

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia yang merupakan hal yang tidak akan pernah lepas dari keseharian manusia apalagi dalam keseharian yang digunakan untuk menyamakan persepsi antar sesama manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam keseharian di lingkungan kerja, keluarga atau pergaulan. Pentingnya komunikasi tidak dapat dipungkiri begitu juga di dalam organisasi, dengan komunikasi organisasi bisa berjalan dengan baik dan juga sebaliknya apabila komunikasi tidak berjalan dengan baik bisa terjadi gangguan yang tentu bisa menghambat kelancaran suatu organisasi.

Komunikasi merupakan salah satu cara membuka pikiran melangkah ke kemajuan, dimana informasi menjadi kebutuhan yang sangat mendasar dan sangat penting untuk berbagai tujuan, dimana komunikasi bisa menjadi tolak ukur bagi kesuksesan hal-hal yang dilaksanakan. Bukan hanya hal itu saja akan tetapi komunikasi juga menjadi pembuka jalan menuju kemajuan disegala bidang baik di kehidupan bermasyarakat ataupun berbangsa dan bernegara.

Komunikasi merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh setiap individu dalam kehidupan, Komunikasi menjadi hal yang terus berkembang sesuai dengan perkembangan zaman itu sendiri atau komunikasi yang meubah zaman.

Keberadaan komunikasi dalam kehidupan memang menjadi anugerah bagi kehidupan manusia, bagaimana tidak komunikasi menjadi hal yang mendasari berbagai perubahan di dunia ini, dengan komunikasi terciptanya peradaban yang besar, perubahan yang besar yang berangkat dari kebutuhan mutlak setiap individu itu sendiri, sehingga komunikasi menjadi hal yang unik hal yang hebat yang diamini sebagai anugerah yang begitu luar biasa yang setiap manusia bisa rasakan.

Komunikasi kini dipandang sebagai sarana yang memiliki peran penting untuk menunjang keberhasilan dalam berbagai bidang. Perkembangan dunia komunikasi sangat diperlukan dalam kelangsungan hidup manusia di berbagai hal, apalagi manusia sebagai makhluk sosial yang dimana komunikasi tidak dapat dilepaskan dalam kehidupan sehari-hari baik dalam bersosialisasi antar individu juga dalam berorganisasi.

Komunikasi sangat penting artinya bagi manusia, tanpa komunikasi tidak akan terjadi interaksi dan tidak terjadi pertukaran pemikiran guna menyamakan persepsi yang menjadi dasar dari manusia berkomunikasi. Komunikasi merupakan faktor yang sangat mendasari suksesnya suatu program kegiatan dalam mencapai tujuan aktifitas manajemen organisasi. Dengan komunikasi yang efektif maka aktifitas dan program yang direncanakan bisa berjalan sesuai perencanaan sehingga organisasi dan komunikasi menjadi hal yang tidak bisa terpisahkan. Aktifitas organisasi dalam perkembangannya sangat membutuhkan sumberdaya manusia yang kompeten dalam hal komunikasi hal ini dikarenakan orang yang kompeten dalam komunikasi bisa mejadi fondasi yang kuat bagi organisasi yang bisa berdampak positif sehingga tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Dalam

tugas dan fungsi seorang humas pada perusahaan yang bisa dikatakan sebagai orang yang kompeten dalam bidang komunikasi harus bisa menjalin komunikasi yang baik dengan berbagai pihak, khususnya komunikasi internal yang baik dengan para Pegawai agar Pegawai dapat meningkatkan efektifitas kerjanya. Hal ini termasuk dengan tugas humas internal sebuah perusahaan yang dapat dilakukan dengan berbagai cara yang diantaranya dengan memberikan informasi tentang perusahaan atau kontak pribadi yang dimaksudkan untuk menjalin komunikasi internal yang lebih baik dan lebih dekat lagi.

Pegawai atau pekerja dalam suatu perusahaan atau kantor merupakan aset yang sangat penting. Pegawai itu sendiri dalam prakteknya sangat terkait dengan status dan kedudukan antara satu dengan yang lainnya yang memiliki perbedaan dalam beberapa hal yang diantaranya dilihat pada tingkat kemampuan, pengalaman, pendidikan, jabatan, gaji, usia dan sebagainya.

Dengan adanya perbedaan yang terjadi antar Pegawai didalam suatu kantor, komunikasi yang dilakukan dari pimpinan ke bawahan menjadi sangat penting dimana dalam tujuan meningkatkan loyalitas dan kinerja dalam organisasi perlu komunikasi yang tidak hanya sekedar penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan akan tetapi perlu juga proses penampaian pesan yang lebih dalam yang bisa dilakukan dengan komunikasi internal.

Komunikasi internal termasuk dalam komunikasi dari atasan ke bawahan, dimana pengertian atasan dan bawahan disini sebagai pimpinan dan karyawan yang saling berinteraksi, yang terjadi di sebuah organisasi. Komunikasi internal disini merupakan suatu proses peningkatan efektifitas kerja pegawai. Dalam kasus

merosotnya etos kerja karyawan dan hal-hal yang negatif dalam pola interaksi di dalam perusahaan salah satu faktornya adalah komunikasi internal yang tidak efektif yang dijalankan kantor.

Humas sebagai penghubung antara pimpinan dan pegawai sangat berperan penting dalam proses ini yang dimana humas bisa mengambil kebijakan-kebijakan yang menyangkut komunikasi internal tersebut, seperti menyampaikan kebijakan-kebijakan dari perusahaan atau pimpinan kepada karyawan dengan pola komunikasi yang internal selain komunikasi massa yang tetap harus dilakukan.

Dinas Pendapatan Daerah mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang pendapatan daerah serta tugas lainnya yang diberikan oleh Bupati.

Dinas Pendapatan Daerah melakukan komunikasi internal dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai dengan menciptakan hubungan dalam melakukan komunikasi antar pimpinan dan bawahan yang bertujuan menginformasikan segala bentuk kegiatan dan kebijakan sehingga dapat diketahui dan dipahami oleh pegawai dalam usaha meningkatkan efektifitas dan juga kinerja pegawai.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan. Disamping itu, juga untuk menentukan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggapan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan dan penentuan imbalan.

Tujuan dari penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi dari SDM organisasi.

Kinerja adalah salah satu bentuk dukungan yang sangat kuat dan juga bentuk kesetiaan yang diberikan karyawan terhadap perusahaan yang bisa berupa dukungan kerja yang maksimal dan juga kreatifitas guna memajukan kantor atau mempertahankan kantor. Untuk mendapatkan pencapaian yang baik tidak hanya dilihat dari hasil kerja keras dari pegawai tetapi berkaitan juga dengan hasil dari komunikasi yang efektif dan efisien. Loyalitas yang berkesinambungan atau dalam jangka waktu yang panjang sehingga pegawai bisa memberikan sumbangsi yang sangat maksimal untuk perusahaan baik dari kemampuan kerja dan berbagai hal lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan kerjanya, pada pegawai menghadapi masalah sebagai berikut :

1. Motifasi pegawai terhadap kantor terlihat dari keluhan-keluhan atas berbagai persoalan yang terjadi di lingkungan perusahaan.

Contoh : Menceritakan tentang permasalahan kantor yang berkaitan dengan manajemen dan permasalahan internal berkaitan dengan pekerjaan.

Permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh :

1. Kurangnya komunikasi antar atasan kepada pegawai, hal tersebut terlihat dari renggangnya jarak antara atasan dan pegawai.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang hasilnya diwujudkan dalam bentuk skripsi yang berjudul

“FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI DINAS PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN KARIMUN”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang tertera, maka peneliti memfokuskan yang menjadi pokok permasalahan yang diteliti menjadi tiga poin sebagai berikut:

1. Bagaimana Fungsi komunikasi Internal dalam meningkatkan kinerja pegawai terhadap Dinas Pendapatan Daerah Di Kabupaten Karimun.
2. Apa saja hambatan komunikasi yang terjadi dalam meningkatkan kinerja pegawai terhadap Dinas Pendapatan Daerah Di Kabupaten Karimun.
3. Bagaimana usaha-usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai terhadap Dinas Pendapatan Daerah Di Kabupaten Karimun.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai syarat ujian sidang Strata Satu (S1), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, Jurusan Ilmu Komunikasi, Bidang Kajian Hubungan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai terhadap Dinas Pendapatan Daerah Di Kabupaten Karimun.
2. Untuk mengetahui hambatan komunikasi yang terjadi dalam meningkatkan kinerja pegawai terhadap Dinas Pendapatan Daerah Di Kabupaten Karimun.
3. Untuk mengetahui usaha-usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai terhadap Dinas Pendapatan Daerah Di Kabupaten Karimun.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Berkaitan dengan tema penelitian, maka penelitian ini terbagi menjadi **kegunaan teoritis** dan **kegunaan praktis**, yang secara umum diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pengembangan Ilmu Komunikasi.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian diharapkan bisa memberikan sumbangan pada kajian Komunikasi sebagai pengembangan ilmu komunikasi khususnya mengenai kajian Hubungan masyarakat
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi kelengkapan kepustakaan dalam disiplin Ilmu Komunikasi khususnya yang berhubungan dengan Hubungan Masyarakat.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dalam Komunikasi internal sebagai bahan perbandingan antara teori dan penerapan yang dilakukan pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan pemikiran bagi pegawai.

1.5 Kerangka Pemikiran

Sebagai landasan untuk memecahkan masalah yang telah dikemukakan peneliti memerlukan kerangka pemikiran yang berupa teori atau pendapat para ahli yang tidak diragukan lagi kebenarannya, yaitu teori mengenai hal yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun.

Peneliti menggunakan teori *Human Relations* atau disebut juga **Teori Hubungan Manusia** oleh **Elton Mayo**. Asumsi dari teori ini adalah pengaruh komunikasi manusia terhadap interaksi atau tingkah laku anggota organisasi terhadap kinerja, dan pengaruh positif, serta adanya norma-norma sosial bagi anggota organisasi (**Muhammad,2005:43**)

Adapun teori *Human Relations* juga disampaikan dalam **Kossen, (1986:6)** yaitu :

Perilaku manusia dan antar hubungannya dalam organisasi dengan tujuan menggabungkan kebutuhan-kebutuhan dan sarana-sarana pribadi dengan kebutuhan-kebutuhan dan sarana-sarana organisasi secara menyeluruh.

Dari asumsi dasar di atas dapat dilihat bahwa teori hubungan manusia memayungi komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi, yang dapat menghubungkan aspek-aspek individu didalamnya. Dapat juga ditarik kesimpulan bahwa komunikasi merupakan salah satu unsur penting yang menandai kehidupan didalam suatu organisasi. Komunikasi dapat digunakan untuk mengubah, mempertahankan, dan meningkatkan kemajuan perusahaan. Tujuan yang hendak dicapai, strategi yang hendak dijalankan, kegiatan yang harus dilaksanakan, kesemuanya ini memerlukan hubungan baik antar individu dalam satuan kerja.

Berbicara mengenai Komunikasi Internal berarti berbicara mengenai perpindahan informasi dari atasan ke bawahan, dari bawahan ke atasan, serta komunikasi sesama pegawai.

Ruslan dalam buku **Manajemen Public Relations & Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)**, menyatakan bahwa :

Komunikasi internal adalah komunikasi yang dilaksanakan oleh Masyarakat internal baik dari para karyawan kepada pihak perusahaan atau sebaliknya. (2003:256)

Ruslan mengemukakan isi komunikasi internal biasanya dilakukan secara timbal balik melalui beberapa jalur, yaitu:

1. **Komunikasi kebawah (downward communication), 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.**
3. **Komunikasi yang sejajar (sideways communication), yaitu komunikasi yang berlangsung antar sesama karyawan. Misalnya informasi mengenai pekerjaan atau menyangkut pendidikan dan pelatihan lainnya, dapat juga mengenai kegiatan diluar pekerjaan (kedianasan) dalam bentuk olah raga, keagamaan, kekeluargaan dan aktifitas sosial. (2003:257)**

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam usaha mencapai tujuan kantor diperlukan adanya gairah dalam melaksanakan suatu pekerjaan, gairah dalam melaksanakan pekerjaan juga bisa menimbulkan kinerja dalam bekerja atau kinerja terhadap kantor, akan tetapi kinerja seseorang terhadap pekerjaan atau kantor berbeda-beda dan ada tingkatan dalam menilai kinerja seseorang, untuk mengetahui lebih lanjut apa yang dimaksud dengan kinerja pegawai, berikut uraian definisi kinerja menurut **Syadam** dalam **Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Makro** menyatakan bahwa:

Kinerja adalah dukungan yang diberikan oleh seorang peserta dalam perusahaan terhadap tindakan yang diharapkan untuk memastikan keberhasilan dan kelangsungan hidup. Walaupun tindakan-tindakan ini mungkin berlawanan dengan aspirasi peserta. (1996-415)

Selanjutnya Syadam, dalam buku **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Suatu Pendekatan Makro, menyebutkan beberapa indikator tentang loyalitas kerja, yaitu:

- a. Mempunyai kepedulian yang tinggi terhadap perusahaan.**
- b. Merasa memiliki terhadap perusahaan.**
- c. Dapat mencegah terjadinya karyawan keluar dari perusahaan.**
- d. Menjamin tetap terpeliharanya motivasi kerja.**
- e. Dapat meningkatkan profesionalisme dan produktifitas kerja.**
- f. Menjamin kesinambungan kinerja perusahaan. (1996:415)**

Kinerja seorang pegawai dapat dilihat dari indikator diatas, dimana seseorang tersebut bisa dikatakan loyal terhadap Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun apabila telah mencakup indikator-indikator diatas maka seseorang akan senantiasa peduli dan mencurahkan bakti kepada kantor dimana ia bekerja.

Dari paparan di atas bisa diambil sebuah kesimpulan bahwa hubungan atau relasi yang dibangun dari tiga sisi komunikasi didalam kantor sangat menunjang terbentuknya kinerja pegawai pada kantor.

Hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.1 bagan kerangka pemikiran dan hubungan antar variabel sebagai berikut:

Gambar 1.1

