

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Kehidupan berorganisasi, baik dalam bentuk instansi lembaga pemerintahan maupun organisasi kemasyarakatan, kerjasama para anggota organisasi di dalamnya mutlak diperlukan. Tujuan yang hendak dicapai, strategi yang hendak dijalankan, keputusan yang hendak dilaksanakan, rencana yang harus direalisasikan, serta program kerja yang harus diselenggarakan, kesemuanya itu memerlukan hubungan serta kerjasama yang harmonis baik antar personal maupun kelompok. Dengan perkataan lain bahwa setiap individu dalam organisasi perlu berhubungan dan berkomunikasi secara harmonis, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien melalui kerjasama yang erat dan harmonis.

Komunikasi dalam sebuah organisasi lembaga khususnya dan umumnya organisasi-organisasi lain, biasanya terjadi dalam dua konteks, yaitu komunikasi yang terjadi di dalam lembaga (internal communication) dan komunikasi yang terjadi diluar lembaga (external communication). Komunikasi internal merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dalam kegiatan penyelenggaraan organisasi. Melihat peranan komunikasi internal sangat berpengaruh pada kinerja pegawai, maka komunikasi perlu mendapatkan perhatian yang khusus dari organisasi yang berakibat organisasi harus memelihara dan menjalin komunikasi

yang baik agar dapat menciptakan koordinasi antar pegawai dan menciptakan efektivitas kerja pegawai.

Komunikasi internal dalam organisasi merupakan komponen untuk menunjang kinerja organisasi maupun kinerja pegawai. Dimana komunikasi merupakan alat guna menciptakan kerjasama dalam suatu organisasi, dengan komunikasi yang baik akan memungkinkan setiap anggota untuk saling membantu dan saling mengadakan interaksi antara individu sehingga keefektifitasan kinerja para pegawai menjadi lebih efektif dan efisien.

Komunikasi internal ini pun sangat penting untuk mendukung efektivitas kerja pegawai dalam mewujudkan berhasil tidaknya pencapaian tujuan dari suatu organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi tersebut pegawai dituntut untuk menjalin komunikasi internal secara optimal. Salah satu tolak ukur dalam efektif tidaknya kerja pegawai dapat dilihat dari tercapai tidaknya tujuan suatu organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Efektivitas di dalam pekerjaan pemerintah adalah suatu tujuan atau sasaran yang telah tercapai sesuai dengan rencana adalah efektif, tetapi belum tentu efisien. Suatu pekerjaan pemerintah sekalipun tidak efisien dalam arti input dan output, tetapi tercapainya tujuan itu adalah efektif sebab mempunyai efek atau pengaruh yang besar terhadap kepentingan masyarakat banyak, baik politik, ekonomi, sosial, dan sebagainya. Efektivitas sebagai ukuran atau kualitas keberhasilan kerja yang dicapai pegawai. Seseorang pegawai dinyatakan bekerja efektif jika ia mampu mencapai tujuan dengan cara yang lebih baik dari standar yang telah ditetapkan.

Efektivitas kerja pegawai dapat ditentukan dengan membandingkan antara waktu kerja yang telah ditetapkan dengan waktu yang dibutuhkan pegawai, dan juga dapat dibandingkan antara hasil atau kualitas yang dicapai dengan kualitas yang telah ditetapkan. Jika pelaksanaan kerja yang dilakukan pegawai lebih baik dari yang ditetapkan maka pegawai tersebut tergolong sebagai pegawai yang efektif.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku, guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka yang berada di Kota Bandung.

Perpustakaan pada awalnya bernama Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), kemudian mengalami perubahan menjadi Unit Pelaksana Daerah (UPD) setelah itu menjadi Kantor Perpustakaan Umum Kota Bandung. Pada tahun 2001 terjadi penggabungan dua kantor yaitu Kantor Arsip Daerah dan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Bandung.

Berdasarkan peraturan Daerah Bndung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung, nama lembaga perpustakaan dikota Bandung statusnya ditingkatkan, dengan nama lembaga menjadi Dinas Perpustakaan dan Kaersipan Kota Bandung dan berlokasi di jl. Seram Nomor 2 Kota Bandung.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan sebagian kewenangan daerah di bidang perpustakaan dan arsip

daerah. Selain itu, memiliki fungsi perumusan kebijakan lingkup perpustakaan dan kearsipan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan lingkup perpustakaan dan kearsipan, pelaksanaan administrasi Dinas lingkup perpustakaan dan kearsipan serta pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota Bandung terkait dengan tugas dan fungsinya

Komunikasi internal terhadap Efektivitas kerja pegawai adalah semua aktivitas yang dilaksanakan oleh seluruh Pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung dalam upaya mengefektifkan di dalam komunikasi agar tidak terjadinya kesalah pahaman dan penyimpangan kerja pegawai agar hasil yang di dapat sesuai dengan hasil yang direncanakan yang sebagaimana dalam rangka memenuhi persyaratan teknis suatu ketaatan manajemen di dalam sebuah lembaga atau organisasi. Apabila komunikasi para pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung telah berjalan dengan baik dan semestinya, maka hasil yang dicapai akan sesuai dengan apa yang direncanakan.

Berdasarkan peninjauan yang peneliti lakukan, peneliti menemukan masalah efektivitas kerja, hal ini terlihat dari :

1. Ketepatan waktu : Ketepatan Waktu dalam bekerja sangat berpengaruh pada pelaksanaan pekerjaan kerja yang diharapkan namun pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung tidak mematuhi aturan waktu dengan baik

Contoh : Berdasarkan peraturan Pemerintah Republik Indonesia no 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil pasal 3 point II (masuk kerja dan mentaati ketentuan jam kerja ), ketepatan waktu pada

jam kerja berlaku mulai pukul 07.30-16.00 WIB, namun di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung malah sebaliknya, dimana terlihat masih adanya beberapa pegawai yang telat dan datang kerja pada pukul 09.00. lalu pada saat jam pulang kerja dimana beberapa pegawai pulang lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan. Hal ini berpengaruh pada ketetapan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan dan mengakibatkan pekerjaan tidak selesai dengan tepat waktu. Selama peneliti melakukan peninjauan berikut adalah daftar kehadiran pegawai yang terlambat masuk kerja yaitu, 5 hari kerja dalam seminggu terhitung 61,8% dari 100% pegawai yang tidak tepat waktu saat datang bekerja.

**TABEL 1.1**

**Daftar Kehadiran Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Kota Bandung**

No	Hari/Tgl	Jam Kerja	Jumlah pegawai yang datang terlambat	Presentase
<b>1</b>	Senin 24-12-2018	08.00-16.00	8 orang	16%
<b>2</b>	Selasa 25-12-2018	08.15-16.00	7 orang	14,6%
<b>3</b>	Rabu 26-12-2018	08.30-16.00	4 orang	8,3%
<b>4</b>	Kamis 27-12-2018	09.00-16.00	7 orang	14,6%
<b>5</b>	Jumat 28-12-2018	09.15-16.00	4 orang	8,3%
Jumlah			30 orang	61,8%

**Sumber : Hasil Penelitian, Desember 2018**

2. Ketepatan Sasaran Pekerjaan : Pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan masih mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas yang telah diberikan oleh atasan hal tersebut dikarenakan belum meratanya kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai mengenai pekerjaan tersebut. Sehingga hasil kerja yang dikerjakan tidak sesuai dengan rencana yang diharapkan.

Contoh: Kemampuan pegawai yang masih rendah dalam memanfaatkan dan mengoperasikan teknologi informasi seperti mengelola database informasi perpustakaan dan kearsipan yang belum sepenuhnya maksimal dan masih rendahnya pengetahuan pegawai akan pemahaman ilmu teknologi yang ada.

Lalu tidak adanya keinginan yang kuat dari dalam diri pegawai untuk mencapai hasil kerja yang diharapkan sehingga hal tersebut mengakibatkan pekerjaan yang telah direncanakan tidak tepat pada sasaran yang diinginkan.

Masalah diatas, peneliti menduga disebabkan oleh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja pegawai, hal ini terlihat dari :

1. Komunikasi ke Bawah: Ketika pegawai melaksanakan tugas atau pekerjaannya, terdapat masalah yang mengakibatkan penyelesaian pekerjaannya terhambat dikarenakan kurangnya menjalankan komunikasi yang baik antara atasan kepada bawahannya.

Contoh : Dimana atasan masih mementingkan diri saat bekerja tidak menegur pegawai yang terlambat datang kerja maupun dalam

menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga pekerjaan yang di telah berikan oleh atasan kepada bawahan tidak terselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan.

2. Komunikasi horizontal : Sarana informasi yang ada belum di kelola dengan baik seperti rapat koordinasi antar pegawai belum berjalan dengan semestinya sehingga informasi mengenai pekerjaan apa yang akan dilakukan tidak dapat terlaksana dengan baik, hal tersebut diduga karena terjadinya komunikasi yang belum maksimal dalam melaksanakan pekerjaannya.

Contoh: Dalam mengelola database informasi perpustakaan dan kearsipan, pegawai terlalu memaksakan untuk bekerja sendiri tidak saling bertukar informasi dan berkoordinasi dengan antar pegawai lainnya sehingga menimbulkan hambatan dalam upaya penyelesaian pekerjaan.

Adapun alasan peneliti memilih dengan judul pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja karena peneliti melihat efektivitas kerja pada pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan masih belum maksimal.

Berdasarkan hal ini peneliti menduga bahwa efektivitas kerja masih belum maksimal dikarenakan komunikasi internal yang belum berjalan baik. Maka dari itu pesneliti menggunakan variabel komunikasi internal dan efektivitas kerja bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengarsuh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam skripsi yang berjudul: **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BANDUNG”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka peneliti mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Berapa besar pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja Pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung?
2. Apa saja faktor-faktor yang menjadi hambatan pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja Pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung?
3. Apa saja usaha – usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan di dalam pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja Pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan identifikasi diatas penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan permasalahan yang akan dibahas, adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah:

1. Mengumpulkan data dan informasi tentang bagaimana pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung.
2. Mengembangkan informasi mengenai komunikasi internal terhadap efektivitas kerja pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung.
3. Menerapkan usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan pada pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat Teoritis, peneliti diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh oleh peneliti selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
2. Manfaat Praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan kritikan bagi pemerintah ataupun lembaga-lembaga lain yang membutuhkan terhadap permasalahan mengenai pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja pegawai.