**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Komunikasi merupakan suatu proses dua arah yang menghasilkan pertukaran informasi dan pengertian antara masing-masing individu yang terlibat.

Humas adalah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu/organisasi.

Seiring dengan perkembangan zaman yang di dukung oleh pesatnya kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi serta komunikasi, menjadikan komunikasi ditempatkan pada posisi yang penting. Komunikasi merupakan aktifitas dasar manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat saling 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 berjalan lancar dan begitu pula sebaliknya, kurang atau tidak adanya komunikasi dapat menghambat segalannya.

Kerjasama dalam berkomunikasi sangat penting bagi manusia, tanpa adanya komunikasi maka tidak akan terjadi interaksi dan tidak bisa saling tukar

pengalaman, pemikiran, peradaban, kebudayaan serta perkembangan organisasi dalam kemajuan teknologi saat ini.

Hubungan yang baik dengan eksternal dimulai dengan hubungan internal yang baik. Sebuah perusahaan atau institusi mempunyai tujuan jalinan komunikasi eksternalnnya baik, namun sebelum komunikasi eksternal itu dapat berjalan baik maka perlu dibentuk komunikasi yang baik didalam internal sehingga tujuan perusahaan atau intansi dapat terwujud secara maksimal. Pihak internal merupakan inti kekuatan perusahaan atau institusi dalam kaitannya menciptakan dan Menghasilkan nilai yang diterima publik. Hubungan internal pada umumnya 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 profesional, penuh kreatifitas dan siap menghadapi tantangan masa depan.

Komunikasi Internal merupakan tugas 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 sebagainnya.

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

Komunikasi yang terjaliin antara atasan atau bawahan termasuk dalam komunikais 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 perusahaanya atau instansi pemerintah.

Pelaksanaan program hubungan karyawan dalam suatu organisasi secara tepat merupakan sarana teknis atau kegiatan metode komunikasi yang mampu mengelola sumber daya manusia demi tercapainnya tujuan perusahaan. Komunikasi membantu dalam perkembangan kinerja, karena kerja bisa terlaksana dengan ideal bila dibantu 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 para karyawan yang diberikan tugas oleh atasannya untuk bagaimana menyelesaikan dalam melaksanakan pekerjaaan itu secara efektif sehingga pekerjaan penyelesaiannya benar-benar tepat waktu dengan hasil kerja yang baik dilihat dari kualitas kuantitas pekerjaan.

Bank BTN merupakan salah satu instansi pemerintahan yang keberadaanya tidak lepas dari peranan para karyawan yang berusaha bersama-sama dengan para atasanuntuk mencipatakan citra positif. Bank BTN dimata masyarakat dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara pimpinan dan para karyawan dalam lingkungan internal instansi pemerintahan.

Bank BTN Kantor Cabang Bandung melakukan komunikasi iternal 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 para karyawan sebagai sarana dalam meningkatkan kinerja para karyawan itu sendiri.

Hasil penjajagan yang peneliti lakukan terdapat masalah antara lain:

1. Sebagian karyawan kurang teliti dalam menyelesaikan pekerjaannya, contoh :
2. Kesenjangan antar karyawan Bank BTN Kc Bandung
3. Miss Komunikasi Bank BTN Kc Bandung
4. Sebagian karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya kurang tepat waktu, contoh:
5. Karyawan tidak ada pendirian dalam menyelesaikan pekerjaannya
6. Karyawan yang lalai dalam mengoptimalkan waktu

Permasalahan tersebut diduga disebabkan :

1. intruksi kerja dari pimpinan kurang jelas, contoh:
2. Intruksi penyelesaian laporan kerja terhadap kinerja karyawan Bank BTN Kc Bandung
3. Intruksi pengaruh gadget terhadap kinerja karyawan Bank BTN Kc Bandung
4. pimpinan kurang menjelaskan teknik penyelesaian pekerjaan, contoh:
5. Gaya komunikasi persuasi pimpinan kepada karyawan
6. Miss komunikasi dalam perintah kerja

Berdasarkan permsalahan tersebut peneliti berusaha mengangkat penelitian ini dengan judul “**FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENIGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI BANK BTN KC BANDUNG”**

* 1. **Identifikasi Dan Pernyataan Masalah**

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

1. Bagaimana fungsi Komunikasi Internal Dalam Menigkatkan Kinerja Karyawan di Bank BTN Kc Bandung.
2. Hambatan Apa Saja Dalam Menjalankan fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bank BTN Kc Bandung.
3. Upaya Apa saja yang dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan.
   1. **Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui dan mendapatkan data serta dianalisis yang berkaitan dengan fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bank BTN Kc Bandung

1. Untuk Mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melaksanakan fungsi Komunikasi Internal Dalam Menigkatkan Kinerja Karyawan Di Bank BTN Kc Bandung
2. Untuk Mengetahui usaha yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bank BTN Kc Bandung

**1.3.1 Kegunaan Penelitian**

1. Teoritis
2. Penelitian Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pada kajian Ilmu Komunikasi Sebagai pengembangan Ilmu komunikasi khususnya mengenai bidang kajian Hubungan Masyarakat.
3. 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.
4. Praktis
5. Penelitian ini dapat memberikan dan menambah wawasan, pengetahuan dalam bidang Hubungan Masyarakat sebagai bahan perbandingan antara teori serta penerapan pada perusahaan yang bersangkutan.
6. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sumbangan pemikiran perusahaan