**ABSTRAK**

**Penelitian ini berjudul “*FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN BANK BJB KANTOR CABANG PADALARANG*”. Komunikasi internal pada suatu organisasi atau lembaga sangatlah penting untuk membangun kerjasama yang baik antar pegawai. Jika komunikasi internal dalam organisasi berjalan dengan baik akan mencapai tujuan yang diinginkan organisasi tersebut.**

**Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kegiatan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan Bank BJB Kantor Cabang Padalarang, untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam komunikasi internal di Bank BJB Kantor Cabang Padalarang, serta Usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam komunikasi internal di Bank BJB Kantor Cabang Padalarang.**

**Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, observasi, wawancara dan penyebaran angket yang dibagikan kepada 100 responden.**

**Berdasarkan penelitian maka diperoleh hasil bahwa komunikasi internal yang dilakukan pada Bank BJB Kantor Cabang Padalarang sudah berjalan dengan baik dan dilakukan oleh semua anggota perusahaan termasuk pimpinan, tim manajerial, supervisor dan karyawan.**

**Hal-hal yang ingin peneliti rekomendasikan sebagai bahan masukan bagi pihak Bank BJB Kantor Cabang Padalarang yaitu sebaiknya pimpinan Bank BJB Kantor Cabang Padalarang untuk memanfaatkan waktu luang untuk dapat melihat situasi dan kondisi didalam perusahaan sehingga komunikasi internal dalam perusahaan dapat terus terpantau berjalan dengan baik dalam pelaksanaannya.**

***ABSTRACT***

***This research entitled "INTERNAL COMMUNICATION FUNCTION IN IMPROVING PERFORMANCE OF BANK EMPLOYEE BJB OFFICE OF PADALARANG BRANCH". Internal communication in an organization or institution to build good cooperation among employees. If internal communication within the organization goes well will achieve the desired goals of the organization.***

***The purpose of this research is to find out how the internal communication activities in improving the performance of employees of BJB Bank Padalarang Branch Office, to know what obstacles in internal communications at BJB Bank Padalarang Branch Office, and what efforts are carried out for Barriers that are in internal communication at BJB Bank of Padalarang Branch Office.***

***The research method used is descriptive research method of analysis. The data technique uses bibliographic data, observation, interview and questionnaires distributed to 100 respondents.***

***Based on the research, the result of internal communications conducted at Bank BJB Padalarang Branch Office has been running well and done by all members of the company including managers, supervisors and employees.***

***Things that researchers want to recommend as input for BJB Bank Padalarang Branch Office is the leadership of Bank BJB Padalarang Branch Office to take advantage of spare time to be able to see the situation and conditions within the company so that internal communication within the company can continue to be monitored running well in Implementation.***

**RINGKESAN**

**Panalungtikan ieu dijudulan *“FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DINA NGARONJATKEUN KINERJA PAGAWE BANK BJB KANTOR CABANG PADALARANG”.* Komunikasi internal dina hiji organisasi atawa lembaga kacida pentingna pikeun ngawangun gawe bareng anu hade antar pagawe. Lamun komunikasi internal dina organisasi mapan kalawan sae bade ngahontal tujuan anu dipikahayang organisasi kasebat.**

**Tujuan diayakeun panalungtikan ieu teh kanggo terang kumaha kagiatan komunikasi internal dina ngaronjatkeun kinerja pagawe Bank BJB Kantor Cabang Padalarang, kanggo terang tahanan-tahanan naon wae anu disanghareupan dina komunikasi internal di Bank BJB Kantor Cabang Padalarang, sarta Usaha-usaha naon wae anu dipigawe kanggo nungkulan tahanan-tahanan anu disanghareupan dina komunikasi internal di Bank BJB Kantor Cabang Padalarang.**

**Padika panalungtikan anu dipake nyaeta padika panalungtikan deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data ngagunakeun studi kepustakaan, observasi, wawancara sarta sumebarna angket anu dibagikeun ka 100 responden.**

**Dumasar panalungtikan mangka ditampa kenging yen komunikasi internal anu dipigawe dina Bank BJB Kantor Cabang Padalarang atos mapan kalawan sae sarta dipigawe ku sadaya anggota pausahaan kaasup pupuhu, manajerial, *supervisor* sarta pagawe.**

**Perkawis-perkawis anu hoyong peneliti mendasikeun minangka bahan asupkeun kanggo pihak Bank BJB Kantor Cabang Padalarang yaktos sasaena pupuhu Bank BJB Kantor Cabang Padalarang kanggo ngamangpaatkeun wanci lowong kanggo tiasa ningali kaayaan dilebet pausahaan ku kituna komunikasi internal dina pausahaan tiasa teras terpantau mapan kalawan sae dina palaksanaan na.**

**KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas curahan rahmat dan berkat-Nya yang tak terhingga serta segala nikmat yang tak ternilai sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA BANK BJB KANTOR CABANG PADALARANG”.** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan ujian sidang S1 konsentrasi Hubungan Masyarakat pada Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

Peneliti menyadari betul bahwa penulisan laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Besar harapan peneliti, semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pihak lain pada umumnya. Untuk itu saran dan kritik atas skripsi ini sangat peneliti harapkan. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapat dorongan, motivasi dan bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak hingga akhirnya skripsi ini terselesaikan.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Iing Saefudin, M.Si. selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu dan kesempatan serta bimbingan dengan penuh kesabaran kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, peneliti ingin mengucapakan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu selama proses penyelesaian skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. Ir. H. Eddy Jusuf SP, M.Si., M. Kom., selaku Rektor Universitas Pasundan Bandung.
2. Bapak M. Budiana S.Ip., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
3. Ibu Dra. Yulia Segarwati, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Pasundan Bandung.
4. Ibu Yanti Susila T, S.Ag., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung yang telah membagi ilmunya kepada praktikan selama dibangku kuliah.
6. Seluruh karyawan dan staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

Juga kepada pihak-pihak yang mendukung proses penyelesaian :

1. Ibu Betty Rahmawati, M.M. selaku Pimpinan Bank BJB Kantor Cabang Padalarang
2. Bapak Sony Santoso, S.E., M.M., Selaku supervisor dan pembimbing lapangan peneliti.
3. Seluruh karyawan dan staff di Bank BJB Kantor Cabang Padalarang.

Tidak lupa, peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada orang-orang terdekat dihati yang selalu memberikan *support* dan kasih sayangnya:

1. *Mama dan Alm. Papa* terima kasih atas sayang dan cinta yang tak kunjung berujung, atas kesabaran dan dukungan baik moril maupun materil sampai saat ini, saya sadar setiap darah, peluh dan air mata kalian adalah do’a untuk kebahagiaan saya, seandainya ada kata yang lebih indah dari terimakasih dan maaf. “*sungguh saya tidak dapat membalas segalanya. Mam, Pap tanpa kalian aku bukan apa-apa. i’ll not dissapointed you, i’ll give the best for you. i do love you, Mama. i do love you, Papa.”*
2. Kakakku Tercinta, Gita Eka Sila, S.I.Kom., M.I.Kom., tetaplah menjadi kakak yang terbaik untukku, karena keberhasilan ini tak lepas dari motivasi dan dukunganmu. *“May I’m not be a good brother for you, but someday I’ll make you proud of me.”*
3. Adikku tercinta, Gempita Putra Khatulistiwa. semoga karya kecil ini dapat menginspirasimu. *“Miracle happens when you put faith on the things that you are hoping. Ayo semangat sekolahnya, kita buat Mama dan Papa bangga.“*
4. Keluarga Besar Alm. H. Abdul Syukur dan Hj. Dewi Mumpuni serta keluarga besar Alm. M. Thohha dan Alm. Hj. Eem Saamah. thank you for everything “*banyak hal yang saya rasa, suka, duka, kebersamaan bahkan perpisahan. There are no “good” or “bad”. Some are a little worse but all are activated more by misunderstanding. Don’t judge. I love you so badly all my lovely big family”.*
5. Kelima personil *Ravels*, Muhammad Agi Pratama, S.P., Diky Irdianto Pratama, S.T., Tegar Wicaksono, S.I.Kom., Arief Budiman, Yories Wirawan. Semoga Allah Selalu senantiasa melindungi persahabatan kita hingga maut memisahkan.
6. Keluarga besar Falance IV, Moh. Haibal Nurul Kamal, Dea Deonida, A.Md., M. Sidik Purn, Sudarsa Detrik, Idik Seaful Bachri, Agi Suharyadi, M. Ismail, Eko Budi, Triya, Aditiya Hartadika, Eka Romantika, Iip Saepul, Agie Sudayana, Riyan Gustama, A.Md., Deni dan seluruh anggota falance yang tidak dapat ditulis satu-persatu.
7. Komunikasi Kelas A, Lilis H. Rukmana, Ninda Astuty Dewi, Marisha Diani, Algia Aprilia, Irlan Nurhadiansyah, Febri Mulyanti, Harisa Tobing Sukses terus ya kalian.
8. Untuk sahabat-sahabatlamaku, Adis Thibi Mada Khayatik, S.Farm., Izmi Nurfauzia, S.E., Andhika Wigandini, A.Md., Yuni Rosa Nursanti, S.Si., serta alumni TK. GAPURA, SDN 1 Bojong, SMPN 1 Cilimus dan SMAN 3 Kuningan yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. “*Kalian adalah teman-teman terbaik yang Tuhan Berikan, banyak hal yang saya pelajari dari waktu dan kalian”.*
9. Seluruh mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Unpas, terutama angkatan 2013, dan semua teman-teman serta semua pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan dan dukungan juga kesabarannya. Semua yang kalian berikan sangat berarti.

Semoga kebaikan yang telah diberikan akan mendapatkan balasan yang berlipat dari Allah SWT. Amin. Akhir kata, mohon maaf atas segala kekurangan yang dilakukan peneliti dalam penyusunan laporan ini.

***Wassalamu’alaikum Wr. Wb.***

Bandung, April 2017

**Bima Tri Sakti**

**DAFTAR ISI**

HALAMAN

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SURAT PERNYATAAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**ABSTRAK i**

**ABSTRACK ii**

**RINGKESAN iii**

**KATA PENGANTAR iv**

**DAFTAR ISI ix**

**DAFTAR GAMBAR xii**

**DAFTAR TABEL xiii**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 9

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian 9

1.3.1 Tujuan Penelitian 10

1.3.2 Tujuan Kegunaan Penelitian 10

1.4 Kerangka Pemikiran 11

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 18**

2.1 Komunikasi 18

2.1.1 Pengertian Komunikasi 18

2.1.2 Fungsi Komunikasi 20

2.1.3 Tujuan Komunikasi 21

2.2 *Public Relations* 22

2.2.1 Definisi *Public Relations* 22

2.2.2 Fungsi Public Relation 25

2.2.3 Tujuan *Public Relations* 29

2.3 Ruang Lingkup *Public Relations* 30

2.3.1 Internal *Public Relations* 31

2.3.2 Eksternal *Public Relations* 31

2.4 Tinjauan Tentang Eksternal *Public Relations* 33

2.4.1 Pengertian Eksternal *Public Relations* 33

2.4.2 Tugas Eksternal *Public Relations* 33

2.4.3 Tujuan Eksternal *Public Relations* 34

2.5 Komunikasi Internal 35

2.5.1 Pengertian Komunikasi Internal 35

2.5.2 Komunikasi ke Bawah 36

2.5.3 Komunikasi Keatas 38

2.5.4 Komunikasi Horizontal (sejajar) 39

2.6 Pengertian Kinerja 42

2.6.1 Penilaian Kerja 45

2.6.3 Kaitan Teori Hubungan Manusia Dengan Fungsi

Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja

Karyawan Pada Bank BJB Kantor Cabang Padalarang 47

**BAB III METODOLOGI DAN OBJEK PENELITIAN 50**

3.1 Metode Penelitian 50

3.1.1 Jenis Penelitian 50

3.2 Populasi dan Sampel 52

3.2.1 Populasi 52

3.2.2 Teknik Sampling 53

3.3 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel 55

3.3.1 Variabel Penelitian 55

3.3.2 Operasional Variabel 56

3.4 Teknik Pengumpulan Data 58

3.5 Teknik Analisis Data 61

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian 66

3.6.1 Lokasi Penelitian 66

3.6.2 Jadwal Penelitian 66

3.7 Objek Penelitian 66

**BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN 93**

4.1 Karakteristik Data Responden 94

4.1.1 Jenis Kelamin Responden 94

4.1.2 Usia Responden 95

4.1.3 Pendidikan Terakhir 96

4.1.4 Unit Kerja Responden 97

4.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian 98

4.2.1 Komunikasi Internal 98

4.2.1.1 Komunikasi Kebawah 98

4.2.1.1.1 Pimpinan Menyampaikan Instruksi

Kerja Dengan Jelas 98

4.2.1.1.2 Pimpinan Menyampaikan Aturan

Kerja dengan Baik 99

4.2.1.1.3 Pimpinan Menerangkan Bagaimana

Cara Melakukan Pekerjaan 101

4.2.1.2 Variabel Komunikasi Keatas 102

4.2.1.2.1 Menyampaikan Laporan Hasil

Pekerjaan Kepada Pimpinan 102

4.2.1.2.2 Menyampaikan Saran Kepada Pimpinan 104

4.2.1.2.3 Melakukan Kerjasama yang

Baik dengan Pimpinan 105

4.2.1.3 Komunikasi Sejajar 106

4.2.1.3.1 Saling Bertukar Informasi dengan

Sesama Rekan Kerja 106

4.2.1.3.2 Membantu dalam Melakukan

Pekerjaan dengan Sesama Karyawan 108

4.2.1.3.3 Mengkoordinasikan Pembagian Tugas 109

4.2.2 Kinerja Karyawan 111

4.2.2.1 Kualitas Kerja 111

4.2.2.1.1 Adanya Ketelitian 112

4.2.2.1.2 Adanya Peningkatan Hasil Kerja 113

4.2.2.2 Ketepatan Waktu 115

4.2.2.2.1 Penggunaan Waktu yang Efisien dan Efektif 115

4.2.2.2.1 Sesuai Tidaknya dengan Standar Waktu 116

4.2.2.3 Insiatif 118

4.2.2.3.1 Adanya Kreatifitas dalam Penyelesaian 118

4.2.2.3.2 Kesanggupan Menentukan suatu Tindakan 119

4.2.2.4 Kemapuan 121

4.2.2.4.1 Mempunyai Rencana dan Merealisasikan Tujuan 121

4.2.2.4.2 Kemampuan Mengerjakan Pekerjaan

dengan Baik 122

4.2.2.5 Komunikasi 124

4.2.2.5.1 Melakukan Hubungan Sosial 124

4.2.2.5.2 Penyampaian Hasil Informasi Yang Jelas 125

4.3 Kaitan Antara Teori Hubungan Manusia dengan Hasil Penelitian 130

4.4 Hambatan-Hambatan yang dihadapi dalam Menciptakan

Komunikasi Internal dan Meningkatkan Kinerja Karyawan

Bank BJB Kantor Cabang Padalarang 135

4.5 Usaha-Usaha yang dilakukan Untuk Mengatasi

Hambatan-Hambatan yang dihadapi dalam

menciptakan Efektivitas Komunikasi Internal

dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan 136

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 137**

5.1 Kesimpulan 137

5.2 Saran 138

**DAFTAR PUSTAKA 140**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR GAMBAR**

HALAMAN

1.1 Kerangka Pemikiran 17

3.1 Logo Bank Jabar Banten 69

3.2 Logo Bank BJB 70

3.3 Struktur Organisasi Bank BJB Kantor Cabang Padalarang 86

**DAFTAR TABEL**

HALAMAN

3.1 Operasional Variabel 51

3.2 Budaya Perusahaan 70

3.3 Nilai Perusahaan 71

4.1 Jenis Kelamin Responden 94

4.2 Usia Responden 95

4.3 Pendidikan Terakhir 96

4.4 Unit Kerja Responden 97

4.5 Pimpinan Menyampaikan Instruksi Kerja Dengan Jelas 98

4.6 Pimpinan Menyampaikan Aturan Kerja dengan Baik 99

4.7 Pimpinan Menerangkan Bagaimana Cara Melakukan Pekerjaan 101

4.8 Menyampaikan Laporan Hasil Pekerjaan Kepada Pimpinan 102

4.9 Menyampaikan Saran Kepada Pimpinan 104

4.10 Melakukan Kerjasama yang Baik dengan Pimpinan 105

4.11 Saling Bertukar Informasi dengan Sesama Rekan Kerja 106

4.12 Membantu dalam Melakukan Pekerjaan dengan Sesama Karyawan 108

4.13 Mengkoordinasikan Pembagian Tugas 109

4.14 Adanya Ketelitian 112

4.15 Adanya Peningkatan Hasil Kerja 113

4.16 Penggunaan Waktu yang Efisien dan Efektif 115

4.17 Sesuai Tidaknya dengan Standar Waktu 116

4.18 Adanya Kreatifitas dalam Penyelesaian 118

4.19 Kesanggupan Menentukan suatu Tindakan 119

4.20 Mempunyai Rencana dan Merealisasikan Tujuan 121

4.21 Kemampuan Mengerjakan Pekerjaan dengan Baik 122

4.22 Melakukan Hubungan Sosial 124

4.23 Penyampaian Hasil Informasi Yang Jelas 125