**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 LatarBelakangMasalah**

Komunikasi merupakan hal yang sudah sejak dahulu dikenal. Komunikasi telah dilakukan oleh manusia bahkan sejak mereka belum tahu bahwa apa yang dilakukan itu merupakan komunikasi. Saat ini, komunikasi berkembang bukan hanya dari media atau peralatan komunikasi, tetapi menyangkut pula dari individu-individu masing-masing. Bagaimana individu berkomunikasi dengan individu lain agar berjalan efektif dan bahkan menimbulkan hubungan timbal balik.

Pemahaman berbagai kalangan bahwa Humas sebagai sebuah aktifitas, sebagian lainnya memahami sebagai sebuah profesi.Humas adalah aktifitas komunikasi dua arah dengan publik (eksternaldan internal), yang bertujuan untuk menumbuhkan saling pengertian,saling percaya dan saling membantu atau bekerjasama dan pada akhirnya akan dihubungkan dengan tercapainya citra positif perusahaan/instansi.

Sebagai sebuah aktifitas komunikasi dua arah dengan tujuannya,dapatdiasumsikan bahwa setiap organisasi/perusahaan telah menerapkannya.Namun,Humastidakhanyasekedarsebagaisuatuaktivitaskomunikasi,tetapijugasebagaiprofesi.Humas merupakan lapangan pekerjaan yang dapat dianalogikan dengan keterampilan berkomunikasi baik lisan maupun tulisan.

Komunikasi lisan berkaitan dengan usaha meyakinkan dan membujuk orang lain*,lobby*atau *relationship* dan lainnya secara verbal. Sedangkan komunikasi tulis

diantaranya untuk bahan publikasi (pers), seperti penulisan release, companyprofile dan sebagainya secara non verbal.yaitu pertukaran pesan verbal maupun non verbal antarapengirim (komunikator) dengan penerima (komunikan) untuk mengubah tingkahlaku. Pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok atau organisasi.

Begitu juga dengan penerima pesan.Pola komunikasi Public Relations dalam suatu organisasi pada prinsipnyaadalah bahwa setiap bagian harus melakukan komunikasi dengan berbagai pihakuntuk mencapai tujuannya.Setiap bentuk komunikasi, pendekatan dalammelakukan kegiatan komunikasi yang dipakai antara suatu organisasi denganorganisasi dimana masing-masing mempunyai karakter yang berbeda dan bervariasi.Untuk mencapai pola komunikasi yang efektifdan efisien dalam suatuorganisasi. Kegiatan komunikasi bertujuan untuk memberikan informasi,informasi tersebut merupakansuatu kebutuhan agar hubungan interaksi baik antarpegawai maupun dengan pihak luar dapat secara efektif dan efisien ketikamenjalankan kinerjanya dalam suatu instansi/perusahaan .Secara individu komunikasi dapat dikatakan untuk menyampaikan.Komunikasi merupakan hal penting, dalam penyampaian informasi dapatmenyebabkan terjalinnya suatu interaksi dengan berbagai kelompok ataugolongan yang masih mempunyai tujuan sendiri-sendiri.Dalam hal ini untukmenciptakan kerjasama tentunya dengan dukungan kemampuan berkomunikasidengan baik maka hasil yang didapatkan akan sesuai dengan yang diinginkan dan

3 terjalin kerjasama yang saling menguntungkan baik setiap individu mupunkelompok.Situasi komunikasi yang kondusif di dalam suatu instansi atau organisasitentunya akan memberikan efek yang baik bagi kelangsungan instansi tersebutdalam mencapai tujuannya. Dengan situasi komunikasi yang kondusif dan proseskomunikasi berjalan lancar baik pada saat penyampaian dan ketika diterimadengan baik maka akan memberikan suatu perubahan tingkah laku dalampengertian yang luas yaitu perubahan yang terjadi di dalam diri individu mungkindalam aspek kognitif, afektif atau psikomotor. Perubahan tersebut tentunyadiharapkan menjadi perubahan yang positif.Karyawan merupakan aset penting bagi Humas Setda Kota Bandung, karyawan sebagai faktor sumber daya manusia telah menjadi salah satukomponen organisasi yang memperoleh perhatian intensif dari pimpinanorganisasi/instansi. Peranan karyawan sebagai penentu keberhasilan korporatsemakin disadari oleh karenanya berbagai upaya komunikasi dilakukan untukmemperoleh pemahaman yang lebih baik terhadap segi-segi yang berkaitandengan perilaku karyawan/pegawai dalam kedudukannya sebagai anggota.Peranan karyawan dalam organisasi sebenarnya sudah ada sejakdikenalnya organisasi/instansi sebagai wadah usaha bersama dalam mencapaisuatu tujuan. Dengan berbagai macam individu yang ada dalam suatuorganisasi/instansi, dimana terdapat perbedaan dalam latar belakang seseorangseperti pendidikan, pengalaman, ekonomi, status, kebutuhan, harapan dan lain

4sebagainya menuntut pimpinan untuk dapat mengelola dan memanfaatkannyasedemikian rupa sehingga tidak menghambat tujuan organisasi yang ingin dicapai.Mengelola dan memanfaatkan kemampuan sumber daya manusiadi perusahaan/instansi diperlukan manajemen yang baik, karena manusia sebagaimakhluk sosial mempunyai karakter yang sangat berbeda.Manusia sebagaimakhluk sosial juga mempunyai pemikiran dan keinginan yang berbeda,sedangkan perusahaan/instansi mengharapkan pegawainya dapat bekerja denganbaik, dan memiliki produktifitas yang tinggi serta mampu menjabarkan visi danmisi yang telah disepakati bersama dalam rangka pencapaian tujuanperusahaan/instansi.Untuk mempengaruhi dan mendorong karyawan/pegawaiagar bekerja lebih baik dan lebih bersemangat, maka perlu diberi rangsangan agarkaryawan/pegawai mempunyai rasa puas sehinhha mereka menimbulkan efekberupa perubahan sikap.Karyawa akan merasa dihargai apabila perusaahaan/instansi memberikan perhatian prestasi kerjamereka.Perhatian perusahaan/instansi terhadap karyawan direalisasikan dalam bentuk penghargaan baik itu materi maupun non materi.Bila timbale balik dari perusahaan/instansi tidak didapat oleh karyawan bukan tidak mungkinproduktivitas mereka akan menurun dan dampak yang paling ekstrima dalah mereka mencari pekerjaan lain yang mereka rasa lebih memberikan keuntungan.

Berdasarkan hasil penjajakan peneliti di Humas Setda Kota Bandung bahwa fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai belumdapat dikatakan berhasil. Hal ini disebabkan oleh permasalahan sebagai berikut:

1. Kemampuan dalam mengembankan arahan akan tugas yang diperintahkan tidakdapat terpenuhi oleh karyawan/pegawai dan menjadikan hasil kerja yangkurang maksimal. Contohnya : karyawan/pegawai tidak dapat menerimadengan baik pesan dari atasan akibat distorsi komunikasi.

2. Timbulnya ketidakpuasan dari karyawan/pegawai akan penghargaan yangdidapatkan atas hasil prestasi kerja yang telah dicapai. Contohnya : pegawai telah berhasil mengerjakan suatu proyek pekerjaan dengan baik danmendapatkan hasil yang maksimal. Pihak instansi kurang memberikan responlebih atau perhatian khusus, hanya memberikan ucapan selamat atau pujiansaja.

Permasalahantersebutdidugadisebabkanolehhal-halsebagaiberikut:

1. Pesan yang disampaikan pimpinan dalam memberikan arahan atau kebijakanbaik terhadap peraturan maupun pemberian tugas kurang dapat dipahami akibatintensitas komunikasi antara pimpinan dengan pegawai yang terbatas. Sehinggapelaksanaan tugas kurang mendapatkan hasil yang maksimal. Wawancara

2. Kurangnya kesadaran dari pimpinan dalam mengapresiasikan keberhasilan daripegawainya yang telah memberikan kontribusi positif bagi instansi. Pimpinanjarang memberikan suatu penghargaan seperti piagam penghargaan ataupemberian intensif lainnya seperti bonus. Sehingga dapat menurunkan motivasikinerja dari pegawai dalam menjalankan tugas. Wawancara

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, Maka peneliti merasa tertarik unutk melakukan penelitian di Humas Kota Bandung dan membuatsuatupenelitian yang diberijudul “**FUNGSI KOMUNIKASI *INTERNAL* DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI HUMAS SETDA KOTA BANDUNG**“

**1.2 IdentifikasiMasalah**

Berdasarkanlatarbelakang yang telah dikemukakan di atas,maka dapat dibuat suatu identifikasi masalah sebagaiberikut :

1. Bagaimanafungsikomunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Humas Setda Kota Bandung

2. Apa saja hambatan yang dihadapi Fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Humas Setda Kota Bandung

3. Apa saja usaha-usaha yang dilakukan dengan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai.

**1.3 TujuanPenelitian**

Tujuan diadakannya penelitian ini yaitu sebagai syarat bagi peneliti untuk menempuh jenjang strata satu (S1),Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung Jurusan Ilmu Komunikasi konsentrasi Hubungan Masyarakat,selain itu juga memiliki tujuanlain nya yaitu:

1. Untuk mengetahui fungsi komunikasi internal Dalam meningkatkan kinerja pegawai di Humas Setda Kota Bandung.

2. Untukmengetahuihambatan-hambatan apa sajapada komunikasi *internal*

Dalam meningkatkan kinerja pegawai di Humas Setda Kota Bandung.

3. Mengetahui usaha komunikasi *internal*dalam meningkatkan kinerja pegawai di Humas Setda Kota Bandung.

**1.4 KegunaanPenlitian**

Penelitian ini diharapkan dapat manfaat bagi pengembangan suatu ilmu.Berkaitan dengan tema penelitian maka penelitian ini terbagi meja dikegunaan teoritis dan praktis,yang secara umum diharapkan mampu mendatangkan manfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi pada umumnya dan ilmu Hubungan masyarakat pada khususnya.

**1.4.1 KegunaanTeoritis**

1. Hasil penelitia ini dapat melengkapi kepustakaan dalam bidang Hubungan Masyarakat mengenai fungsi komunikasi interna ldalam meningkatkan kinerja pegawai di Humas Setda Kota Bandung

2. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperoleh keseimbangan antara teori dan wawasan realitas dalam dunia kerja perusahaan/instansi khususnya fungsi komunikasi Fungsi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Humas Setda Kota Bandung

**1.4.2 KegunaanPraktis**

1. Penelitian ini dapat menambah wawasan atau pengetahuan mengenai kegiatan komunikasi terutama mengenai kegiatan *komunikasi internal*dalam meningkatkan kinerjapegawai di Humas Setda Kota Bandung.

2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan suatu bahan pemikiran bagiHumas SetdaKota Bandung, bahwa pentingnya fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai

.

**1.5 KerangkaPemikiran**

Model teori yang digunakan dalam penelitian inia dalan teori *DifusiInovasi.*TeoriDifusi Inovasi pada dasarnya menjelaskan proses Bagaimana suatu inovasi disampaikan (dikomunikasikan) melalui saluran saluran tertentu sepanjang waktu kepada sekelompok anggota dari systemsosial.Hal tersebut sejalan dengan pengertian difungsi dari Rogers (1961), yaitu “as the process bywhich an innovation is communicated through certain channels over time amongthe members of a social system.” .Lebih jauh dijelaskan bahwa difungsi adalah suatu bentuk komunikasi yang Bersifat khusus berkaitan dengan penyebaran pesan-pesan yang **berupagagasan baru, atau dalam istilah Rogers (1961) difusimenyangkut “which isthe spread of a new idea from its source of invention or creation to its ultimate**users or adopters.”Difusi adalah suatu proses penyebaran inovasi pada satuan sistem socialmelalui saluran tertentu, pada satuan waktu.Difusi adalah proses komunikasi antar warga masyarakat dengan menggunakan saluran tertentu dan waktu tertentu. JadiDifusi merupakan salah satu tipe komunikasi yang memiliki ciri-ciri pokok yaitu pesan yang dikomunikasikan adalah gagasan baru atau hal-hal yang baru(Inovasi).Inovasi adalah gagasan, tindakan atau barang yang dianggap baru oleh seseorang.Jika sesuatu ide dianggap baru oleh seseorang maka ia adalah Inovasi **Moore** dalam bukunya **Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi** mengemukakan bahwa:

**Landasan bagihubungan karyawan yang baik adalah kebijaksanaan personalia yang logis yang mendorong perusahaan untuk memberikan pekerjaan yangteratur, kondisi pekerjaan yang baik, upah yang memadai, kesempatan untuk memperoleh kemajuan, penghargaan terhadap prestasi, pengawasan yang baik,kesempatan unut mengemukakan pendapat serta keuntungan yang diinginkan kepada karyawannya. (2005:346)**

**Moore** dalam Hubungan Masyarakat Prinsip, Kasus, dan Masalah memberikan penjelasan mengenai dimensi dari Komunikasi Internal,

yaitu:

**1. Komunikasi dari manajemen kepada karyawan,merupakan suatu bentuk komunikasi dengan karyawan secara lisan, menggunakan cetak atau grafik yang dapat dilakukan secara bersamaan.**

**2. Komunikasi dari karyawan kepada manajemen, metode yang**

**Digunakankaryawanuntukberkomunikasidenganmanajemenadalah melalui keluhan karyawan, partisipasi karyawan dalam manajemen perusahaan.**

**3. Pendidikan ekonomi karyawan, dilaksanakan melalui seminar dan kursus formal. (2003:224)**

**Mangkunegara** dalam **Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan** menjelaskan:

**Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.**

**(2004:67)**

**Mangkunegara** juga berpen dapat bahwa dimensi kinerja seorang pegawai dipengaruhi oleh hal-hal sebagaiberikut: “***Ability* (factor kemapuan) dan *motivation*(faktormotivasi)**” **(2004:68)**

Motivasi merupakan suatu pemberian daya penggerak yang menciptakan

kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja secara efektif dan

terintegrasi segala daya upaya untuk mencapai kepuasan. Setiap

Perusahaan/instansi dapat menyediakan suatu sarana untuk menilai motivasi kerjakaryawan, sarana penilaian motivasi kerja yang baik meriupakan alat untukmengumpulkan informasi pengambilan keputusan tentang kebaikan gaji atauupah, penugasan lebih lanjut.

*Ability* (faktor kemampuan) yang merupakan kemampuan atau bakat yang

dimiliki setiap individu merupakan salah satu pendorong terciptanya kinerja yang handal dan berkualitas. Dengan pemberian pelatihan (training) yang baik makafaktor kemampuan seseorang pun akan bertambah seiring dengan pengalamanyang telah didapatkannya.

Pada intinya untuk menciptakan komunikasi internal yang baik tidak terlepas dari kegiatan komuniaksi yang terjalin dengan baik, yang akan menciptakan saling pengertian sehingga akan meningkatkan kinerja karyawan.

BagaimanaFungsi*Komunikasi*

*Internal*DalamMeningkatkanKinerjaPegawai

Di Humas Setda Kota Bandung

TeoriDifusi Inovasi

Everet M. Rogers

*Pengenalan*

*Keputusan*

*Persuasi*

*Konfirmasi*

Variable X :

Fungsi*Komunikasi Internal*

Variable Y :

Kinerja

Sub Variable :

1.Dimensi Komunikasi Internal.

2.JenisKomunikasiInternal.

**Effendy:1999:122-127**

Sub Variable :

1.*Motivation* (motivasi

Kinerja karyawan)

2. *Ability* (kemapuan

Kinerja karyawan)

**Mangkunegara:2004:67-68**

Indikator :

1.**Dimensi Komunikasi Internal**

- komunikasi Vertikal

- komuniksi Horizontal

2**.Jenis Komunikasi Internal**

a. Komunikasi Personal

-KomunikasiTatap Muka

- Komunikasi Bermedia.

b.Komunikasi Kelompok

- Komunikasi Kelompok Besar

- Komunikasi Kelompok Kecil

Indikator :

1. *Motivaion*

(motivasi kerja karyawan)

- attitude

(sikap karyawan)

- situation (situasikerja)

2*. Ability*

(kemapuan kerja karyawan)-

*Knowledge* (pengetahuan karyawan)

*Pengenalan*

**Gambar 1.2 KerangkaPemikiran**

**Sumber: Modifikasi peneliti dengan pembimbing: 2016**