

ABSTRAK

Salah satu bentuk komunikasi yang sulit dilakukan dalam organisasi adalah *upward communication* atau komunikasi ke atas. Pada penerapannya, *upward communication* tidak semudah *downward communication* karena anggotanya memiliki hambatan komunikasi. Penggunaan *upward communication* oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabeanan A Pasuruan (KPPBC TMP A Pasuruan) merupakan salah satu instansi vertikal dilingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang menjalankan Kebijakan Cukai Hasil Tembakau Tahun 2020. Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan jumlah perokok di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya. Sehingga sebagai upaya untuk menekan prevalensi jumlah perokok adalah mengoptimalkan penerimaan negara dengan cara menetapkan Kebijakan Cukai Hasil Tembakau Tahun 2020. Kebijakan ini merupakan kebijakan dengan kenaikan tarif cukai hasil tembakau tertinggi dengan rata-rata kenaikan 23%.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan *upward communication* dalam *employee voice* yang menyampaikan ide strategis dan masalah operasional dari bawahan kepada atasan dalam instansi pemerintah. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada 5 orang yang terdiri dari dua orang staf pelaksana, satu orang kepala sub seksi VII kepabeanaan dan cukai, kepala seksi Kepabeanaan dan Cukai dan Kepala Kantor KPPBC TMP A Pasuruan. Hasil penelitian menunjukkan 1) pesan *upward communication* terdiri dari masalah operasional dan ide strategis, 2) masalah operasional disampaikan secara langsung kepada atasan oleh bawahan, 3) Rapat Dialog Kinerja Organisasi (DKO) merupakan saluran yang digunakan untuk menyampaikan ide strategis, dan 4) *Upward communication* pada penelitian ini tidak efektif karena kurangnya kedekatan yang terjalin antara atasan dan bawahan, 5) bawahan menunjukkan perilaku defensif karena lebih memilih menyampaikan masalah operasional kepada atasan dibandingkan ide strategis. Ide strategis dan masalah operasional disampaikan kepada target secara langsung.

Kata Kunci : komunikasi internal, *upward communication*, *employee voice*

ABSTRACT

One of the most difficult forms of organizational communication is upward communication. In its application, upward communication isn't as easy as downward communication because its members have communication barrier. Directorate General of Customs and Excise (DJBC) has many vertical organization under, one of them named as Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Pasuruan (KPPBC TMP A Pasuruan). KPPBC TMP A Pasuruan utilizes upward communication to implement the Tobacco Products Excise Policy 2020 Policy. Based on the data from the Ministry of Health, the number of smokers in Indonesia increasing every year. So, as an effort to reduce the prevalence of the smokers number is optimizing state revenue by establishing the Tobacco Products Excise Policy 2020. This policy has the highest increase in Tobacco Excise rates with an average increase of 23%.

The purpose of this study is describing upward communication in employee voice. Employee voice aims to convey strategic ideas and operational problems from subordinates to superiors in government organization. This research is a qualitative research with case study method. The data collection technique was through in-depth interviews with five informants consisting of two Implementing Staff, Head of Sub Section VII, Head of Customs and Excise Section and Head of KPPBC TMP A Pasuruan. The results of the study: 1) upward communication messages consist of operational problems and strategic ideas, 2) operational problems are conveyed directly to superiors by subordinates, 3) the channel used to convey strategic ideas is Organizational Performance Dialogue Meetings (DKO), 4) Upward communication in this study isn't effective due to the lack of closeness between superiors and subordinates, 5) subordinates show defensive behavior because they prefer to convey operational problems rather than strategic ideas to superiors. Strategic ideas and operational issues are conveyed to the target directly.

Keyword: internal communication, upward communication, employee voice



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Upward Communication oleh Pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Studi Kasus Kebijakan Cukai Hasil Tembakau 2020 oleh Pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabeanan A Pasuruan)

AISSA ROSELINA A, Novi Kurnia, M.Si., M.A., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>