**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Penelitian**

Komunikasi merupakan aktifitas dasar manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat sering berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari disekolah, lingkungan kampus, tempat kerja, atau dimanapun. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi, dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi atau institusi pemerintah dapat dapat berjalan lancar dan begitu pula sebaliknya, kurang atau tidak adanya komunikasi dapat menghambat segalanya.

Komunikasi merupakan salah satu cara membuka piiran 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 pebuka jalan menuju kemajuan disegala bidang baik dikehidupan bermasyarakat ataupun berbangsa dan bernegara.

Kerjasama dalam berkomunikasi sangat penting artinya bagi manusia, jelas tanpa komunikasi sangat penting artinya bagi manusia, jelas tanpa komunikasi tidak akan terjadi interaksi dan tidak akan saling tukar pengalaman dan pemikirannya, peradaban dan kebudayaan, perkembangan organisasi serta kemajuan teknologi.

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 atau hal yang dianggap tidak sesuai dalam sebuah organisasi.

Hubungan yang baik dengan eksternal dimulai dengan hubungan internal yang baik. Sebuah perusahaan atau institusi berharap memperoleh hubungan eksternalnya yang baik tidak mungkin terwujud secara maksimal apabila dalam hubungannya dengan pihak internal itu sendiri tidak baik, pihak internal merupakan inti kekuatan perusahaan dalam kaitannya menciptakan dan menghasilkan nilai yang diterima publik. Hubungan internal pada umumya 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 professional, penuh kreatifitas dan siap menghadapi tantangan masa depan.

Komunikasi internal merupakan tugas seorang humas, 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 sebagainya.

Berdasarkan pengertian diatas 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 kepihak yang lain, sehinggga apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan dan dilaksanakan. Tanpa adanya komunikasi yang baik pekerjaan akan terjadi simpang siur dan kacau balau sehingga tujuan organisasi kemungkinan besar tidak akan tercapai. Jadi dengan adanya komunikasi maka seseorang akan menerima berita dan informasi sesuai dengan apa yang ada dalam pikiran atau perasaan sehingga orang lain dapat mengerti.

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

Komunikasi yang terjalin antara atasan atau bawahan termasuk dalam komunikasi 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 perusahannya atau instansi pemerintah.

Pelaksanaan program hubungan karyawan dalam suatu organisasi secara tepat merupakan secara teknis atau kegiatan metode komunikasi yang mampu mengelola sumber daya manusia demi tercapainya tujuan perusahaan. Komunikasi membantu dalam perkembangan kinerja. Karena kerja bisa terlaksana dengan ideal bila di bantu dengan pelaksanaan komunikasi yang efektif.

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

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

Guna mewujudkan kinerja dalam organisasi, merupakan sesuatu yang tidak mudah dilakukan karena tuntutan 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. Kinerja karyawan secara individu akan mendukung keberhasilan organisasi.

Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu instansi pemerintahan yang keberadaannya tidak lepas dari peran para karyawan yang berusaha bersama-sama dengan para atasan untuk menciptakan citra positif Pemerintahan Provinsi Jawa Barat dimata masyarakat, dan menciptakan hubungan yang harmonis antara pimpinan dan para karyawan dalam lingkungan internal instansi pemerintahan. Fungsi humas pemerintahan sendiri adalah sebagai tempat komunikasi pemerintahan kepada masyarakat. Selain itu, tugas humas pemerintahan adalah memberikan serta mengelola informasi yang berkaitan dengan kebijakan, program pemerintah, dan kegiatan pemerintah. Betapa pentingnya tugas humas dalam kegiatan penyebaran informasi kepada masyarakat.

Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat 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 karyawan sebagai sarana dalam meningkatkan kinerja para karyawan itu sendiri.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat menunjukan bahwa sebagai berikut:

1. Kurangnya inisiatif dari para pegawai untuk memiliki perencanaan program kerja yang akan di realisasikan bersama.

Contoh : Pegawai memiliki program kerja yang membutuhkan anggaran besar untuk penambahan alat mesin pertanian dalam bidang sumber daya, tetapi program yang mereka pikirkan tidak berani untuk diajukan kepada pimpinan karena yang mereka sarankan akan mengubah anggaran yang sudah dibuat, oleh karena itu mereka takut atau sungkan bila tidak diterima oleh pimpinan.

1. Pegawai tidak dapat informasi dengan jelas dari pimpinan.

Contoh : masalah intruksi penyampaian aturan pekerjaan para pegawai masih kurang jelas.

Berdasarkan indikator-indikator diatas, permasalahan tersebut diduga oleh hal-hal berikut:

1. Para pegawai masih ada yang belum berani menyampaikan saran yang mereka miliki untuk lebih membangun lagi perusahaan, tidak ada inisiatif untuk mendekatkan diri antara pegawai kepada pimpinan karena terlalu sibuk mengurusi urusan pekerjaan pimpinan sehingga para pegawai sungkan kepada pimpinan.
2. Kurangnya penyampaian peraturan kerja dari pimpinan, sehingga pegawai kurang jelas dengan instruksi dari pimpinan, mereka hanya bertanya dengan sesama tidak bertanya langsung dengan pimpinan yang menjadikan kurangnya komunikasi dari pegawai kepada pimpinan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peniliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang hasilnya diwijudkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI DINAS TANAMAN PANGAN DAN HORTIKULTURA PROVINSI JAWA BARAT”**

**1.2 Identifikasi masalah**

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

* + - 1. Bagaimana komunikasi kebawah yang dijalin oleh para pimpinan kepada bawahannya mengenai instruksi kerja, peraturan kerja, dan cara melakukan pekerjaan.
      2. Bagaimana komunikasi keatas yang dilakukan oleh bawahan kepada para pimpinan mengenai penyampaian hasil laporan kerja, kritik dan saran, serta bantuan mengatasi pekerjaan.
      3. Apa saja hambatan yang di temukan dalam komunikasi sejajar yang dilakukan oleh sesama karyawan dalam bertukar informasi, koordinasi tugas, dan mempererat rasa kekeluargaan sesama pegawai.
      4. Apa saja upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam kegiatan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan.

**1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan**

**1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam melakukan penelitian ini selain sebagai syarat ujian sidang program strata satu (S1) bidang kajian hubungan masyarakat (Humas), Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana komunikasi kebawah yang dilakukan oleh pimpinan kepada bawahannya, mulai dari instruksi kerja, penyampaian peraturan kerja sampai dengan cara melakukan pekerjaan.
2. Mengetahui bagaimana komunikasi yang dilakukan bawahan kepada pimpinannya, dalam hal menyampaikan laporan pekerjaan, memberikan sumbangsih saran, dan mengatasi pekerjaan.
3. Mengetahui Apa saja hambatan yang ditemukan dalam komunikasi yang dilakukan sesama karyawan dalam hal bertukar informasi , mempererat rasa kekeluargaan maupun koordinasi tugas-tugas yang diberikan pimpinan.

**1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian 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

**1.3.2.1 Kegunaan Teoritis**

1. Penelitian ini mampu memberikan sumbangan pada kajian Ilmu Komunikasi Sebagai pengembangan Ilmu komunikasi khususnya mengenai bidang kajian Hubungan Masyarakat.
2. Hasil penelitian ini 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

**1.3.2.2 Kegunaan Praktis**

1. Penelitian ini dapat memberikan dan menambah wawasan, pengetahuan dalam bidang Hubungan Masyarakat sebagai bahan perbandungan antara teori serta penerapan pada perusahaan yang bersangkutan.
2. Hasil penelitian dapat menjadi bahan masukan dan sumbangan pemikiran perusahaan dan instansi yang terkait.