**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Manusia pada hakekatnya adalah mahkluk sosial, yang dalam kehidupan sehari - hari tidak akan terlepas dari kegiatan berinteraksi dan berkomunikasi. Dengan komunikasi manusia akan lebih terhubung satu dengan yang lainnya baik di dunia pekerjaan, lingkungan perkuliahan ataupun saat ada dilingkungan keluarga. Tanpa komunikasi tidak akan terjadi interaksi dan tidak dapat terjadi pertukaran pemikiran guna menyamakan persepsi yang menjadi dasar manusia berkomunikasi. Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dan tidak bisa terlepas dari seluruh bidang kehidupan, termasuk didalam sebuah organisasi atau instansi pemerintahan.

Peran komunikasi dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintahan itu adalah sebagai sarana penting atau jembatan penghubung untuk menyampaikan informasi yang akurat dari karyawan satu ke karyawan yang lainnya atau dari karyawan dengan pihak manajemen. Komunikasi adalah salah satu hal penting untuk tercapainya tujuan organisasi, dengan komunikasi kita dapat menjalin hubungan baik dengan pihak eksternal maupun pihak internal yang tidak lain adalah tugas dari seorang humas.

Praktisi humas sebelum menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dengan pihak eksternal, dia harus terlebih dahulu membentuk komunikasi internal yang efektif antara para karyawan dan pihak manajemen agar dapat terwujudnya tujuan organisasi yang diharapkan. Pihak internal merupakan inti kekuatan dari sebuah organisasi atau instansi dalam hal menciptakan dan menghasilkan hasil yang akan diterima publik.

Komunikasi internal sendiri merupakan tugas seorang humas untuk dapat membina hubungan baik dengan masyarakat internal, humas dituntut untuk dapat menjadi corong informasi dari para karyawan dengan pihak perusahaan atau sebaliknya dan mampu menjadi mediator dari perusahaan terhadap karyawan.

Keberadaan komunikasi internal diharapkan mampu untuk menjadi sarana pertukaran pikiran tentang keinginan - keinginan yang diinginkan pihak manajemen ataupun karyawan dan dapat menghilangkan kesalahpahaman atau hambatan komunikasi antara manajemen perusahaan dengan para karyawan sehingga akan menimbulkan hasil kerja yang positif terharap para karyawan karna merasa dihargai dan diperhatikan olek pihak manajemen perusahaan atau instansi. Beberapa contohnya yaitu akan menciptakan rasa memiliki, motivasi kerja, kreativitas yang tinggi dan ingin mencapai prestasi kerja semaksimal mungkin. Disamping itu akan mengurangi dampak negatif seperti timbul rasa jenuh dan bosan bagi para pekerja karna mereka tidak diperhatikan haknya.

Komunikasi internal disini juga berhubungan dengan perkembangan kinerja karyawan, dimana karyawan merupakan aset yang cukup penting bagi sebuah perusahaan atau instansi pemerintahan. Komunikasi internal sangat berperan banyak untuk perkembangan kinerja karyawan karena sebuah perkerjaan akan berjalan dengan baik dan ideal bila dibantu dengan komunikasi yang efektif pula antara pihak manajemen perusahanaan dan karyawannya.

Kinerja sendiri memiliki arti sebagai hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas tersebut. Setiap karyawan mengharapkan mendapat pengakuan serta kepuasan kerja yang memadai yang nantinya akan memacu semangat serta kreativitas para karyawan dalam bekerja. Kinerja karyawan yang meningkat akan turut mempengaruhi atau meningkatkan prestasi organisasi atau instansi tempat karyawan yang bersangkutan bekerja, sehingga tujuan organisasi yang telah ditentukan dapat tercapai dengan lebih mudah.

Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat adalah salah satu instansi pemerintahan yang tentunya tidak terlepas dari peranan karyawan yang berusaha bersama - sama dengan para atasannya untuk memajukan dan menciptakan citra positif dimata masyarakatnya. Selain itu mereka juga mencoba menciptakan hubungan yang baik dan harmonis antara pimpinan dan para karyawan dalam lingkungan internal instansi pemerintahan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat bahwa dalam pelaksanaan kerjanya, terdapat beberapa masalah antara lain:

1. Penggunaan waktu yang kurang efisien dan efektif oleh karyawan, hal ini terlihat dari beberapa karyawan yang sering menumpukan pekerjaannya.

Contoh: Menumpukan laporan kerja yang seharusnya telah masuk laporan kerja bulan baru, tetapi laporan kerja bulan - bulan sebelumnya belum dikerjakan.

1. Adanya ketidaksesuaian kehadiran karyawan dan waktu pulang karyawan dengan standar waktu yang ditetapkan oleh DPRD, hal ini terlihat dari ketidakpastian kehadiran waktu pulang karyawan.

Contoh: Karyawan hadir dikantor rata - rata pukul 10.00 dan bila sudah tidak ada tugas yang dikerjakan karyawan bisa pulang kapan saja.

Permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh:

1. Kurang jelas dan tegasnya intruksi kerja dari pimpinan terhadap para karyawan, sehingga karyawan kurang bertanggung jawab atas tugas yang diberikan oleh pimpinan.

Contoh: Masih ada beberapa karyawan yang menunda - nunda pekerjaannya karena selalu dimaklumi oleh pimpinan saat laporannya belum selesai.

1. Kurangnya penyampaian peraturan kerja dari pimpinan kepada para karyawannya, sehingga menimbulkan rasa santai kepada para karyawannya.

Contoh: Saat sudah tidak ada kegiatan apapun biasanya mereka hanya berdiam diri dan tak lama dari itu pulang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkan permasalahan ini dengan judul **“FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BANDUNG BARAT”**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memfokuskan yang menjadi pokok permasalah untuk diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.
2. Hambatan - hambatan apa saja yang terjadi dalam menjalankan fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.
3. Usaha apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan - hambatan untuk menjalankan fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.
   1. **Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan Dari Penelitian Yang Akan Dilakukan Adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendapatkan data yang berkaitan dengan fungsi komunikasi internal dengan indikator komunikasi arus kebawah, komunikasi arus keatas, dan komunikasi yang sejajar di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.
2. Untuk mengetahui dan mendapatkan data yang berkaitan dengan hambatan apa saja yang terjadi saat menjalankan fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.
3. Untuk mengetahui dan mendapatkan data yang berkaitan dengan usaha apa saja yang dilakukan saat mengatasi hambatan - hambatan dalam menjalankan fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.
   1. **Kegunaan Penelitian**

Dengan Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu. Berkaitan dengan tema penelitian, maka penelitian ini terbagi menjadi **kegunaan teoritis** dan **kegunaan praktis,** yang secara umum diharapkan mampu mendatangkan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi

* + 1. **Kegunaan Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan bisa 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 diharapkan mampu memberikan dan menambah wawasan dalam bidang Ilmu Komunikasi khususnya Hubungan Masyarakat sebagai bahan perbandingan antara teori serta penerapan pada instansi yang bersangkutan.
4. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi instansi yang bersangkutan.
   1. **Kerangka Pemikiran**

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.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan **Teori Integrasi Informasi** *(Information Integration Theory)* yang dikemukakan oleh **Martin Fishbein** pada tahun 1973. Teori ini mengungkapkan bahwa orang - orang membentuk sikap dari sebuah perpaduan informasi positif dan negatif. Sikap tersebut memberikan konsistensi bagi penilaian dan perilaku karena menggambarkan pola pilihan setiap individu.

Teori ini membantu menjelaskan bagaimana orang - orang berpikir dan membentuk sikap adalah suatu hal penting dalam komunikasi. Praktisi PR dapat menggunakan teori ini untuk memahami lebih baik bagaimana orang - orang menerima dan memproses pesan. Teori ini adalah pendekatan yang dapat membangun pemahaman bagaimana orang - orang dipengaruhi oleh informasi. Informasi adalah esensi proses persuasi. Teori ini membantu menjelaskan bagaimana interaksi sikap - sikap dan bagaimana sikap mempengaruhi perilaku yang dimaksud. Teori ini menggambarkan prilaku sebagai hasil dari sikap menghadapi tindakan dan kepercayaan tentang harapan sosial orang lain yang tidak disetujui.

Pendekatan penggabungan informasi *(information integration)* bagi pelaku komunikasi berpusat pada cara kita mengakumulasi dan mengatur informasi tentang semua orang, objek, situasi dan gagasan yang membentuk sikap atau kecenderungan bertindak dengan cara yang positif atau negatif terhadap beberapa objek. Pendekatan penggabungan informasi adalah salah satu teori paling populer untuk menjelaskan pembentukan informasi dan perubahan sikap. Teori ini bermula dengan konsep kognisi yang digambarkan sebagai suatu kekuatan tersebut dan berpotensi mempengaruhi sebuah sistem kepercayaan atau sikap individu. Sebuah sikap dianggap sebagai sebuah akumulasi dari informasi sebuah objek, seseorang, situasi atau pengalaman.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa teori integrasi informasi ini merupakan teori yang memiliki asumsi dimana suatu informasi dianggap memiliki potensi untuk mengubah sikap seseorang, dan bagaimana caranya sikap dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam menghadapi kepercayaan tentang harapannya yang tidak disetujui.

Lalu selanjutnya berbicara tentang komunikasi internal berarti berbicara mengenai perpindahan informasi dari atasan ke bawahan, dari bawahan ke atasan serta komunikasi antar sesama karyawan. **Ruslan** dalam bukunya **Manajemen Public Relation & Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)**, menjelaskan bahwa **“Komunikasi Internal adalah komunikasi yang dilakukan oleh masyarakat internal baik dari para karyawan kepada pihak perusahaan atau sebaliknya”. (2003:256)**

Selain itu **Ruslan** dalam bukunya **Manajemen Public Relation & Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)**, juga mengemukakan komunikasi internal biasanya dilakukan secara timbal balik melalui beberapa jalur, yaitu :

1. **Komunikasi kebawah *(downward communucation),* 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 *(upward communication),* 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. Media komunikasi baik dalam bentuk lisan maupun tulisan (laporan dan informasi) mengenai pelaksanaan tugas.**
3. **Komunikasi yang sejajar *(sideways communication),* yaitu komunikasi yang berlangsung antara karyawan. Misalnya informasi mengenai pekerjaan atau menyangkut kegiatan pendidikan dan pelatihan lainnya, dapat juga mengenai kegiatan di luar pekerjaan (kedinasan) dalam bentuk olahraga, keagamaan, kekeluargaan, kesejahteraan dan aktivitas sosial kepegawaian. Biasanya yang dipakai sebagai media komunikasi berupa pemberitahuan, pengumuman, sampai pada penggunaan media Humas yaitu seperti bulletin, majalah internal dan news letter. (2014:257)**

Berdasarkan kedua ungkapan Ruslan diatas bahwa komunikasi internal adalah komunikasi yang dilakukan oleh masyarakat internal itu sendiri baik dari antarkaryawan, karyawan dengan pimpinan ataupun sebaliknya. Pada intinya komunikasi internal sangat diperlukan dalam sebuah organisasi atau institusi, dengan komunikasi internal sangat memungkinkan terjadinya komunikasi timbal balik antara pegawai dengan pimpinan perusahaan. Karena bila hanya terjadi komunikasi dari pimpinan kebawahan saja roda organisasi tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, dan akan menghambat tercapainya tujuan organisasi.

Setiap organisasi harus dapat menyediakan suatu sarana untuk menilai kinerja pegawai. Sarana penilaian kinerja yang baik merupakan alat untuk mengumpulkan informasi pengambilan keputusan tentang dipromosikan atau tidaknya seorang pegawai tersebut.

Pengertian Kinerja Karyawan sendiri menurut **Sedarmayanti** dalam bukunya **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja** menyatakan bahwa **“Kinerja yang juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja/penampilan kerja” (2009:50).**

Menurut **Michael** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam bukunnya **Produktivitas Kerja,** bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu:

1. **Kualitas kerja**
2. **Ketepatan Waktu**
3. **Inisiatif**
4. **Kemampuan**
5. **Komunikasi (2009:51)**

Dengan memperhatikan kelima aspek tersebut, kita dapat menjadikannya tolak ukur serta faktor - faktor untuk menilai kinerja karyawan atau hasil kerja karyawan secara objektif dan akurat. Dengan demikian dapat terjadi korelasi 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

**FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA DI SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BANDUNG BARAT**

**TEORI INTEGRASI INFORMASI**

(Martin Fishbein dalam Ardianto 2014:113)

Sumber: Ardianto, 2014: 113

Variabel X :

Komunikasi Internal

1. Komunikasi kebawah
2. Komunikasi keatas
3. Komunikasi sejajar

Variabel Y:

Kinerja Karyawan

1. Kualitas kerja
2. Ketepatan waktu
3. Inisiatif
4. Kemampuan
5. Komunikasi
6. Komunikasi Kebawah
7. Instruksi Kerja dari Pimpinan
8. Penyampaian Peraturan Kerja
9. Bagaimana melakukan Pekerjaan
10. Komunikasi Keatas
11. Menyampaikan hasil laporan
12. Menyampaikan saran kepada pimpinan
13. Membantu karyawan dalam mengatasi pekerjaan
14. Komunikasi yang sejajar
15. Saling bertukar informasi
16. Mempererat rasa kekeluargaan
17. Mengkoordinasikan tugas-tugas

**Sumber : Ruslan, 2003:257**

1. Kualitas Kerja
2. Adanya ketelitian
3. Adanya peningkatan
4. Ketepanan 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, 2009: 51**

**Sumber: Ardianto, Metodologi Penelitian., Ruslan, Manajemen Public Relations & Media Komunikasi., Sedarmayanti, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja., Hasil Modifikasi Peneliti dan Pembimbing, 2017.**