

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Sejak awal 2020, dunia dikejutkan dengan pandemi *Coronavirus Disease-19* atau disingkat Covid-19 pandemi Covid-19 ini berdampak pada banyak sektor kehidupan, terutama berdampak pada krisis kesehatan, dan tentunya berdampak secara luas pada perekonomian global. Banyak pekerja pada sektor pendukung ekonomi terinfeksi Covid-19 dengan berbagai tingkat gejala. Pembatasan aktivitas fisik (*physical distancing*) menyebabkan guncangan pada proses suplai, selain itu Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) untuk mengendalikan penyebaran pandemi Covid-19 dengan cara membatasi proses distribusi dan aktivitas masyarakat Kebijakan-kebijakan tersebut menjadikan pusat ekonomi dan bisnis untuk sementara waktu ditutup. PPKM akan terus diperpanjang selama Covid-19 masih ada dan diterapkan pemberlakuan tingkatan PPKM yang berbeda di masing-masing wilayah (Izzati, 2018).

Bantuan langsung tunai diimplementasikan untuk menangani dampak COVID-19. Berdasarkan Keputusan tersebut, 9 (Sembilan) juta rumah tangga miskin, tidak mampu, dan rentan yang terdampak pandemi Covid-19 di 34 provinsi di Indonesia mendapatkan bantuan langsung tunai dalam bentuk uang tunai. Bantuan tersebut bernilai Rp 600.000 per bulan dan diberikan selama 3 periode mulai April hingga Juni 2020.

Untuk permasalahan pertama adalah menentukan kriteria penerima Bantuan Langsung Tunai, maka Keluarga Penerima Manfaat (KPM) sudah tercatat pada Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) Kementerian Sosial RI, selain itu juga berdasarkan pada tambahan usulan dari daerah-daerah. Terdapat 2 cara penyaluran Bansos Tunai yaitu pertama; Penyaluran yang dilakukan dengan perantara Himbara (Himpunan Bank Milik Negara) kepada keluarga penerima manfaat

(KPM) melalui rekening di bank tersebut. Cara kedua adalah melalui PT POS Indonesia. Terdapat 3 cara penyaluran Bansos kantor pos ini yaitu Salur BLT (Bantuan Langsung Tunai) di Kantor Pos, Salur BLT di tingkat Komunitas, dan Salur BLT langsung ke tempat tinggal.

Menurut Kepmensos, Bantuan Langsung Tunai hanya diperuntukkan bagi mereka yang terdampak pandemi Covid-19 dan tidak terdaftar sebagai penerima program bantuan lainnya, sehingga tidak ada kemungkinan penerima bantuan akan kelebihan kuota. Mengenai pihak yang berhak mengklaim, umumnya dilaporkan kepada Pemerintah Daerah (Kemenkopmk, 2020).

Permasalahan kedua adalah data yang digunakan bersumber pada Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang diperoleh dari kelurahan atau desa melalui RT/RW. Sangat sering terjadi RT/RW ataupun aparatur desa tidak memberikan data terbaru warganya yang terkena dampak covid-19. Data mengenai kondisi mereka yang terdampak pandemi ini sangat penting. Data-data itu misalnya mengenai apakah mereka kehilangan pekerjaan atau tidak bisa bekerja sehingga tidak ada penghasilan untuk memenuhi kebutuhan kesehariannya, atau ada yang kehilangan anggota keluarga yang selama ini berperan sebagai tulang punggung. Sebenarnya masyarakat yang kondisinya sangat membutuhkan atau memprihatinkan tapi tidak terdaftar oleh RT/RW dapat secara langsung melapor ke kantor desa atau kelurahan untuk didata sebagai penerima Bantuan Langsung Tunai (BLT).

Permasalahan ketiga adalah warga pendatang baru seperti mereka yang tinggal di kontrakan atau kos-kosan. Golongan ini juga sangat sering tidak diperhatikan atau diabaikan oleh RT/RW dengan alasan KTP dan KK bukan asli wilayah tersebut. Warga pendatang atau penduduk tidak tetap, yang tinggal di rumah kontrakan atau kos-kosan yang terkena dampak Covid-19 juga dapat mendaftarkan diri mereka untuk menerima bantuan sosial. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat Surat Keterangan Domisili dari Desa atau Kelurahan

setempat dengan menunjukkan surat pengantar dari RT/RW. Pendaftaran dapat dilakukan langsung oleh warga ke kantor desa atau kelurahan. Keputusan mengenai diterima atau tidaknya menunggu dilakukannya verifikasi dan validasi oleh petugas dari Dinas Sosial Kota atau Kabupaten. Saat proses validasi ini masyarakat biasanya akan diminta untuk menunjukkan KTP dan KK asli.

Permasalahan penerima Bantuan Langsung Tunai yang paling sering ditemui adalah adanya masyarakat yang kurang mampu dan butuh dibantu tetapi tidak terdata sedangkan masyarakat yang dianggap mampu malah mendapatkan bantuan. Hal ini seringkali terjadi ketika menyalurkan bantuan. Kehidupan sosial dan perekonomian masyarakat sifatnya sangat dinamis. Seseorang yang awalnya masuk kategori miskin, dalam beberapa bulan secara ekonomi menjadi lebih baik. Sebaliknya ada juga warga yang dulunya mampu tapi kemudian jatuh miskin.

Komunikasi sebagai penghubung antar individu, komunikasi dalam organisasi memegang peranan penting. Untuk melaksanakan tugas dan mencapai tujuan organisasi, orang-orang dalam organisasi semakin mengandalkan komunikasi organisasi. Standar yang disepakati tersebut dapat membantu anggota organisasi menyamakan interpretasi dan perilaku mereka untuk menyelaraskan persepsi sehingga tindakan yang diperbuat dapat membentuk perspektif orang tentang perilaku organisasi maupun individu (Purwanto, 2003).

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah sebuah bisnis milik negara yang menyediakan layanan pengiriman surat, juga dikenal sebagai BUMN. Selain itu, PT Pos Indonesia juga merupakan salah satu organisasi yang membantu masyarakat dengan layanan keuangan termasuk pengiriman uang, pembayaran tagihan listrik, air, dan telepon. PT Pos Indonesia (Persero) harus mampu bersaing dengan penyedia jasa pengiriman lainnya untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan dan mengukuhkan diri sebagai perusahaan jasa pengiriman yang unggul. Ketersediaan personil yang berkualitas merupakan salah

satu komponen terpenting dalam mencapai tujuan tersebut. Oleh karena itu, demi kepentingan masyarakat dan juga lembaga itu sendiri, kinerja staf khususnya di bidang pelayanan harus lebih ditingkatkan (Engkus, 2019).

Kerja sama yang di jalankan oleh PT Pos dengan Kelurahan Cilincing dilakukan melalui komunikasi organisasi dalam pembagian Bantuan Langsung Tunai (BLT) sejak tahun 2020 sampai dengan 2023. Pembagian ini dilakukan oleh PT Pos Indonesia dengan para Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di kelurahan Cilincing. Penyaluran dana Bantuan Langsung Tunai kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) kantor Pos menggunakan perantara kemitraan sebagai Juru Bayar. Proses penyaluran dana oleh kemitraan sering terjadi kendala, dikarenakan kurangnya komunikasi yang terjadi membuat terjadinya miskomunikasi antara mitra dan penerima BLT.

Dari pemaparan di atas, penelitian ini bertujuan untuk meneliti mengenai berbagai permasalahan terkait aspek komunikasi mitra dalam Proses Komunikasi Mitra Kerja Pos Indonesia Dalam Program Bantuan Langsung Tunai Di Kelurahan Cilincing. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam perspektif studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Permasalahan yang ingin dijawab dari penelitian ini berfokus kepada, bagaimana Proses Komunikasi Mitra Kerja Pos Indonesia Dalam Program Bantuan Langsung Tunai di Kelurahan Cilincing?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui Proses Komunikasi Kerja Mitra Pos Indonesia Dalam Program Bantuan Langsung Tunai di Kelurahan Cilincing.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Praktis**

Bagi praktisi, penelitian ini memiliki manfaat untuk mengevaluasi dari komunikasi yang diberikan dan dilakukan oleh perusahaan terhadap kemitraan serta memberikan sumber informasi kepada perusahaan dalam upaya memajukan perusahaan.

### **1.4.2 Manfaat Akademis**

Bagi akademis, penelitian ini memiliki manfaat untuk menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya serta menjadi khasanah ilmu pengetahuan dan juga dapat memberikan pengetahuan bagi akademisi terkait dengan Mitra Kerja Pos Indonesia Dalam Program Bantuan Langsung Tunai.

