**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Komunikasi dalam organisasi sebagai komponen yang penting untuk menunjang kinerja organisasi maupun kinerja pegawai. Komunikasi merupakan alat guna menciptakan kerjasama dalam suatu organisasi, dengan komunikasi akan memungkinkan setiap anggota untuk saling membantu, saling mengadakan interaksi dan saling mempengaruhi sehingga tersebut tetap hidup. Komunikasi menunjukan adanya interaksi secara langsung sehingga akan adanya kejelasan tentang tugas pokok fungsi atau apa yang harus diperintahkan sesuai dengan apa yang telah di tentukan.

Komunikasi merupakan kemampuan seseorang dalam berinteraksi baik sebagai individu maupun sebagai personal yang menduduki jabatan. Komunikasi dapat diartikan sebagai kemampuaan interaksi dalam berkoordinasi untuk menjalankan aktivitas dalam pekerjaan atau fungsi dengan standar yang di harapkan. Salah satu tolok ukur berjalannya organisasi yang efektif dan menghasilkan output sesuai dengan yang di harapkan yaitu kinerja yang optimal.

Kinerja merupakan hasil usaha yang dilakukan oleh pegawai dalam proses pencapaian tujuan, dari hasil kinerja dapat terlihat sejauh mana usaha yang dilakukan dalam proses pencapain tujuan yang dilakukan. Untuk mendapatkan kinerja yang tinggi seharusnya adanya sebuah korelasi dari apa yang telah di tentukan dengan apa yang terjadi di lapangan. Hal ini akan mengakibatkan kecocokan dan kesesuaian antara tujuan dengan hasil yang di capai karena adanya komunikasi yang jelas dan rinci.

Kinerja yakni suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasikan kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetaui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan oprasional. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Tercapainya kinerja yang maksimal tidak akan terlepas dari peran pemimpin birokrasi dalam memotivasi bawahannya dalam melaksanakan pekerjaan secara efisien dan efektif.

Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung merupakan unsur penunjang Pemerintahan Kota Bandung yang bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekertaris Daerah di bidang komunikasi dan informatika. Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung merupakan salah satu organisasi yang merupakan satuan kerja perangkat daerah kota bandung yang mempunyai tugas pokok yang melaksanakan urusan pemerintah dalam meningkatkan dan mengembangkan layanan publik serta pemberdayaan dan pendayagunaan sarana dan prasarana komunikasi dan informatika. Dalam menyelenggarakan tugas dan kewajiban tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi;

1. Merumuskan kebijakan teknis dibidang Komunikasi dan Informasi
2. Melaksanakan tugas operasional bidang Komunikasi dan Informatika yang meliputi ; Bidang Pos dan Telekomunikasi, Bidang Telematika, Bidang Diseminasi Informasi, dan Bidang Hubungan Masyarakat.
3. Melaksanakan pelayanan teknis administrasi meliputi : administrasi umum dan kepegawaian, administrasi perencanaan dan evaluasi pelaporan serta administrasi keuangan dinas.

Sub bagian umum dan kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung adalah salah satu bidang yang memiliki tugas pokok dan fungsi di bidang pelayanan administrasi atau pelaksana tata kantor di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung. Pengelolaan dan pengawasan terhadap semua pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung di lakukan oleh bidang Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung. Dilaksanakannya komunikasi secara efektif dan intensif akan memberikan kemudahan untuk pelaksanaan tugas pokok dan fungsi karena akan terjadi nya kesepahaman antara tujuan Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian dengan kenyataan hasil di dapatkan seperti terlaksakannya fungsi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung yaitu merumuskan kebijakan teknis dibidang Komunikasi dan Informasi, melaksanakan tugas operasional bidang Komunikasi dan Informatika, dan melaksanakan pelayanan teknis administrasi sehingga komunikasi dapat mempengaruhi kinerja yang dicapai oleh pegawai dalam pelaksanaan tupoksi di Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung.

Pentingnya Komunikasi terhadap kinerja pegawai agar semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak yang terlibat untuk memberikan kejelasan dan pemahaman tentang tujuan dengan rencana yang akan dilaksanakan dalam upaya memastikan kinerja pegawai di dalam implement\asi agar tidak terjadinya penyimpangan kerja. Dengan kata lain komunikasi memiliki fungsi dan peranan dalam meningkatkan kinerja pegawai Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung..

Berdasarkan penjajagan yang di lakukan di Sub Bagian Umum Dan Kepagawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung. Peneliti menemukan masalah belum efektifnya kinerja pegawai. Hal itu terlihat dari:

1. Personal Factor yaitu kinerja pegawai sub bagian umum dan kepegawaian yang kurang khususnya di dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi mengenai merumuskan kebijakan teknis di bidang komunikasi dan informasi. Contoh: Belum optimalnya penyampaian berita tentang kebijakan pemerintah kota seperti pembangunan jalan, revitalisasi infrastruktur tata kota dan relokasi pedagang kaki lima(PKL) kepada masyarakat yang menyeluruh baik dalam media social ataupun berupa sosialisasi kepada masyarakat.
2. System Factor yaitu motif yang kurang dari pegawai Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung dalam ketertiban dan kedisiplinan kerja. Contoh: Masih banyak pegawai yang datang dan memulai pekerjaannya melebihi waktu yang telah ditentukan seperti para pegawai datang dan mulai bekerja pada pukul 10.00 WIB sedangkan aturan tentang waktu kerja yakni pukul 08.00 WIB.

Permasalahan tersebut terjadi di duga di sebabkan oleh belum efektifnya komunikasi yang di lakukan. Hal ini terlihat dari:

1. Komunikator yaitu kurang tersampaikannya kejelasan tupoksi dan pengarahan secara intensif oleh kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung kepada pegawai Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung.
2. Effect(hasil) yaitu kurang nya perhatian dari kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung kepada pegawai serta tidak adanya pemberian penghargaan baik berupa materil atau non materil seperti uang,pengakuan dan pemberian prestasi kepada pegawai yang memiliki integritas dan loyalitas kepada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung ehingga gairah kerja pegawai Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung tergolong rendah.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam proposal penelitian yang berjudul :**“Fungsi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Di Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung”**

* 1. **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka peneliti mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana fungsi komunikasi dalam meningkatkan kinerja di Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat di dalam pelaksanaan komunikasi dalam upaya meningkatkan kinerja di Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung?
3. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan-hambatan yang dihadapi di dalam implementasi komunikasi dalam meningkatkan kinerja di Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung?
   1. **Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**
      1. **Tujuan Penelitian**
4. Memperoleh data dan menggambarkan informasi tentang fungsi komunikasi dalam meningkatkan kinerja di Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung.
5. Mengembangkan data dan informasi tentang usaha-usaha untuk mengatasi hambatan hambatan komunikasi dalam meningkatkan kinerja di Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung.
6. Menerapkan data dan informasi tentang usaha-usaha untuk menanggulangi hambatan hambatan komunikasi dalam meningkatkan kinerja di Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung.
   * 1. **Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dan kegunaan praktis untuk perbaikan bagi lembaga yang bersangkutan. Kegunaan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama kuliah di program studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung
2. Kegunaan praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah fungsi komunikasi dalam meningkatkan kinerja di Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung.
   1. **Kerangka Pemikiran**

Penyusunan skripsi ini peneliti mengacu kepada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan locus dan focus penelitian sebagai dasar pedoman untuk mengukur sejauh mana pedoman ini sesuai dengan kenyataan di lapangan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif.

Schemerhorn cs dalam Widjaja(1997:8) mengemukakan bahwa “Komunikasi adalah sebagai proses antar pribadi dalam mengirim dan menerima simbol-simbol yang berarti bagi kepentingan mereka”

Berdasarkan uraian para ahli bahwa komunikasi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas pokok dan fungsi yang didasari pengetahuan,Keterampilan yang mendukung sikap kerja dan penerapan nya sesuai untuk kerja yang dipersyaratkan. Komunikasi yang dimiliki seseorang dapat berkembang dengan situasikerja yang menunjang sehingga pimpinan harus memiliki unsur persyaratan agar terjadinya komunikasi secara efektif, Widjaja (1997:12) sebagai berikut:

1. Sumber

Sumber adalah dasar yang digunakan di dalam penyampaian pesan yang digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri. Sumber dapat berupa orang,lembaga,buku dan sejenisnya.

1. Komunikator

Komunikator dapat berupa individu yang sedang bicara,menulis,kelompok orang, organisasi komunikasi seperti surat kabar, radio, televisi, film dan sebagainya. Dalam komunikator menyampaikan pesan kadang kadang komunikator menjadi komunikan ataupun sebaliknya komunikan menjadi komunikator.

1. Pesan

Pesan adalah keseluruhan daripada apa yang di sampaikan oleh komunikator. Pesan seharusnya mempunyai inti tema sebagai pengarah di dalam usaha mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikan. Pesan dapat disampaikan secara panjang lebar , namun perlu diperhatikan dan diarahkan kepada tujuan akhir di komunikasi.

1. Saluran

Saluran komunikasi selalu menyampaikan pesan yang dapat diterima melalui panca indra atau menggunakan media.

1. Komunikan

Komunikan adalah penerima pesan atau sasaran dari komunikator

1. Effect

Effect adalah hasil akhir dari suatu komunikasi, yakni sikap dan tingkah laku orang, sesuai atau tidaknya sesuai dengan yang kita inginkan.Jika sikap dan tingkah laku orang itu sesuai maka komunikasi itu berhasil, demikian pun sebaliknya.

Amstrong dalam Sedarmayanti (2011:202**)**:”Kinerja adalah sarana untuk mendapatkan hasil lebih baik dari organisasi, tim, individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam kerangka tujuan dan standar, persyaratan atribut yang disepakati’

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Amstrong yang dikutip oleh Sedarmayanti dalam buku Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan (2011:223), antara lain :

1. *Personal Factors*

Ditunjukkan dengan tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, komunikasi , dan komitmen individu.

1. *Leadership Factor*

Ditentukan kualitas dorongan bimbingan dan dukungan yang dilakukan manajer.

1. *Team Factors*

Ditujukkan kualitas dukungan yang diberikan rekan kerja.

1. *System Factors*

Ditujukkan adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan oleh organisasi.

1. *Contextual atau Situasional Factors*

Ditunjukkan tingginya tingkat tekanan lingkungan internal dan eksternal.

Moeljono dalam Mangkunegara (2007:28) mengatakan pendapatnya sebagai berikut:

“Menggambarkan antara hubungan antara komunikasi dengan kinerja berdampak pada bahwa kinerja yang baik dihasilkan jika terdapat komunikasi antara seluruh pegawai sehingga membentuk intrnalisasi budaya perusahaan yang kuat dan dipahami sesuai dengan nilai-nilai organisasi yang dapat menimbulkan persepsi yang positif antara semua tingkatan pegawai untuk mendukung dan mempengaruhi iklim kepuasan yang berdampak kepada kinerja pegawai”

* 1. **Hipotesis**

Bertitik tolak dari kerangka pemikiran tersebut diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :**“Jika fungsi komunikasi dilaksanakan sesuai dengan unsur persyaratan komunikasi,Maka kinerja di Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung akan meningkat”**

* 1. **Lokasi dan Waktu Penelitian**

1. Lokasi penelitian dilaksanakan dengan mengambil lokasi di Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung
2. Penelitian dilakukan selama 6 bulan terhitung dari bulan January 2015 sampai dengan bulan juni 2015,sebagaimana dapat di lihat pada jadwal penelitian yang disajikan.