

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Komunikasi merupakan aktifitas dasar manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari, disekolah, lingkungan kampus, tempat kerja, atau dimanapun. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi, dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi atau institusi pemerintah dapat berjalan lancar dan begitu pula sebaliknya, kurang atau tidak adanya komunikasi dapat menghambat segalanya.

Kerjasama dalam berkomunikasi sangat penting artinya bagi manusia, jelas tanpa komunikasi sangat penting artinya bagi manusia, jelas tanpa komunikasi tidak akan terjadi interaksi dan tidak akan saling tukar pengalaman dan pemikirannya, peradaban dan kebudayaan, perkembangan organisasi serta kemajuan teknologi. Hubungan yang baik dengan eksternal dimulai dengan hubungan internal yang baik. Sebuah perusahaan atau institusi berharap memperoleh hubungan eksternalnya yang baik tidak mungkin terwujud secara maksimal apabila dalam hubungannya dengan pihak internal itu sendiri tidak baik, pihak internal merupakan inti kekuatan perusahaan dalam kaitannya menciptakan dan Menghasilkan nilai yang diterima publik. Hubungan

internal pada umumnya adalah membina hubungan baik dengan pegawai yang merupakan suatu perbuatan yang dinamis dalam suatu perusahaan atau institusi pemerintahan. Hal ini dilakukan mengingat salah satu inti kekuatan institusi pemerintahan dan perusahaan adalah sumber daya manusia yang professional, penuh kreatifitas dan siap menghadapi tantangan masa depan.

Komunikasi internal merupakan tugas seorang humas, Seorang humas harus bisa menjalin komunikasi internal yang baik dengan para karyawan dapat meningkatkan kinerja pada karyawan. Karyawan ini merupakan asset yang sangat penting dalam suatu perusahaan atau instansi pemerintahan. Karyawan itu sendiri dalam prakteknya sangat terkait dengan status dan kedudukan antara satu dengan yang lainnya yang memiliki perbedaan cukup mencolok, misalnya dapat dilihat pada tingkat kemampuan, pengalaman, pangkat gaji, pendidikan usia, dan sebagainya.

Melihat adanya perbedaan-perbedaan status dan kedudukan pada masing masing individu tersebut, maka komunikasi para karyawan seperti pihak pimpinan dalam memberikan instruksi, perintah tugas dan saluran informasi suatu pekerjaan atau sebaliknya pihak pekerja sebagai bawahan dalam melaksanakan kewajiban tugas-tugasnya, termasuk memberikan laporan hasil pekerjaan dan sumbang saran kepada perusahaan atau instansi sangat penting.

Komunikasi yang terjalin antara atasan atau bawahan termasuk dalam komunikasi internal, dimana atasan dan bawahan merupakan pengertian dari pimpinan dan karyawan yang saling berhubungan dan berinteraksi, yang dilakukan di setiap instansi atau perusahaan. Komunikasi internal disini merupakan suatu proses peningkatan kinerja karyawan. Merosotnya etos kerja karyawan atau pimpinan akibat kurang efektifnya komunikasi internal yang dijalankan perusahaan nya atau instansi pemerintah.

Pelaksanaan program hubungan karyawan dalam suatu organisasi secara tepat merupakan sarana teknis atau kegiatan metode komunikasi yang mampu mengelola sumber daya manusia demi tercapainya tujuan perusahaan. Komunikasi membantu dalam perkembangan kinerja, karena kerja bisa terlaksana dengan ideal bila dibantu dengan pelaksanaan komunikasi yang efektif.

Kinerja karyawan harus besar-besaran dilakukan sesuai dengan rencana, sehingga apa yang menjadi tujuan instansi dapat tercapai. Kinerja disini yaitu serangkaian pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawan yang diberikan tugas oleh atasannya untuk bagaimana menyelesaikan dan melaksanakan pekerjaan itu secara efektif, sehingga pekerjaan penyelesaiannya benar-benar tepat waktu dengan hasil kerja yang baik dilihat dari kualitas kuantitas pekerjaan.

Dinas Pelayanan Pajak, Bumi dan Bangunan kota Bandung merupakan salah satu instansi pemerintahan daerah yang keberadaannya tidak lepas dari peranan para karyawan yang berusaha bersama-sama dengan para *atasan* untuk menciptakan citra positif Dinas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Bandung dimata masyarakat, dan menciptakan hubungan yang harmonis antara pimpinan dan para karyawan dalam lingkungan internal instansi pemerintahan. Dinas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Bandung melakukan komunikasi internal dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan dengan menciptakan hubungan dan melakukan komunikasi antara pimpinan dan bawahan yang bertujuan menginformasikan segala bentuk kegiatan dan kebijakan sehingga dapat diketahui oleh semua karyawan sebagai sarana dalam meningkatkan kinerja para karyawan itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut peneliti berusaha mengangkat permasalahan ini dengan judul **PERANAN KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI DINAS PELAYANAN PAJAK**

## **1.2 Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memfokuskan yang menjadi pokok masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana komunikasi kebawah yang dijalin oleh para pimpinan kepada bawahannya mengenai instruksi kerja, peraturan kerja, da cara melakukan pekerjaan.
2. Bagaimana komunikasi keatas yang dilakukan oleh bawahan kepada para pimpinan mengenai penyampaian hasil laporan kerja,kritik dan saran, serta bantuan mengatasi pekerjaan.
3. Bagaimana komunikasi sejajar yang dilakukan oleh sesame karyawan dalam bertukar informasi, koordinasi tugas, dan mempererat rasa kekeluargaan sesama pegawai.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam melakukan penelitian ini selai sebagai syarat ujian siding program strata satu (S1) bidang kajian hubungan masyarakat (Humas), Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi kebawah yang dilakukan oleh pimpinan kepada bawahannya, mulai dari instruksi kerja, penyampaian peraturan kerja sampai dengan cara melakuka pekerjaan.
2. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang dilakukan bawahan kepada pimpinannya, dalam hal menyampaikan laporan pekerjaan, memberikan sumbangsih saran, dan mengatasi pekerjaan.
3. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang dilakukan sesame karyawan dalam hal bertukar informasi , mempererat rasa kekeluargaan maupun koordinasi tugas-tugas yang diberikan pimpinan.

#### **1.4 Kegunaan Praktis**

Kegunaan penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu. Berkaitan dengan tema penelitian, maka penelitian ini terbagi menjadi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, yang secara umum diharapkan mampu mendatangkan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi.

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pada kajian Ilmu Komunikasi Sebagai pengembangan Ilmu komunikasi khususnya mengenai bidang kajian Hubungan Masyarakat.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kelengkapan kepustakaan dalam bidang disiplin ilmu komunikasi khususnya yang berhubungan dengan hubungan masyarakat, serta dapat dijadikan bahan informasi bagi pihak yang berkepentingan dengan masalah yang diteliti.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Penelitian ini dapat memberikan dan menambah wawasan, pengetahuan dalam bidang Hubungan Masyarakat sebagai bahan perbandingan antara teori serta penerapan pada perusahaan yang bersangkutan.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sumbangan pemikiran perusahaan.

#### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Sebagai landasan dan dukungan dasar teoritis dalam rangka memecahkan masalah dan untuk memberi jawaban terhadap pendekatan pemecahan masalah yang telah dikemukakan di atas, peneliti memerlukan kerangka pemikiran yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti yang mempunyai kemampuan dalam menangkap, menerangkan dan menunjukkan perspektif masalah penelitian yang telah diidentifikasi di atas. Sebagaimana diketahui, ilmu merupakan kesinambungan kegiatan yang dirintis oleh para pakar ilmiah sebelumnya.

Dalam penelitian ini ,peneliti menggunakan teori hubungan manusia ini diperkenalkan pada tahun 1950-an yang diperoleh oleh **Elthon Mayo**. Teori hubungan manusia adalah manusia sebagai anggota organisasi merupakan inti organisasi sosial, manusia terlibat dalam tingkah laku organisasi misalnya anggota organisasi yang memutuskan apa peranan yang akan dilakuka dan bagaimana melakukannya.

Prinsip-prinsip teori hubungan manusia :

1. Pendekatan motivasi yang menghasilkan komitmen pekerja sangat dibutuhkan.
2. Manahemen tidak dapat dianggap sebagai proses yang kaku.
3. Manajemen yang sistematis.
4. Pendekatan yang digunakan dalam manahemen harus hati-hati
5. Organisasi sebagai suatu keseluruhan.
6. Unsur manusia merupakan kunci utama yang menentukan sukses atau gagalnya organisasi mencapai tujuannya.
7. Komitmen dapat ditingkatkan melalui partisipasi dan keterlibatan pekerja.

Teori hubungan manusia menekankan pada pentingnya individu dan hubungan sosial dalam kehidupan organisasi. Teori ini menyarankan strategi peningkatan dan penyempurnaan organisasi dengan meningkatkan kepuasan anggota organisasi dan menciptakan organisasi yang dapat membantu individu mengembangkan potensinya dengan meningkatkan kepuasan kerja dan mengarahkan aktualisasi diri pekerja, akan mempertinggi motivasibekerja sehingga akan dapat meningkatkan produk organisasi.

**Ruslan** dalam buku **Manajemen Public Relation & Media Komunikasi** (konsep dan aplikasi).

Menyatakan bahwa :

**“Komunikasi Internal adalah komunikasi yang dilakukan oleh masyarakat internal baik dari para karyawan kepada pihak perusahaan atau sebaliknya”(2003:256)**

Selanjutnya **Ruslan** mengemukakan isi komunikasi internal biasanya dilakukan secara timbal balik melalui beberapa jalur , yaitu :

- 1. Komunikasi kebawah (down ward communication), yakni komunikasi dari pihak perusahaan kepada para karyawannya. Misalnya berupa perintah pimpinan, instruksi dan informasi spesifikasi teknis suatu pekerjaan yang akan diberikan kepada bawahannya. Media yang dipergunakan dalam bentuk komunikasi lisan (perintah dan instruksi), dan tulisan (nota dinas, peraturan, surat edaran dan lain-lain).**
- 2. Komunikasi ke atas (up ward communication), yaitu komunikasi dari pihak karyawan kepada perusahaan. Misalnya berbentuk pelaksanaan perintah berbentuk tulisan dan lisan, atau laporan hasil dari pekerjaan, serta sumbangan saran pihak pekerja kepada pemimpin perusahaan.**
- 3. Komunikasi yang sejajar (sideway communication), yaitu komunikasi yang berlangsung antara sesama karyawan. Misalnya informasi mengenai pekerjaan atau menyangkut pendidikan dan pelatihan lainnya dapat juga mengenai kegiatan di luar pekerjaan (kedinasan) dalam bentuk olahraga, keagamaan,kekeluargaan dan aktivitas sosial. (2003:257)**

Selanjutnya penelitian mengemukakan pengertian kinerja karyawan menurut **Sedarmayanti** dalam bukunya **Manajemen sumber daya manusia dan produktivitas kerja** sebagai berikut

**”Kinerja yang juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja mencapai kerja/hasil kerja, untuk kerja / penampilan kerja” (1995:53).**

Menurut **Michael** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam bukunya **Produktivitas kerja**, bahwa kinerja yang meliputi beberapa aspek, yaitu:

- 1. Kualitas kerja**
- 2. Ketepatan waktu**
- 3. Inisiatif**
- 4. Kemampuan**
- 5. Komunikasi (2005:51)**

Dengan memperhatikan kelima aspek tersebut dapat dijadikan ukuran kinerja serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, maka sebagai unsur dan faktor-faktor ini dalam melakukan penilaian dan pengukuran kinerja karyawan sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan. Dengan demikian terjadi korelasi positif antara pengawasan dengan peningkatan kinerja pegawai.

Hal ini dapat dilihat pada gambar 1.1 bagan kerangka pemikiran dan hubungan variable sebagai berikut :

GAMBAR 1.1

## BAGAN KERANGKA PEMIKIRAN

