**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

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 segalannya.

Komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjadi dalam lingkungan kantor atau organisasi. Komunikasi ini bisa terjadi antara karyawan dengan karyawan, karyawan dengan atasan, dan atasan dengan atasan. Komunikasi ini terjadi karena terdapat sebuah struktur dalam organisasi. Tujuannya untuk meningkatkan kinerja SDM dalam organisasi. Biasanya terjadi proses pertukaran informasi diantara batang-batang struktur organisasi. Kualitas komunikasi ditentukan dari frekuensi dan intensitasnya. Akan selalu ada konflik dan atau hal yang dianggap tidak sesuai dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diketahui  bahwa komunikasi internal merupakan penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi akan berhasil dengan baik apabila timbul saling pengertian. Komunikasi yang baik dimaksudkan jalinan pengertian antara pihak yang satu ke pihak yang lain, sehingga apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan dan dilaksanakan. Tanpa adanya komunikasi yang baik pekerjaan akan menjadi simpang siur dan kacau balau sehingga tujuan organisasi kemungkinan besar tidak akan tercapai. Jadi dengan komunikasi maka seseorang akan menerima berita dan informasi sesuai dengan apa yang ada dalam pikiran atau perasaan sehingga orang lain dapat mengerti.

Komunikasi Internal merupakan tugas 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 sebagainnya.

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

Komunikasi yang terjalin antara atasan atau bawahan termasuk dalam komunikais internal. Dimana atasan dan bawahan merupakan pengertian dari pimpinan dan karyawan yang saling berhubungan dan berinteraksi, yang dilakukan disetiap 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 perusahaanya 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 tercapainnya tujuan perusahaan. Komunikasi membantu dalam perkembangan kinerja, karena kerja bisa terlaksana dengan ideal bila dibantu dengan pelaksanaan komunikasi yang efektif.

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 profesional, penuh kreatifitas dan siap menghadapi tantangan masa depan.

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

Kesuksesan suatu perusahaan dilihat dari peningkatan produktivitas kerja karyawan di perusahaan tersebut. Produktivitas merupakan jumlah hasil yang dihasilkan setiap pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Peningkatan produktivitas dipengaruhi dari cara kerja karyawan di penisahaan tersebut. Peningkatan produktivitas disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah: mempunyai tingkat kehadiran yang baik, selalu menyukai pekerjaan yang diberikan. Melakukan pekerjaan sesuai dengan bagiannya, memahami pekerjaannya dengan baik, dan lain-lain.

Guna mewujudkan kinerja dalam organisasi, merupakan sesuatu yang tidak  mudah dilakukan karena dituntut upaya yang sistematis dan memerlukan suatu adaptasi yang terus menerus dan antara unsur yang berkaitan satu dengan yang lainnya.Kinerja sangat erat hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan. Produktivitas karyawan secara individu akan mendukung keberhasilan organisasi.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Pemprov Jabar merupakan salah satu instansi pemerintahan yang keberadaanya tidak lepas dari peranan para karyawan yang berusaha bersama-sama dengan para ***atasan*** untuk menciptakan citra positif pemerintahan Propinsi Jawa Barat dimata masyarakat dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara pimpinan dan para karyawan dalam lingkungan internal instansi pemerintahan.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Pemprof Jabar 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 para karyawan sebagai sarana dalam meningkatkan kinerja para karyawan itu sendiri.

Berdasarkan penjajakan yang peneliti lakukan di Kantor Dinas Pariwisatan Dan Kebudayaan Pemprov Jabar, terdapat beberapa masalah yaitu:

1. Sikap yang dimiliki sebagian karyawan masih kurang baik, hal ini dapat terlihat saat bertemu dengan atasan.

Contoh: karyawan kurang ramah dan adanya rasa ketakutan saat bertemu dengan atasan, dan karyawan terlihat tidak bergairah saat bekerja dan penuh tekanan.

1. Ketepatan waktu yang masih jarang dilakukan oleh karyawan,sehingga banyak karyawa yang dating terlambat dan mengerjakan tugas tidak tepat waktu.

Contohnya: waktu masuk kantor itu 08.00, tetapi para karyawan masih banyak yang datang ke kantor itu terlambat 09.00. selain itu juga keterlamabatan dalam melaksanakan tugas dimana biasanya di akhir tahun dalam urusan membereskan rincian rincian laporan masih banyak yang tercecer bulan bulan sebelumnya diduga disebabkan oleh komunikasi kebawah yang dilakukan oleh pimpinan kepada bawahannya kurang efektif dan tepat sehingga tidak sesuai dengan ketepatan waktu yang di tentukan.

Permasalahan di atas diduga disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Opini atau pendapat karyawan jarang di dengar oleh atasan pada saat rapat, sehingga karyawan kurang aktif dalam mengambil langkah yang beresiko untuk perusahaan.

Contoh: adanya manajemen yang harus diubah tapi atasan tetap mempertahankan dan menanggapi dengan kurang baik karyawan yang mempunyai pendapat untuk perusahaan tersebut.

1. Kurangnya Evaluasi dan pemberitahuan intruksi kerja yang dilakukan oleh pimpinan di Dinas Pariwisata Dan Budaya Pemprov Jabar.

Contoh : Para Karyawan Kurang disiplin dalam hal Ketetapatn Waktu.Sehingga Komunikasi yang dilakukan kurang lancar

Berdasarkan latar belakang di atas masalah di atas, maka peneliti berusaha mengangkat permasalahan ini dengan judul “**FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI DINAS PARIWISTA DAN KEBUDAYAAN PEMPROV JABAR”**

* 1. **Identifikasi Masalah**

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

1. Bagaimana Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Dinas Pariwisatan Dan Kebudayaan Pemprov Jabar.
2. Hambatan-Hambatan Apa Saja Dalam Menjalankan Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Pemprov Jabar.
3. Upaya –Upaya Apa Saja Untuk Mengatasi Hambatan-Hambatan Dalam Meningkatkan Kinerjawa Karyawan Di Dinas Pariwisatan Dan Kebudayaan Pemprov Jabar.
   1. **Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan Dari Penelitian Yang Akan Dilakukan Adalah :

1. Untuk Mengetahui Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Pemprov Jabar.
2. Untuk Mengetahui Hambatan-Hambatan Apa Saja Dalam Menjalankan Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Pemprov Jabar.
3. Untuk Mengetahui Upaya –Upaya Apa Saja Untuk Mengatasi Hambatan-Hambatan Dalam Meningkatkan Kinerjawa Karyawan Di Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Pemprov Jabar.
   1. **Kegunaan Penelitian**

Dengan Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pada umumnnya dalam bidang Ilmu Komunikasi dan Hubungan Masyarakat (HUMAS) Khususnya. Maka dari itu kegunaan secara umum dapat dibedakan menjadi:

* + 1. **Kegunaan Teoritis**

1. Penelitian 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. **Kegunaan Praktis**
3. Penelitian ini dapat memberikan dan menambah wawasan, pengetahuan dalam bidang Hubungan Masyarakat sebagai bahan perbandungan antara teori serta penerapan pada perusahaan yang bersangkutan.
4. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sumbangan pemikiran perusahaan.
   1. **Kerangka Pemikiran**

**Teori Hubungan Manusia**

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 menunjukan perspektif masalah penelitian yang telah di identifikasi diatas. Sebagaimana diketahui, ilmu merupakan kesinambungan kegiatan yang dirintis oleh para pakar ilmiah sebelumnnya.

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

Teori hubungan manusia menekankan pada pentingnya individu dan hubungan sosial dalam kehidupan organisasi. Teori ini menyarankan strategi peningkatan dan penyempurnaan organisasi dengan meningkatkan kepuasaan anggota organisasi dan menciptakan organisasi yang dapat membantu individu mengembangkan potensinnya dengan meningkatkan kepuasaan kerja dan mengarahkan aktualisasi diri pekerja, akam mempertinggi mitivasi bekerja sehingga akan dapat meningktkan 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 biasannya dilakukan secara timbal balik melalui beberapa jalur, yaitu :

1. **Komunikasi kebawah, 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, 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 pimpinan perusahaan.**
3. **Komunikasi yang sejajar, 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 penelitiaan mengemukakan pengertian kinerja karyawan menurut **Sedarmayanti** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja** sebagai berikut :

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

Menurut **Michael** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam bukunnya **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 mempengaruhinnya, maka unsur dan faktor-faktor ini dalam melukan penilaian dan pengukuran kinerja karyawan sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan. Dengan demikian terjadi koelasi 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

BAGAIMANA FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN

KINERJA KARYAWAN DI DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN

PEMPROV JABAR

TEORI HUBUNGAN MANUSIA

VariabelY:

Kinerja Karyawan

1. Kualitas Kerja
2. Ketepatan Waktu
3. Inisiatif

VariabelX:

Komunikasi Internal

1. Komunikasi Kebawah
2. Komunikasi Keatas
3. Komunikasi Sejajar
4. Komunikasi kebawah
5. Instruksi Kerja Dari Pimpinan
6. Penyampaian Peraturan Kerja
7. Bagaimana melakukan pekerjaan
8. Komunikasi Keatas
9. Menyampaikan hasil laporan
10. Menyampaikan saran kepada pimpinan
11. Membantu karyawan dalam mengatasi pekerjaan
12. Komunikasi yang sejajar
13. Saling bertukar informasi
14. Mempererat rasa kekeluargaan
15. Mengkoordinasikan tugas-tugas

Sumber : Rusadi Ruslan, 2003:257

1. Kualitas Kerja
2. Adanya ketelitian
3. Adanya peningkatan
4. Ketepatan waktu
5. Penggunaan waktu yang efisien 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
13. Komunikasi
14. Melakukan hubungan kerja
15. Penyampaian informasi dengan jelas

Sumber : Sedarmayanti, 2005