggota organisasi, sehingga semua orang dapat bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan bersama.

Di Balai Pemasyarakatan Kelas II Batam, pelaksanaan rapat rutin dan diskusi terbuka antara pegawai dan pimpinan telah membantu memperbaiki komunikasi internal, mengurangi kesalahpahaman, dan memperjelas tujuan dan prosedur kerja. Ini menunjukkan bahwa komunikasi yang jujur dan transparan dapat mendukung terciptanya sinergi dalam organisasi.

3. Komunikasi berperan membangun hubungan interpersonal yang baik

Peran komunikasi sangat penting dalam menciptakan hubungan interpersonal yang baik. Menurut teori hubungan manusia dari Elton Mayo, hubungan sosial dan perhatian terhadap anggota sangat mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan mereka di tempat kerja. Mayo menegaskan bahwa manusia tidak hanya didorong oleh faktor ekonomi, tetapi juga oleh kebutuhan akan pengakuan, perhatian, dan hubungan sosial yang positif.

Dalam hal ini, komunikasi yang efektif menjadi alat utama dalam membangun dan memperkuat hubungan interpersonal yang harmonis. Dengan komunikasi yang terbuka, penuh empati, dan penuh perhatian, pemimpin dan anggota organisasi dapat saling memahami, merasa dihargai, dan percaya satu sama lain. Hasilnya, akan muncul rasa kebersamaan, loyalitas, dan kerjasama yang lebih baik. Oleh karena itu, teori Elton Mayo menunjukkan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga memperkuat hubungan sosial yang harmonis, yang mendukung keberhasilan dan suasana positif di lingkungan kerja.

Menurut Suwanto, H dan Arviana, N (2023) komunikasi berfungsi sebagai alat utama dalam mengelola dan membangun hubungan antar individu. Mereka menegaskan bahwa sifat dan kualitas hubungan saat ini maupun di masa depan sangat dipengaruhi oleh cara komunikasi yang dilakukan.

Saat berinteraksi, pola komunikasi yang diterapkan akan menentukan apakah hubungan tersebut bersifat pribadi atau impersonal, dekat atau jauh, romantis atau hanya sebatas teman, serta sehat atau tidak sehat. Semua ini bergantung pada bagaimana seseorang berbicara dan berperilaku terhadap orang lain selama berinteraksi.

Jika komunikasi dilakukan dengan jujur, terbuka, dan penuh pengertian, hubungan cenderung menjadi lebih dekat dan harmonis. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif atau kurang empati dapat menyebabkan hubungan menjadi renggang dan bermasalah. Oleh karena itu, komunikasi yang baik dan efektif memegang peranan penting dalam membangun hubungan interpersonal yang positif dan langgeng. Dengan komunikasi yang tepat, hubungan dapat berkembang menjadi lebih sehat dan saling mendukung, sementara komunikasi yang tidak baik dapat merusak ikatan yang telah terjalin.

Di Balai Pemasyarakatan Kelas II Batam, dengan berkomunikasi serta kegiatan kebersamaan telah berkontribusi meningkatkan hubungan antar pegawai, menciptakan suasana kerja yang harmonis, dan memperkuat rasa saling percaya di antara anggota organisasi. Hasilnya adalah terciptanya lingkungan yang kondusif untuk kolaborasi dan saling mendukung.

4. Komunikasi berperan memotivasi dan meningkatkan semangat kerja pegawai

Peran komunikasi sangat penting dalam memotivasi dan meningkatkan semangat kerja Pegawai. Menurut teori hubungan manusia dari Elton Mayo, perhatian dan perhatian sosial terhadap pegawai dapat memberikan motivasi yang lebih besar daripada hanya memberikan insentif finansial. Mayo menekankan bahwa kebutuhan akan pengakuan, rasa dihargai, dan hubungan sosial yang baik sangat berpengaruh terhadap semangat kerja.

Dalam hal ini, komunikasi yang efektif berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan perhatian tersebut, mendengarkan aspirasi karyawan, dan menciptakan suasana kerja yang harmonis. Dengan komunikasi yang terbuka dan penuh empati, pimpinan dapat memotivasi pegawai, memperkuat rasa memiliki, dan meningkatkan semangat kerja mereka. Jadi, teori Elton Mayo menunjukkan bahwa memotivasi pekerja tidak hanya bergantung pada insentif materi, tetapi juga pada hubungan sosial yang positif dan komunikasi yang mampu membangun kepercayaan dan rasa dihargai.

Umar, A (2025) menyatakan motivasi dapat meningkatkan kreativitas dan inovasi. Karyawan yang termotivasi secara intrinsik biasanya lebih berani mengambil inisiatif dan berpikir out of the box untuk memberikan solusi baru atau memperbaiki proses kerja.

Organisasi yang mampu menumbuhkan motivasi inovatif akan lebih adaptif dan kompetitif dalam menghadapi perubahan pasar dan teknologi. Hal ini mendukung keberlanjutan organisasi dalam jangka panjang. Selain itu, motivasi membantu memperkuat budaya kerja positif.

Pejabat struktural dapat memberikan apresiasi dan pengakuan atas pencapaian pegawai, yang dapat meningkatkan rasa percaya diri dan semangat mereka dalam menjalankan tugas. Dengan demikian, komunikasi yang baik antara pimpinan dan pegawai tidak hanya memperkuat hubungan kerja, tetapi juga menjadi kunci dalam meningkatkan motivasi dan semangat kerja pegawai di lingkungan Balai Pemasarakatan Kelas II Batam.

F. Simpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan studi kasus di Balai Pemasarakatan Kelas II Batam, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan secara terbuka dan jujur memiliki peran utama dalam membangun dan memperkuat budaya kerja yang positif di suatu organisasi. Dengan komunikasi yang transparan, inklusif, dan melibatkan partisipasi aktif dari semua pihak, hubungan antar pegawai dan pimpinan menjadi lebih harmonis, kepercayaan di antara anggota organisasi semakin kokoh, dan semangat bekerja pun meningkat. Kegiatan seperti rapat rutin, diskusi terbuka, serta pemberian penghargaan secara transparan menunjukkan bahwa komunikasi yang baik mampu memotivasi pegawai dan mempererat rasa kebersamaan. Selain itu, prinsip-prinsip hubungan sosial yang dikemukakan oleh Elton Mayo menegaskan bahwa perhatian terhadap kebutuhan manusia dan suasana kerja yang menyenangkan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Secara keseluruhan, keberhasilan komunikasi tidak hanya sebatas menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi pondasi utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat, inklusif, dan mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi secara berkelanjutan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pihak Balai Pemasarakatan Kelas II Batam terus memperkuat dan mengembangkan budaya komunikasi yang terbuka dan penuh dialog di lingkungan kerjanya. Pimpinan perlu secara aktif menginisiasi berbagai kegiatan komunikasi seperti rapat berkala, forum diskusi, dan pertemuan terbuka yang melibatkan seluruh pegawai agar mereka merasa didengar dan dihargai, serta mampu menyampaikan pendapat dan saran secara bebas. Selain itu, penting juga untuk meningkatkan kompetensi komunikasi pegawai melalui pelatihan dan workshop yang dapat memperkuat kemampuan komunikasi interpersonal dan manajerial mereka. Tujuannya adalah untuk mengurangi kemungkinan salah paham, memperjelas tujuan dan prosedur kerja, serta memperkuat kolaborasi antar tim. Lebih jauh lagi, budaya saling pengertian, empati, dan kepercayaan harus terus didukung melalui kebijakan dan kegiatan yang meningkatkan kesejahteraan dan motivasi pegawai, seperti penghargaan atas pencapaian dan apresiasi secara terbuka. Dengan

menciptakan suasana kerja yang harmonis, aman, dan penuh pengertian, diharapkan budaya kerja yang positif dapat semakin kokoh, sehingga kinerja organisasi dapat ditingkatkan secara berkelanjutan dan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih optimal.

G. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh Pegawai Balai Pemasarakatan Kelas II Batam atas dukungan dan fasilitas yang telah diberikan selama proses pengambilan data untuk penyusunan karya ilmiah ini. Tanpa bantuan dan kerjasama dari pihak Bapas, pengumpulan data dan penelitian ini tidak akan berjalan lancar. Semoga kerjasama ini dapat terus terjalin dengan baik di masa mendatang.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Bapak Romi Mesra atas segala bimbingan, sabar, dan dukungan yang Bapak berikan selama proses menyelesaikan karya ilmiah ini. Bimbingan Bapak sangat berarti dan membuatdamayanti saya merasa lebih percaya diri dalam menjalani setiap langkahnya. Semoga kebaikan dan ilmu yang Bapak bagikan selalu mendapatkan keberkahan.

H. Daftar Pustaka

- Agustini et al.2023. Metode Penelitian Kualitatif. Sumatera Utara : PT. Mifandi Mandiri Digital ISBN : 978-623-88663-2-8
- Damayanti et al.2025. Pengantar Ilmu Komunikasi. Padang Pariaman : Lingkar Edukasi Indonesia ISBN: 978-623-89681-9-0
- Febrianti, Indri et al. Peran Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Identitas dan Budaya Organisasi. Jurnal : Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan, Volume 3 No.1 Tahun 2025 Halaman 60-70 E-ISSN: 3032-5218 dan P-ISSN: 3032-2960
<https://doi.org/10.62383/risoma.v3i1.508>
- Hariyanto, D.2021. Pengantar Ilmu Komunikasi. Sidoarjo : UMSIDA Press
ISBN : 978-623-6081-32-7
- Manurung, L.2025. Melampaui Batas Kata Kata Komunikasi yang Efektif. Jawa Barat : Goresan Pena ISBN : 978-623-367-969-5
- Mas, S, R, Haris, P, I. 2020. Komunikasi Dalam Organisasi. Gorontalo : UNG Press
Gorontalo ISBN : 978-623-284-000-3
- Nurrahmawati, Milda et al. Peran Komunikasi Organisasi dalam Mengubah Toxic Workplace Environment. Jurnal : Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Volume 8 No.2 Tahun 2025

Nurhadi. Komunikasi Organisasi dan Budaya Kerja. 2015. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
ISBN : 978-602-03-1234-5

Nurhadi, Z, F. et al. 2017. Kajian Tentang Efektivitas Pesan Dalam Komunikasi. Jurnal : Komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian, Volume 3 No.1 Tahun 2017 Halaman 91-92 ISSN: 2461-0836
<https://journal.uniga.ac.id/index.php/JK/article/download/253/295/711>

Ramadhan, R.I.,Kurniawati, Dewi. Peran Komunikasi Dalam Pembentukan Budaya Organisasi Pada Instansi Pemerintah. Jurnal : Jurnal Komunikasi dan Bahasa, Volume 5 No.1 Tahun 2024
<https://doi.org/10.53565/nivedana.v5i1.1021>

Samual, L, P, et al. 2024. Ilmu Dasar manajemen. Padang : CV Gita Lentera ISBN 9786238548712, 6238548711

Sutrisno.2009. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. ISBN : 978-979-1487-70-2

Suwanto, H., Arviana, N.(2023). Komunikasi Interpersonal. Jakarta Timur : PT Bumi Aksara
ISBN : 978-623-328-700-5

Umar, A.(2025). Buku Ajar Perilaku Organisasi. Cetakan ke 1. Medan : PT Media Penerbit Indonesia ISBN : 978-634-7305-30-5

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2022 tentang Pemasyarakatan.
Diakses pada Hari Jum'at Tanggal 28 November 2025 melalui
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/218804/uu-no-22-tahun-2022>

Wibowo. 2010. Manajemen Kinerja Edisi 3. Jakarta : Rajawali Pers ISBN : 978-979-769-1.