**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 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 rumah, 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 ataupun instansi pemerintahan dapat berjala lancar dan begitu pula sebaiknya, kurang atau tidak adanya komunikasi dapat menghambat segalanya yang ada didalam suatu organisasi tersebut.

Kerjasama dalam berkomunikasi sangat penting bagi manusia, jelas jika tidak adanya komunikasi maka tidak akan terjadi interaksi dan tidak akan saling tukar pengalaman dan pemikiran, peradaban dan kebudayaan, perkembangan organisasi serta kemajuan teknologi.

Hubungan yang baik dengan pihak eksternal dimulai dengan hubungan internal yang baik. Sebuah perusahaan atau instusi berharap memperoleh hubungan eksternal yang baik tidak mungkin terwujud secara maksimal apabila dalam hubungannya dengan pihak itu sendiri tidak baik, pihak internal itu sendiri tidak baik, pihak internal merupaka inti kekuatan suatu perusahaan atau organisasi dalam kaitannya menciptakan dan menghasilkan nilai yang diterima publik. Hubungan internal pada umumnya adalah membina hubungan baik dengan para pegawai yang merupakan suatu perbuatan yang dinamis dalam suatu perusahaan atau institusi pemerintahan. Hal ini dilakukan mengingat salah satu inti kekuatan institusi pemerintah dan perusahaan adalah sumber daya manusia yang professional, penuh kreatifitas dan siap menghadapi tantangan masa depan.

Komunikasi internal merupakan tugas seorang Kepala Kepegawaian, harus bias menjalin komunikasi internal yang baik dengan para pegawai dapat meningkatkan kinerja pada pegawai ini merupakan asset yang sangat penting dalam suatu perusahaan atau instansi pemerintah pegawai itu sendiri dalam prakteknya sangat terkait dengan status dan kedudukan antara satu dengan yang lainnya yg 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 pegawai seperti pihak pimpinan dalam memberikan intruksi, perintah tugas dan saluran informasi suatu pekerjaan atau sebaliknya pihak pekerja sebagai bawahan dalam melaksanakan kewajiban tugas-tugasnya,terus memberikan laporan hasil pekerjaan dan sumbang saran kepada perusahaan atau instansi sangat penting.

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

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

Kinerja karyawan harus benar-benar dilakukan sesuai dengan rencana, sehingga apa yang menjadi tujuan instansi dapat tercapai. Kinerja disini yaitu serangkaian pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawan yg 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 dan kuantitas pekerjaan.

Kepala kepegawaian sebagai katalisator antara pemimpin dan pegawai dalam artian kepala kepegawaian sebagai penghubung dalam penyampaian informasi atau intruksi dari pemimpin kepada para pegawai misalnya dalam memberikan kebijakan-kebijakan dari pimpina melalui kepala kepegawaian kemudian disampaikan kepada para pegawai.

Kinerja pegawai tidak lepas dari kualitas kerja yang dilakukan pegawai, Kualitas kerja menunjukkan sejauh mana mutu seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian. Ketepatan waktu dalam bekerja juga menentukan bagaimana pegawai tersebut mematuhi segala peraturan yang di tetapkan oleh perusahaan.

Inisiatif dalam melakukan pekerjaan juga sangat penting menentukan bagaimana kualitas atau kinerja dari seorang pegawai dengan ber inisatif pekerjaan yang dilakukan akan dengan mudah dapat terselesaikan. Kemampuan dalam bekerja, kemampuan merupakan kapasitas seseorang untuk melakukan tugas disalam suatu pekerjaan. Komunikasi yang terjalin antar sesame pegawai maupun kepada pimpinan dapat meningkatkan kinerja pegawai dari suatu perusahaan atau organisasi, dengan adanya komunikasi yang efektif informasi yang akan di sampaikan juga akan jelas maka lebih memudahkan melakukan pekrjaan yang akan di kerjakan.

Pemadam Kebakaran kota Tangerang merupakan salah satu instansi pemerintah yang keberadaanya tidak lepas dari peranan dari para karyawan yang berusaha bersama-sama dengan para atasan atau dewan direksi untuk menciptakan citra positif Pemadam Kebakaran Kota Tangerang di mata masyarakat khususnya pelanggan dan menciptakan hubungan yang harmonis antara pimpinanan dan para karyawan dalam lingkungan internal perusahaan.

Pemadam Kebakaran Kota Tangerang 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 kebijaksanaan sehingga dapat diketahui oleh semua karyawan sebagai sarana dalam meningkatkan kinerja para karyawan itu sendiri.

Berdasarkan penjajakan yang dilakukan oleh peneliti di dinas pemadam kebakaran kota tangerang bahwa efekyivitas komunikasi internal belum dilakukan secara maksimal dalam meningkatkan kinerja pegawai, hal ini disebabkan oleh permasalahan sebagai berikut:

1. Kurangnya apresiasi dari para pegawai memiliki program kerja yang akan di realisasikan bersama. Contoh: pegawai memiliki program kerja dan tidak disampaikan kepada pimpinan mungkin ada rasa berfikir bahwa program kerja yang mereka akan sarankan kepada pimpnan takut tidak diterima dengan baik. Adanya rasa sungkan atau takut kepada pimpinan.
2. Pegawai tidak dapat informasi dengan jelas dari pimpinan, contoh: masalah instruksi penyampaian aturan pekerjaan para pegawai masih kurang jelas.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut disebabkan oleh:

1. Kurang dekatnya pimpinan terhadap para pegawai sehingga para pegawai masih ada yang belum berani menyampaikan apresiasi-apresiasi atau saran yang mereka miliki untuk lebih membangun lagi perusahaan. Terlalu sibuk mengurusi urusan pekerjaan pimpinan sehingga para pegawai sungkan kepada pimpinan
2. kurangnya inisiatif untuk mencari informasi dari masing-masing pegawai,

contoh: pegawai kurang jelas dengan instruksi dari pimpinan, mereka hanya bertanya dengan sesame pegawai tidak bertanya langsung dengan pimpinan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka peneliti sangat tertarik untuk mengangkat suatu permasalahan lebih lanjut dalam pembuatan skripsi dengan judul: **“Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang”.**

* 1. **Identifikasi Masalah**

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

1. Bagaimana komuikasi kebawah yang dijalani oleh para pemimpin kepada bawahannya mengenai instruksi kerja, peraturan kerja, dan cara melakukan pekerjaan.
2. Bagaimana komunikasi keatas yang dilakukan bawahan kepada pimpinan untuk menyampaikan aspirasi dan pendapat
3. Apasaja hambatan-hambatan yang dihadapi dalam komunikasi internal untuk meningkatkan kinerja karyawan di Pemadam Kebakaran Kota Tangerang.
   1. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**
      1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan, serta mencari jawaban permasalahan yang berhubungan dengan masalah peranan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di kantor Pemadam Kebakaran Kota Tangerang . dan sebagai salah satu 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 komunikasi kebawah yang dilakukan pimpinan kepada bawahannya, mulai dari instruksi kerja, penyampaian peraturan kerja sampai dengan cara melakukan pekerjaaan.
2. Untuk mengetahui komunikasi keatas yang dilakukan bawahan kepada pimpinan untuk menyampaikan aspirasi dan pendapat
3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di Pemadam Kebakaran Kota Tangerang.
   * 1. **Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan dengan tema penelitian, maka kegunaan penelitian ini terbagu menjadi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis yang diharapkan mampu mendatangkan berbagai manfaat.

* + - 1. **Kegunaan Teoritis**

1. Sebagai pengembangan Ilmu Komunikasi, khususnya mengenai bidang kajian *Public Relations/*Hubungan Masyarakat (Humas).
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi Peranan Komunikasi Internal dalam Meningkatkan kinerja karyawan di Pemadam Kebakaran Kota Tangerang.
   * + 1. **Kegunaan Praktis**
3. Manfaat bagi perusahaan adalah semoga hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran sebagai bahan pertimbangan dalam mengatasi masalah sumber daya manusia yang dihadapi khususnya kehumasan.
4. Peneliti dapat mengetahui gambaran/pandangan sebenarnya dari teori-teori yang diperoleh dibangku kuliah dan juga menambah pengetahuan. Wawasan serta keterampilan yang relevan dengan membandingkan keadaan yang sebenarnya diperusahaan terutama tentang masalah yang diteliti.
   1. **Kerangka Pemikiran**

Sebagai landasan untuk mwemecahkan masalah yang telah dikemukakan, peneliti memerlukan kerangka yang berupa teori atau pendapat para ahli, yang tidak diragukan lagi kebenarannya, yaitu teori mengenai hal yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori hubungan manusia ini di perkenalkan pada tahun 1950an yang diperoleh oleh Elthon Mayo. Teori Hubungan manusia adalah manusia sebagai anggota organisasi merupakan inti organisasi social, manusia terlibat dalam tingkah laku organisasi misalnya anggota organisasi yang memutuskan apa peranan yang akan dilakukannya dan bagaimana melakukannnya. Penelitian ini menggunakan teori Hubungan Manusia sebagai titik tolak dari Peranan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Kantor Pemadam Kebakaran Kota Tangerang. Teoritis dari model Hubungan Manusia adalah Elton Mayo dengan dbantu oleh Fritz Roethlisberger melakukan enelitian yang disebut dengan Studi Hawthorne.

Terdapat dua kesimpulan yang berkembang dari studi Hawthrone yang sering disebut dnegan Efek Hawthrone, yaitu :

1. Perhatian terhadap orang-orang boleh jadi mengubah sikap dan perilaku mereka.
2. Moral dan produktifitas dapat meningkat apabila para pegawai mempunyai kesempatan untuk berinteraksi satu sama lainnya.

Studi Hawthorne itu menunjukan bahwa dengan pengukuran secara kuantitatif, interaksi normal dari para pekerja yang sedang melakukan tugasnya selamanya menciptakan suatu jaringan social yang dinamakan organisasi informal yang amat besar pengaruhnya terhadap pola tingkah laku para pekerja.

Pinsip-prinsip teori hubungan manusia:

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

Teori ubungan manusia ini menekankan pada penyingnta individu dan hubungan social 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 motivasi bekerja sehinggan akan dapat meningkatkan produksi organisasi. **Ruslan** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Public Relations & Media Komunikasi (konsep dan aplikasi).** Menyatakan bahwa:

**Komunikasi Internal adalah komunikasi yang dilaksanakan oleh masyarakat internal baik dari para karyawan kepada pihak perusahaan atau senaliknya. (2003:256)**

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

1. **Komunikasi kebawah (downward communication), yakni komunikasi dari pihak perusahaan kepada para karyawannya. Misalnya berupa perintah pimpinan intruksi dan informasi spesifikasi teknis suatu pekerjaan yang akan diberikan kepada bawahannya. Media yang dipergunakan dalam bentuk komunikasi lisan (perintah dan intruksi), dan tulisan (nota dinas, peraturan, surat edaran dan lain-lain).**
2. **Komunikasi keatas (upward communication), yaitu komunikasi dari pihak karyawan kepada perusahaan. Misalya berbentuk pelaksanaan perintah berbentuk lisan dan tulisan, atau laporan hasil pekerjaan, serta sumbang saran pihak pekerja kepada pemimpin perusahaan.**
3. **Komunikasi yang sejajar (sideway communication), yaitu komunikasi yang berlangsung antara sesame karyawan. Misalnya informasi mengenai pekerjaan atau menyangkut pendidikan dan pelatihan lainnya, dapat juga mengenai kegiatan diluar pekerjaan (kedinasan) dalam bentuk olahraga, keagamaan, kekeluargaan dan aktivitas social**

**(2003:257)**

Selanjutnya selanjutnya peneliti mengemukakan pengertian kinerja karyawan menurut **Sedarmayanti** dalam bukunya yang berjudul **Manajemen Sumberdaya 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 yang berjudul **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.

**Gambar 1.1**

**Bagan Kerangka Pemikiran**

**FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PEMADAM KEBAKARAN KOTA TANGERANG**

**Teori Hubungan Manusia**

**Indicator :**

1. **Kualitas Kerja**
2. Adanya ketelitian
3. Adanya peningkatan hasil kerja
4. **Ketepatan waktu**
5. Penggunaan waktu yang efesien dan efektif
6. Sesuai tidaknya dengan standar waktu
7. **Inisiatif**
8. Adanya kreatifitas dalam penyelesaian
9. Kesanggupan memutuskan suatu tindakan
10. **Kemampuan**
11. Mempunyai rencana & merealisasikan tujuan
12. Kemampuan mengerjakan pekerjaan dengan baik
13. **Komunikasi**
14. Melakukan hubungan kerja
15. Penyampaian informasi dengan jelas

**Sumber : Sedarmayanti (2005)**

**Variabel Y : Kinerja Karyawan**

1. Kualitas Kerja
2. Ketepatan Waktu
3. Inisiatif
4. Kemampuan
5. Komunikasi

**Indicator :**

1. **Komunikasi Kebawah**
2. Instruksi kerja dari pimpinan
3. Penyampaian peraturan kerja
4. Bagaimana melakukan pekerjaan
5. **Komunikasi Keatas**
6. Menyampaikan hasil laporan pekerjaan
7. Menyampaikan saran kepada pimpinan
8. Membantu karyawan dalam mengatasi pekerjaan
9. **Komunikasi Sejajar**
10. Saling bertukar informasi dengan rekan kerja
11. Mempererat rasa kekeluargaan antar sesama karyawan
12. Mengkoordinasi tugas-tugas

**Sumber : Ruslan (2003:257)**

**Variabel X : Komunikasi Internal**

1. Komunikasi Kebawah
2. Komunikasi Keatas
3. Komunikasi Sejajar