**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Manusia pada hakekatnya adalah makhluk 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 didunia pekerjaan, lingkungan perkuliahan atau saat ada di lingkungan 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 pemeintahan.

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 darisebuah 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 sehngga akan menimbulkan hasil kerja yang positif terhadap para karyawan karena merasa dihargai dan diperhatikan oleh 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 karena mereka tidak diperhatikan haknya.

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

Kinerja sendiri memiliki arti sebagai hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas tersebut. Setiap karyawannya 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.

Kepegawaian dan umum BAPPEDA Provinsi Jawa Barat adalah salah satu instansi pemerintahan yang tentunya tidak terlepas dari peranan karyawan yang erusaha 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 BAPPEDA Provinsi Jawa Barat bahwa dalam pelaksanaan kerjanya, terdapat beberapa masalah antara lain.

1. Penggunaan waktu yang kurng 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 belm dikerjakan.

1. Adanya ketidak sesuaian kehadiran karyawan dan waktu pulang karyawan dengan standart waktu yang ditetapkan oleh Bappeda, hal ini terlihat dari ketidakpastian kehadiran waktu pulang karyawan.

Contoh: karyawan hadir dikantor rata-rata pukul 09.00-10.00 dan bila sudah diatas jam istirahat dan sudah tidak ada tugas yang dikerjakan karyawan bisa pulang kapan saja.

Permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh:

1. Kurang jelas dan tegasnya instruksi 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 karyawannya, sehingga menimbulkan rasa santai kepada para karyawannya.

Contoh: saat sudah tidak ada kegiatan apapun biaanya mereka hanya berdiam diri memanfaatkan fasilitas dan tak lama atau sambil menunggu jam pulang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dengan judul “**FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI DIVISI KEPEGAWAIAN DAN UMUM BAPPEDA JAWA BARAT”**

**1.2 Identifikasi Masalah**

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

1. Bagaimana fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di divisi kepegawaian dan umum Bappeda Provinsi Jawa Barat
2. Hambatan-hambatan apa saja yang terjadi dalam menjalankan fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di divisi kepegawaian dan umum Bappeda Provinsi Jawa Barat.
3. Usaha apa saja yang dilakukan dalam mengatai hambatan-hambatan untuk menjalankan fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di divisi kepegawaian dan umum Bappeda Provinsi Jawa Barat.

**1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan Darai 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 divisi kepegawaian dan umum Bappeda Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui dan mendapatkan data yang berkaitan dengan hambatan apa saja yang terjadi saat menjalankan fungsi komunikasi nternal dalam meningkatkan kinerja karyawan di divisi kepegawaian dan umum Bappeda Provinsi Jawa 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 divisi kepegawaian dan umum Bappeda Provinsi Jawa barat.

**1.4 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 maampu mendatangkan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi.

**1.4.1 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.

**1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. 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.

2. hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi instansi yang bersangkutan.