**BAB I   
PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Penelitian**

Komunikasi dalam organisasi sebagai komponen yang penting untuk menunjang kinerja organisasi maupun kinerja pegawai. Komunikasi merupakan alat guna menciptakan kerjasama dalam suatu organisasi, dengan komunikasi akan meningkatkan setiap anggota untuk saling membantu, saling mengadakan interaksi dan saling mempengaruhi sehingga organisasi tersebut tetap hidup. Komunikasi menunjukan adanya interaksi secara langsung sehingga akan adanya kejelasan tentang tugas pokok fungsi atau apa yang harus diperintahkan sesuai dengan apa yang telah di tentukan.

Komunikasi Internal merupakan kemampuan seseorang dalam berinteraksi baik sebagai individu maupun sebagai personal yang menduduki jabatan. Komunikasi dapat diartikan sebagai kemampuan interaksi dalam berkoordinasi untuk menjalankan aktivitas dalam pekerjaan atau fungsi dengan standar yang diharapkan. Salah satu tolak ukur berjalannya organisasi yang efektif dan menghasilkan output sesuai yang diharapkan yaitu kinerja yang optimal.

Kinerja merupakan hasil usaha yang dilakukan oleh pegawai dalam proses pencapaian tujuan, dari hasil kinerja dapat terlihat sejauh mana usaha yang dilakukan dalam proses pencapaian tujuan yang dilakukan. Untuk mendapatkan kinerja yang tinggi seharusnya diadakan sebuah korelasi dari apa yang telah di tentukan dengan apa yang terjadi dilapangan. Hal ini akan mengakibatkan kecocokan dan kesesuaian antara tujuan dengan hasil yang di capai karena adanya komunikasi yang jelas dan rinci.

Kinerja yakni suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi atau organisasi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan oprasional. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Tercapaianya kinerja yang maksimal tidak akan terlepas dari peran pemimpin birokrasi dalam memotivasi bawahannya dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efesien.

Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung merupakan unsur penunjang pemerintahan Kota Bandung yang bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung merupakan salah satu organisasi yang merupakan satuan kerja perangkat daerah kota bandung yang mempunyai tugas pokok yang melaksanakan urusan pemerintah dalam meningkatkan dan mengembangkan layanan publik serta pemberdayaan dan pendayaguaan sarana dan prasarana Kecamatan. Dalam menyelenggarakan tugas dan kewajiban tersebut Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung mempunyai fungsi :

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
3. Mengkoordinasikan penerapan dan pergerakan peraturan perundang-undangan.
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat Kecamatan.
6. Melaksanakan pelayanan ketatausahaan Kecamatan.
7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai tugas dan fungsinya.

Kenyataan di lapangan pencapaian dan tujuan dalam komunikasi internal terhadap kinerja pegawai belum sepenuhnya tercapai, mulai dari perencanaan, proses kerja maupun hasil kerja yang diwujudkan oleh Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan atau belum sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan semula. Komunikasi Internal diharapkan mampu menciptakan pemahaman yang sama diantara para anggota atau pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung. Optimalisasi kinerja pegawai akan ditentukan oleh upaya anggota atau pegawai tersebut dalam meningkatkan komunikasi Internal didalam organisasi.

Permasalahan tersebut terjadi diduga disebabkan belum efektifnya kinerja pegawai yang dilakukan. Hal ini terlihat dari:

1. Ditujukan dengan menguasai bahan, mengelola proses dalam kerja, para pegawai di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung masih dinilai rendah hal itu terlihat dari bagaimana para pegawai kurang cepat dan tanggap dalam menguasi, mengelola proses kerjanya.
2. Kecepatan atau Ketepatan Kerja

Di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung belum memiliki atau menggunakan media atau sumber landasan bekerja dalam berkomunikasi satu sama lainnya yaitu seperti media elektronik dan apabila pesan yang disampaikan cukup rumit maka para pegawai hanya menggunakan komunikasi langsung yang sifatnya face to face (tatap muka).

1. Inisiatif Dalam Kerja

Di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung khususya kepala kecamatan belum mampu memimpin ruangan dan mengelola interaksi dengan para pegawai di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.

Lalu permasalahan selanjutnya terjadi diduga disebabkan belum efektifnya komunikasi internal, hal ini terlihat dari:

1. Komunikasi Vertikal di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung belum sepenuhnya dilakukan dengan baik, hal itu terlihat dari indikator variabel bebas tentang intruksi kerja, dimana setiap intruksi kerja di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung belum sepenuhnya optimal.
2. Komunikasi Horizontal di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung belum sepenuhnya dapat mempebaiki koordinasi tugas dengan baik. hal itu terlihat dari indikator variabel bebas tentang memperbaiki koordinasi tugas. Pemahaman mengenai pentingnya kualifikasi yang telah ditetapkan organisasi menjadikan setiap pegawai harus mampu bekerja sesuai dengan kemampuan dan latar belakangnya.
3. Komunikasi Diagonal di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung masih belum berjalan dengan semestinya, hal ini terlihat dari indikator variabel bebas yaitu keahlian berkomunikasi, karena anggota pegawai di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung masih kurang dalam keahlian berkomunikasi antar pegawai organisasi. Di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung, Para pegawai cenderung hanya melakukan komunikasi antar pegawai atau dengan pimpinan bila ada tugas atau panggilan saja, seharusnya seluruh anggota organisasi baik itu pegawai maupun pimpinan semestinya menjalin komunikasi dengan keahlian berkomunikasi yang baik untuk memperlancar dalam tugas dan suasana dalam organisasi.

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interal Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung”**

**B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka peneliti mencoba mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung?

2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat kinerja pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung?

3. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang berkenaan dengan pengaruh komunikasi terhadap pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung?

1. **Tujuan penelitian**
2. Menemukan data dan informasi secara jelas mengenai pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.
3. Menemukan data dan informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat kinerja pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.
4. Menemukan data dan informasi mengenai usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang berkenaan dengan pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.

**D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontektual dan konseptual dan kegunaan praktis untuk perbaikan bagi lembaga yang bersangkutan. Kegunaan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

* 1. Kegunaan teoritis yaitu untuk menambah pengetahuan dan pengalaman serta wawasan mengenai teori-teori komunikasi dan kinerja pegawai serta pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.
  2. Kegunaan praktis yakni hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan sumbang saran bagi Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung mengenai pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai.

**E.** **Kerangka Pemikiran**

Penyusunan Usulan Penelitian ini peneliti mengacu kepada pendapat Ahli mengenai Teori-teori yang berhubungan dengan focus dan locus Penelitian, sebagai dasar dan pedoman untuk mengukur sejauh mana pedoman ini sesuai dengan kenyataan di lapangan sehingga akan menghasilan kesimpulan yang Objektif berdasarkan Masalah-masalah yang telah dikemukakan di atas maka peneliti akan kemukakan teori-teori dari para Ahli yang selanjutnya akan Ditetapkan sebagai Kerangka Pemikiran.

Pengertian komunikasi Internal Menurut **Effendy (2014:94)** dalam bukunya **komunikasi organisasi (2014;2)**

**“Sebuah organisasi itu ditunjang dalam beberapa bentuk komunikasi antara lain, yakni komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal”**

Berdasarkan pendapat diatas dapat di komentari bahwa komunikasi internal merupakan kebutuhan yang sangat penting di dalam organisasi guna mencapai tujuan organisasi yang lebih baik.

Pengertian Kinerja menurut **Hasibuan (2001; 94)**

**“Menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat di komentari bahwa kinerja merupakan tolak ukur mengenai pekerjaan seseorang di dalam organisasi.

Pengertian Kinerja menurut pendapat lain Lester (1994:219)

**“kinerja pegawai atau karyawan adalah hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melakukan tugasnya dan peranannya dalam organisasi”**

Berdasarkan pendapat diatas dapat di komentari bahwa kinerja merupakan sukses tidaknya seseorang dalam mengerjakan tugas di dalam suatu organisasi.

Hubungan antara komunikasi internal dengan kinerja pegawai di kemukan **Poppy ruliana (2014:149)**

**“yaitu dapat dikatakan bahwa keberhasilan kinerja pegawai sangat ditentukan oleh komunikasi, sebab melibatkan keadaan saling tergantung, ketergantungan memerlukan koordinasi, lalu komunikasi merupakan kebutuhan primer organisasi yang tidak hanya berbentuk verbal saja tapi juga menggunakan bentuk nonverbal, hubungan yang terjalin baik secara struktural maupun emosional antara manusia dalam sebuah organisasi menjadi salah satu faktor penunjang efektivitas pencapaian tujuan organisasi”**

Berdasarkan pendapat diatas dapat di komentari bahwa Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai merupakan kebutuhan yang penting guna menentukan hasil dari para pegawai untuk bisa menghasilkan kebutuhan primer organisasi dan mengupayakan agar hubungan di dalam organisasi terus menerus membaik.

**Gambar 1.1**

**Kontruksi Paradigma Penelitian**

Variabel (Y)

Dimensi

Kinerja pegawai

1. Kualitas kerja
2. Kecepatan/ketepatan kerja
3. Inisiatif dalam kerja

Sumber: **Hamzah B.Uno** dalam **Teori Kinerja dan Pengukurannya**

(**2012:71)**

***Poppy Ruliana*** dalam ***komunikasi organisasi***

**(2014:149)**

Variabel (X)

Bentuk

Komunikasi Internal

1. Komunikasi vertikal
2. Komunikasi horizontal
3. Komunikasi diagonal

Sumber: **Poppy Ruliana** dalam **komunikasi organisasi**

**(2014:94)**

**F. Hipotesis Statistik**

1. H0: ρ ≤ 0 = Komunikasi internal:kinerja pegawai<0,komunikasi internal (X) Kinerja pegawai (Y) artinya komunikasi internal terhadap kinerja pegawai tidak berpengaruh yang signifikan
2. H1: ρ > 0 =Komunikasi internal:kinerja pegawai >0, komunikasi internal (X) Kinerja pegawai (Y) artinya komunikasi internal terhadap kinerja pegawai ada pengaruh signifikan
3. Berikut ini penelitia uraikan paradigma penelitian

**GAMBAR 1.2  
PARADIGMA PENGARUH**

(P€y)

(Pxy)

**Keterangan**   
X= Komunikasi Internal  
Y= Kinerja Pegawai  
€= Variabel dari luar variabel komunikasi internal yang tidak di ukur yang mempengaruhi Variabel kinerja pegawai

**G. Lokasi Dan Jadwal Penelitian**

1. Lokasi penelitian

lokasi penelitian di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung Jl. Batununggal No.3 Bandung telp. (022) 7531377

1. Lamanya penelitian

lamanya penelitian yaitu tahap penjajagan yang dilakukan pada tanggal 19 sampai 20 Januari 2017. lamanya pengerjaan laporan dari bulan Februari sampai dengan bulan Maret 2017.

**BAB II   
TINJAUAN PUSTAKA**

**A. Tinjauan Pustaka**

*Grand theory* yang digunakan untuk penelitian ini adalah organisasi, *middle theory-nya* komunikasi organisasi dan *applied theori-nya* adalah Komunikasi Internal dan Kinerja Pegawai.

1. **Tinjauan Teori Administrasi**

Administrasi muncul dan berkembang akibat adanya kebutuhan manusia untuk bekerjasama guna mencapai tujuan yang tidak dapat dihasilkan secara perorangan. Hal ini berkaitan dengan hakekat sifat manusia sehingga dengan keterbatasannya mendorong manusia untuk bekerja demi mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Silalahi (2009:5) administrasi secara sempit yaitu :

**“Penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperoleh kembali secara keseluruhan dan dalam hubumgan satu sama lain”**

Pada dasarnya administrasi merupakan kegiatan-kegiatan sekelompok orang melalui proses kerjasama baik dalam suatu organisasi maupun antara organisasi untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan bersama sebelumnya hal ini sesuai dengan pengertian administrasi secara luas menurut Silalahi (2009:11) adalah

“**Kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagian ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efesien”**

Pengertian diatas mengatakan manfaat sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Efektif yaitu suatu pencapaian tujuan secara tepat atau memiliki tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif sedang efisien merupakan sumberdaya secara minimun guna mencapai yang optimum.

Sedangkan menurut Siagian yang dikutip oleh Silalahi (2009:9) asministrasi adalah “keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya”

Kemudian dikemukan oleh Adams dikutip oleh syafri (2012) administrasi adalah

**“Administrasi adalah kemampuan mengkoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lainnya di dalam satu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan”**

Dari berbagai pengertian administrasi tersebut maka peneliti menyimpulkan, bahwa administrasi adalah proses kegiatan kerjasama sekelompok orang dalam mencapai tujuan yang telah disepakati bersama secara efektif dan efesien.

1. **Tinjauan Teori Administrasi Negara**

Administrasi Negara merupakan administrasi pada negara sebagai suatu organisasi modern. Organisasi modern adalah organisasi yang ada anggaran dasarnya atau konsituisinya dengan maksud dan tujuan yang jelas juga adanya struktur dan mekanisme serta rasional agar menghasilkan sesuatu yang dapat diambil manfaatnya.

Istilah administrasi Negara ialah terjemahan dari *“Publik Administration”.* Istilah ini lahir bersamaan dengan lahirnya Lembaga Administrasi Negara (LAN) pada sekitar tahun 1956. Jika istilah Public Administration itu diuraikan secara etimologis, maka *“Public”* berasal dari bahasa latin *“Poplicus”* yang semula dari kata *“Populus”* atau *“People”* dalam bahasa inggris yang berarti rakyat.

Pengertian Administrasi Negara untuk lebih jelasnya akan peneliti jabarkan menurut para ahli, menurut **Leonard** dikutip oleh **Handayaningkrat (2001:2)** mengemukakan pengertian Administrasi :

**“Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar atau kecil dan sebagainya”**

Sedangkan menurut **Kahya (1996:4)** mendefinisikan :

**“Administrasi Negara ialah suatu ilmu yang mempelajari kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Negara untuk melaksanakan atau mewujudkan politik Negara atau politik pemerintah”**

Dari definisi-definisi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan maka diperlukan suatu kemampuan dan motivasi untuk mendorong orang-orang dan diri sendiri untuk melaksanakan dan menggerakan suatu organisasi baik swasta maupun pemerintah.

1. **Kebijakan Publik**

Kebijakan Publik sebagai serangkaian tindakan yang dipilih oleh pemerintah yang mempunyai pengaruh penting terhadap sejumlah besar orang. Pengertian ini mengandung maksud bahwa kebijakan itu terdiri dari berbagai kegiatan yang terangkai, yang merupakan pilihan pemerintah dan kebijakan tersebut mempunyai pengaruh dan dampak terhadap sejumlah besar orang.

Melengkapi pernyataan diatas **Wahab (2008:3)** mengemukakan bahwa :

**“Kebijakan adalah tindakan yang mengaruhi pada tujuan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan terntentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan seraya mencari peluang untuk mencari tujuan atau terwujudnya sasaran yang diinginkan”**

Pernyataan diatas mengandung makna bahwa sebuah kebijakan dibuat dan ditetapkan sehubungan dengan adanya satu masalah yang dihadapi, atau mempunyai pengertian lain bahwa seluruh kebijakan dibuat didasarkan kepentingan-kepetingan seseorang, kelompok serta pemerintah itu sendiri.

**E. Pengertian Organisasi**

Disiplin administrasi akan terpusat pada penelaahan tentang organisasi, sebab fenomena kerjasama sebagai telaahan ilmu administrasi hanyalah fenomena kerja sama yang berhubungan dengan atau berlangsung secara organisasional. Dan teori administrasi yang merupakan suatu teori yang mendasarkan pada perilaku kerja sama antar manusia di dalam kelompok-kelompok kerja, pada akhirnya hanya ada dalam lingkungan organisasi yang disebut prilaku organisasi. Maka organisasi menurut **Sondang P. Siagian (1980:124)** yaitu organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai sesuatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau kelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. **Ulbert Silalahi (1989:122)**

**F. Pengertian Komunikasi Organisasi**

Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi. Ilmu komunikasi mempertanyakan bentuk komunikasi apa yang berlangsung dalam organisasi, metode dan teknik apa yang digunakan, media apa yang digunakan dan bagaimana prosesnya.

Komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu, lalu komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh dan lingkungannya, baik internal dan eskternal.

Proses komunikasi organisasi, ada beberapa komponen yang penting untuk diperhatikan, yaitu jalur komunikasi internal, eksternal, atas-bawah, bawah-atas,horizontal serta jaringan. Lalu fungsi komunikasi organisasi yang bersifat umum dan khusus yaitu komunikasi berfungsi untuk menyampaikan atau memberikan informasi kepada individu atau kelompok tentang bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan kompetensinya, dan komunikasi organisasi berfungsi untuk menjual gagasan ide, pendapat dan fakta termasuk juga menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan.

**G. Komunikasi Internal**

**1. Pengertian Komunikasi Internal**

Pengertian Komunikasi Internal Menurut **Lawrence D.Brennan** dalam Poppy ruliana (2014:94)

**Adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi guna terwujudnya tujuan organisasi dengan strukturnya yang khas dan pertukaran gagasan itu berlangsung secara horizontal dan vertikal di dalam organisasi yang menyebabkan pekerjaan berlangsung.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat di komentari bahwa komunikasi internal merupakan kebutuhan yang sangat penting di dalam organisasi guna mencapai tujuan organisasi yang lebih baik.

Sedangkan Pengertian Komunikasi Internal Menurut**Andri feriyanto (2015:15)**

**Pengertian Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi bisa berupa pesan, ide, gagasan dari satu pihak kepada pihak lain. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan atau informasi dari suatu pihak ke pihak yang lain dengan bertujuan tercapai persepsi atau pengertian yang sama.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat di komentari bahwa komunikasi internal merupakan hal yang sangat penting dan sangat mempengaruhi aspek dalam suatu organisasi.

Adapun Pengertian Komunikasi Internal Menurut **The Liang Gie (1996:59)**

**Komunikasi adalah penyampaian warta yang mengandung macam-macam keterangan dari seseorang kepada orang lain. Dalam komunikasi itu sekaligus tercakup penyalinan secara cermat gagasan-gagasan dari seseorang ke dalam pikiran orang lain itu sehingga tercapai pengretian yang ditentukan atau menimbulkan tindakan-tindakan yang diharapkan.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat di komentari bahwa komunikasi internal merupakan bagian yang tak terpisahkan dari proses organisasi yang secara langsung.

Sedangkan Pengertian Komunikasi Internal Menurut **Ronald B.Adler (1992:29)** dalam Dewi K.Soedarsono

**proses dimana individu yang berada di lingkungan melakukan pertukaran pesan dalam konteks yang spesifik melalui satu atau lebih saluran dan masing-masing saling memberikan tanggapan berupa feedback verbal maupun nonverbal.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat di komentari bahwa komunikasi internal merupakan interaksi secara langsung yang mengakibatkan terjadinya proses individu yang efektif.

Pengertian Komunikasi Internal Menurut **Julia T.Wood (2000:10)** dalam Dewi K.Soedarsono

**proses yang sistematis dimana individu saling berinteraksi dengan melalui simbol-simbol yang membentuk dan menginterpretasikan pemahaman.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat di komentari bahwa komunikasi internal merupakan proses yang baik secara langsung untuk memahami setiap pesan yang diberikan oleh individu.

Pengertian Komunikasi Internal Menurut **Ruben (1992:11)** dalam Muhamad Mufidz

**Komunikasi adalah informasi yang disampaikan dari satu tempat ke tempat lain, dan komunikasi meliputi semua prosedur dimana seseorang memengaruhi orang lain.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat di komentari bahwa komunikasi internal merupakan pesan berupa informasi dari seseorang untuk melengkapi tujuan prosedur organisasi.

Pengertian Komunikasi Internal Menurut **Hafied Cangara (2000:4)**

**Komunikasi adalah salah satu aktivitas yang sangat fundamental dalam kehidupan umat manusia. Kebutuhan manusia untuk berhubungan dengan sesamanya, diakui oleh hampir semua agama telah ada sejak adam dan hawa.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat di komentari bahwa komunikasi internal merupakan suatu kebutuhan yang sangat mempengaruhi kelangsungan hidup di lingkungan sehari-hari maupun di organisasi.

Pengertian Komunikasi Internal Menurut **Berger dan Chaffe (1983:17)** dalam Wiryanto

**Ilmu komunikasi itu mencari untuk memahami mengenai produksi, pemrosesan dan efek dari simbol serta sistem signal, dengan mengembangkan pengujian teori-teori menurut hukum generalisasi guna menjelaskan fenomena yang berhubungan dengan produksi, pemrosesan dan efeknya.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat di komentari bahwa komunikasi internal merupakan suatu ilmu yang khususnya di dalam organisasi mengenai proses serta efek berupa signal di setiap individu agar tujuan organisasi jelas.

Pengertian Komunikasi Internal Menurut **Carl I. Hovland** dalam Onong Uchjana Effendy (1984:10)

**“Ilmu komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegar asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap”**

Berdasarkan pendapat diatas dapat di komentari bahwa komunikasi internal merupakan cara dimana untuk mengupayakan yang berupa asas-asas mengenai informasi baik pendapat maupun sikap.

Pengertian Komunikasi Internal Menurut **Widjaja (1991:4)**

**Komunikasi yaitu inti semua hubungan sosial, apabila orang telah mengadakan hubungan tetap, maka sistem komunikasi yang mereka lakukan akan menetukan apakah sistem tersebut dapat mempererat atau memperatukan mereka, mengurangi ketegangan atau melenyapkan persengketaan apabila muncul.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat di komentari bahwa komunikasi internal merupakan cara bagaimana berhubungan sosial khususnya di dalam organisasi yang efektif.

**2. Fungsi Komunikasi Internal**

Apabila komunikasi dipandang dari arti yang lebih luas, tidak hanya diartikan sebagai kegiatan individu dan kelompok mengenai tukar menukar data, fakta dan ide, maka fungsinya dalam setiap sistem sosial, Widjaja (1991:9) sebagai berikut:

1. Informasi: pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan opini dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan beraksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain agar dapat mengambil keputusan yang tepat.
2. Sosialisasi (pemasyarakatan): penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif sehingga ia sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif di dalam masyarakat.
3. Motivasi: menjelaskan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar.
4. Perdebatan dan diskusi: menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perdebatan mengenai masalah publik.
5. Pendidikan: pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual, pembentuk watak dan pendidikan keterampilan dan kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan.

**3. Bentuk Komunikasi Internal**

komunikasi internal dalam sebuah organisasi itu ditunjang dalam beberapa bentuk komunikasi antara lain, yakni komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal. lebih jelasnya, ketiga bentuk komunikasi internal itu dibahas di sini, Poppy Ruliana (2014:94)

1. Komunikasi Vertikal

komunikasi vertikal adalah komunikasi yang berlangsung dari atas ke bawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*) atas komunikasi dari pimpinan ke bawahan dan dari bawahan ke pimpinan secara timbal balik.

1. Komunikasi Horizontal

komunikasi horizontal adalah tindakan komunikasi yang berlangsung diantara para karyawan atau bagian yang memiliki kedudukan yang setara.

1. Komunikasi Diagonal.

komunikasi diagonal lintas-saluran (*cross communication*) adalah komunikasi antara pimpinan seksi dengan karyawan seksi lain. spesialis karyawan biasanya paling efektif dalam komunikasi lintas-saluran karena biasanya tanggung jawab mereka muncul di beberapa rantai otoritas perintah dan jaringan yang berhubungan dengan jabatan.

1. **Manajemen Kepegawaian**

Manajemen kepegawaian atau yang sering disebut Manajemen Personalian diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam orgaginasi. Manajemen Kepegawaian Personal Management menurut **Manullang** yang dikutip oleh **Musanef** dalam bukunya **Manajemen Kepegawaian di Indonesia (1986:11)** mengatakan bahwa :

**Personal Management adalah seni dan ilmu perencanaan, pelaksanaan dan pengontrolan tenaga kerja untuk tercapainya tujuan yang di tentukan terlebih dahulu dengan adanya kepuasan hati pada diri para pekerja.**

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen kepegawaian adalah seni untuk menggerakan pegawai yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan dan juga pengawasan agar tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya dapat tercapai.

1. **Kompetensi Pegawai**

Kompetensi dapat dilihat dari cara mereka melakukan suatu pekerjaan yaitu apakah seseorang dapat cepat tanggap atau tidak, dan apakah seseorang mampu melakukan pekerjaan tersebut apabila diminta oleh pimpinan atau tidak. Seseorang yang mempunyai kompetensi yang baik umumnya mempunyai kinerja yang lebih unggul dibandingkan seseorang yang dengan kinerja yang lamban. Hal ini dapat menjadi tolak ukur dalam menilai kinerja pegawai berdasarkan dengan kompetensi.

Pengertian Kompetensi menurut **Badan Kepegawaian Negara (2003)** yang dikutip oleh **Sudarmanto** dalam bukunya **Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (2015:49)** mengemukakan bahwa :

**Kompetensi sebagai kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang Pegawai Negeri Sipil yang berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melakukan tugasnya secara profesional, efektif, dan efisien.**

Berdasarkan pengertian di atas, dapat diartikan bahwa kompetensi merupakan hal yang perlu dimiliki oleh pegawai agar dalam proses pelaksanaan tugasnya dapat menunjang pegawai tersebut untuk bekerja secara profesional, efektif dan efesien.

1. **Pengertian Kinerja**

Pengertian Kinerja Menurut **Hasibuan (2001; 94)** dalam Poppy Ruliana

**kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat di komentari bahwa kinerja merupakan tolak ukur mengenai pekerjaan seseorang di dalam organisasi.

Selanjutnya Pengertian Kinerja Menurut **Lester (1994:219)** dalam Poppy Ruliana

**“kinerja pegawai atau karyawan adalah hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melakukan tugasnya dan peranannya dalam organisasi”**

Berdasarkan pendapat diatas dapat dikomentari bahwa kinerja merupakan sukses tidaknya seseorang dalam mengerjakan tugas di dalam suatu organisasi.

Adapun Pengertian Kinerja Menurut **Payaman J.Simanjuntak (2005:1)** dalam Dewi K.Soedarsono

**“yaitu kinerja tingkat pencapaian hasil atau pelaksana tugas tertentu dalam rangka mewujudkan sasaran dan tujuan perusahaan”**

Berdasarkan pendapat diatas dapat dikomentari bahwa kinerja merupakan bagaimana tingkat pencapaian semua prosedur seseorang pegawai dalam mengusahakan tujuan organisasi.

Sedangkan Pengertian Kinerja Menurut **Whitmore (2012:59)** dalam Hamzah B.Uno

**secara sederhana mengemukakan, kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang, dan merupakan pengertian yang menuntut kebutuhan paling minim untuk berhasil. Oleh karena itu, Whitmore mengemukakan pengertian kinerja yang dianggapnya respresentatif, maka tergambarnya tanggungjawab yang besar dari pekerjaan seseorang.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat dikomentari bahwa kinerja merupakan tuntutan untuk para pegawai dalam sasaran maupun tujuan organisasi demi tanggungjawab pekerjaannya.

Pengertian Kinerja Menurut **Schermerhorn (2012:121)** dalam Hamzah B.Uno

**kinerja adalah kuantitas dan kualitas prestasi tugas dari seseorang atau kelompok. Senada dengan pendapat tersebut, Luthan, dengan pendekatan tingkah laku menyatakan bahwa kinerja adalah kuantitas dan kualitas seseorang yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat dikomentari bahwa kinerja merupakan suatu ukuran para pegawai dimana ia telah melakukan yang tebaik dalam pekerjaannya dan menghasilkan sesuatu yang berguna bagi organisasi.

Pengertian Kinerja Menurut **Suntoro (1999:12)** dalam Ismail Nawawi Uha

**yaitu kinerja (performance) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat dikomentari bahwa kinerja merupakan hasil mengenai apa yang telah dilakukan untuk memenuhi wewenang dan tanggungjawab individu dalam tujuan organisasi.

Pengertian Kinerja Menurut **Mahsum (2009:25)** dalam Masana Sembiring

**bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau juga kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang bertuang dalam strategic planning.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat dikomentari bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai hasil pencapaian individu didalam organisasi berupa visi dan misinya untuk menghasilkan perencanaan organisasi.

Pengertian Kinerja Menurut **Bernardin dan Russel pada rusky (2006: 15)** dalam Masana Sembiring

**“kinerja yaitu catatan tentang hasil-hasil yang diproduksikan dari fungsi-fungsi jabatan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu”**

Berdasarkan pendapat diatas dapat dikomentari bahwa kinerja merupakan sebagian gambaran mengenai hasil dan fungsi untuk kegiatan organisasi.

Pengertian Kinerja Menurut **Amstron dan Baron (1998:2)** dalam Irham Fahmi

**bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan konstribusi ekonomi.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat dikomentari bahwa kinerja merupakan pencapaian dengan menghasilkan pekerjaan dari pegawai untuk tujuan organisasi serta menjungjung tinggi terhadap kepuasan konsumen dan memberikan yang terbaik bagi ekonomi sendiri maupun organisasi.

Pengertian kinerja menurut **Handoko** dalam **Moh Pabundu Tika (2005:121)**

**“Mendefinisikan kinerja sebagai proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan”**

Berdasarkan pendapat diatas dapat di komentari bahwa kinerja merupakan sesuatu tentang evaluasi organisasi dan menilai bagaimana para pegawainya bekerja dengan baik untuk menghasilkan prestasinya.

**K. Hubungan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai**

Hubungan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai Menurut **Poppy ruliana (2014:149)**

**keberhasilan kinerja pegawai sangat ditentukan oleh komunikasi, sebab melibatkan keadaan saling tergantung, ketergantungan memerlukan koordinasi, lalu komunikasi merupakan kebutuhan primer organisasi yang tidak hanya berbentuk verbal saja tapi juga menggunakan bentuk nonverbal, hubungan yang terjalin baik secara struktural maupun emosional antara manusia dalam sebuah organisasi menjadi salah satu faktor penunjang efektivitas pencapaian tujuan organisasi.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat di komentari bahwa Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai merupakan kebutuhan yang penting guna menentukan hasil dari para pegawai untuk bisa menghasilkan kebutuhan primer organisasi dan mengupayakan agar hubungan di dalam organisasi terus menerus membaik.

Hubungan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai Menurut **Dewi K.Soedarsono (2009:88)**

**yaitu untuk menghasilkan standar kinerja seseorang diperlukan dukungan dari seluruh anggota pegawai/SDM maupun manajemen sebagai perilaku organisasi. Dukungan tersebut dapat tercapai bila ruang komunikasi internal antar anggota pegawai perusahaan dibuka seluas-seluasnya agar terbentuk komunikasi kinerja yang kondusif.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat dikomentari bahwa Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai merupakan hasil dari pada seorang dengan seluruh anggota organisasi dapat berkomunikasi dan berprilaku dengan semestinya, dan saling mendukung antar pegawai guna membentuk komunikasi yang lebih baik.

Hubungan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Menurut **Robert Bacal (2005:83-85)** dalam Dewi K.Soedarsono

**komunikasi kinerja yang berlangsung terus-menerus merupakan proses di mana manajer dan karyawan bekerjasama untuk berbagi informasi mengenai kemajuan kinerja pegawai, kendala dan permasalahan potensial, kemungkinana solusi bagi permasalahan, serta bagaimana sang manajer dapat membantu si karyawan. Intinya terletak pada kemampuan mengidentifikasi dan menanggulangi kesulitan atau persoalan sebelum menjadi besar. Dengan kata lain, komunikasi yang berlangsung terus-menerus merupakan salah satu cara memberikan kebebasan dalam hal kewenangan pada karyawan untuk bekerja dan mengambil keputusan secara mandiri.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat dikomentari bahwa Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai merupakan hubungan yang terus menerus antar anggota organisasi dengan pemimpin demi kemajuan organisasi, dengan begitu akan menghasilkan kebebasan dalam bekerja dan dapat menentukan setiap masalah maupun pengambilan keputusan secara baik dan mandiri.

Hubungan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai Menurut **Onong Uchjana Effendy (2015:67)**

**Komunikasi yang baik dapat mempengaruhi kinerja pegawai menjadi lebih baik, karena pada dasarnya sebagai sumber daya manusia, membutuhkan sesuatu agar dapat memicu keinginan mereka untuk dapat bekerja dengan lebih giat sehingga mereka mampu meningkatkan kreativitas dan semangat kerja sesuai dengan batas kemampuan masing-masing. Dan komunikasi yang efektif merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam kinerja pegawai, dari komunikasi itu dapat tercipta hubungan yang baik antara manajer dengan pegawai.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat dikomentari bahwa Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai merupakan sesuatu yang menghasilkan keefektifan seorang pimpinan dalam organisasinya dengan memotivasi agar para anggota pegawai dapat bekerja secara baik dan efektif untuk menunjang hubungan yang harmonis antara pimpinan dan anggota pegawai.

Selanjutnya Hubungan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai Menurut **Supraktiknya (1995:67)**

**Semua karyawan atau pegawai diharapkan bekerjasama dengan baik antar seluruh bagian dalam organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai. Jika dalam komunikasi terjadi kesalahan atau miss communication, maka akan menyebabkan kerugian bagi organisasi, tidak hanya kerugian dalam hal materi tetapi pekerjaan yang lain menjadi tertunda. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa komunikasi sangat menentukan kinerja seorang pegawai di sebuah organisasi tersebut, dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.**

Berdasarkan pendapat diatas dapat di komentari bahwa Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai itu sangat ditentukan oleh seluruh anggota organisasi karna dapat menentukan keberhasilan bagi organisasinya. Dan apabila komunikasi internal tidak berjalan dengan baik maka organisasi tersebut mengalami kerugian.