Karyawan merupakan salah satu anggota organisasi yang dapat menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya. Tanpa adanya dukungan yang baik dari para karyawan maka, organisasi akan sulit dalam mencapai tujuan-tujuannya. Karyawan dapat bekerja dengan baik apabila di dalam organisasinya terjalin hubungan dan komunikasi yang baik antara perusahaan yang di wakili oleh pihak manajemen dan karyawan sebagai bawahannya.

Komunikasi dalam organisasi memiliki kompleksitas yang tinggi, yaitu bagaimana menyampaikan informasi dan menerima informasi merupakan hal yang tidak mudah dan menjadi tantangan dalam proses komunikasinya. Dalam komunikasi organisasi aliran informasi merupakan proses yang rumit, karena melibatkan seluruh bagian yang ada dalam suatu orgaisasi. Informasi tidak hanya mengalir dari atas ke bawah, tetapi juga sebaliknya dari bawah ke atas dan juga mengalir diantara sesama karyawan.

Suatu perusahaan harus mempunyai hubungan yang baik dengan pihak eksternal, dimulai dari hubungan internal yang baik juga. Pihak internal adalah inti dari kekuatan sebuah perusahaan yang di dalamnya menciptakan dan menghasilkan suatu nilai yang dapat diterima oleh publiknya. Pada umumnya, hubungan internal dapat membina hubungan baik dengan para karyawannya agar tercipta hubungan yang dinamis di suatu perusahaan.Hal ini penting dilakukan karena salah satu inti kekuatan suatu perusahaan adalah sumber daya manusia yang profesional.

Menciptakan citra positif di perusahaan salah satunya dengan cara meningkatkan sumber daya manusianya. Hal ini ditujukan untuk membuat suasana menyenangkan antara karyawan dan juga antara bawahan dan atasan disertai dengan kewajiban dan tanggung jawab di setiap perusahaan atau instansi tersebut. Karena karyawan merupakan aset yang sangatlah penting bagi sebuah perusahaan.

Kepentingan dari suatu organisasi adalah memelihara dan meningkatkan kualitas dari para karyawannya. Salah satu faktor pendukung agar karyawan tetap bersemangat dalam melaksankan tugas dan kewajibannya adalah adanya komunikasi internal yang berjalan dengan baik dan efektif diantara karyawan dengan atasannya ataupun sebaliknya. Hal ini sangat penting sebab komunikasi internal yang keliru dapat menimbulkan beberapa akibat, diantaranya keresahan, ketidakpuasan kerja, turunnya kinerja dan gairah kerja, produktivitas yang menurun berkurangnya tanggung jawab, kekeliruan dalam melaksanakan tugas, dan lainnya. Hal ini tentunya dapat mengganggu kelancaran dalam bekerja dan akan merugikan perusahaan.

Komunikasi internal dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan dan juga demi terwujudnya komunikasi yang berjalan lancar dari bawah keatas, dari atas kebawah atau dalam tingkatan yang sama. Kekuatan dari sebuah organisasi terletak pada sumber daya manusia yang mempunyai semangat dan juga motivasi tinggi dalam hal bekerja.

Motivasi adalah suatu proses pemberian semangat atau dorongan yang dapat berpengaruh kepada pekerjaan para karyawan demi terciptanya sebuah tujuan yang sudah direncanakan. Motivasi yang positif akan membangkitkan gairah kerja dalam jangka waktu panjang, sedangkan motivasi yang negatif sebagai motivasi yang bersumber dari rasa takut dan jika berlebihan akan membuat tujuan yang sudah direncanakan menjadi tidak bisa tercapai. Bila dilihat baik motivasi positif dan motivasi negatif sama-sama dapat membuat karyawan menjadi profesional, disiplin, produktif serta bertanggung jawab.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di Kantor Telkom Regional III Jawa Barat melakukan komunikasi internal dalam rangka meningkatkan motivasi kerja karyawan dengan melakukan komunikasi antara pimpinan dengan bawahan untuk menginformasikan segala bentuk kegiatan serta kebijakan agar diketahui oleh seluruh karyawan dan diharapkan dapat menjadi sumber motivasi kerja bagi karyawan. Terdapat beberapa kekurangan yang menjadi permasalahan, sebagai berikut :

1. Kurangnya prestasi kerja yang dicapai oleh karyawan Telkom Regional III Jawa Barat.

Contoh : Dilihat dari hasil kerjanya dengan sebelas divisi, hanya ada 3 divisi (GA, MSO, CCM) yang dapat melebihi target yang ditetapkan perusahaan.

1. Kurangnya daya kreativitas karyawan dalam mencapai target perusahaan.

Contoh : Kurang adanya ide-ide kreatif di diri karyawan untuk menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan target perusahaan.

Permasalahan-permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh adanya faktor berikut :

1. Kurang eratnya rasa kekeluargaan diantara sesama karyawan.

Contoh : Adanya persaingan antara karyawan dalam hal bekerja.

1. Kurang jelasnya pimpinan dalam menyampaikan instruksi pekerjaan kepada karyawan.

Contoh : Atasan memberikan instruksi pekerjaan kepada bawahan melalui PC/komputer, yang mengakibatkan anggapan kurangnya interaksi langsung antara atasan dengan bawahan sehingga membuat apa yang disampaikan menjadi kurang jelas dan kurang dimengerti oleh bawahan.

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti mengangkat permasalahan kedalam judul “**Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di Kantor Telkom Regional III Jawa Barat**”.

# Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di Kantor Telkom Regional III Jawa Barat.
2. Bagaimana hambatan yang dihadapi dalam menjalankan komunikasi internal dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di Kantor Telkom Regional III Jawa Barat.
3. Usaha-usaha apa saja untuk mengatasi hambatan komunikasi internal dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di KantorTelkom Regional III Jawa Barat.

# 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

## 1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan mendapatkan data mengenai fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di Kantor Telkom Regional III Jawa Barat.
2. Mengetahui dan mendapatkan data mengenai hambatan yang dihadapi dalam menjalankan fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di Kantor Telkom Regional III Jawa Barat.
3. Mengetahui dan mendapatkan data apa saja usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan komunikasi internal dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan di Kantor Telkom Regional III Jawa Barat.

## 1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. **Kegunaan Teoritis**
2. Memberi masukan Ilmu Pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan disiplin Ilmu Komunikasi, khususnya kajian kehumasan.
3. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk melengkapi kepustakaan dalam Ilmu Komunikasi terutama kajiankehumasan.
4. **Kegunaan Praktis**
5. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan serta pengalaman dalam menerapkan konsep-konsep dasar ilmu komunikasi khususnya teori kehumasan yang telah diperoleh di bangku perkuliahan.
6. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan pemikiran bagi Public Relations, berkaitan dengan masalah fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan.