

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan komunikasi. Manusia dikatakan makhluk sosial karena pada dasarnya manusia tidak bisa jika tidak bergantung satu sama lain. Sebagai makhluk sosial yang memiliki kebutuhan untuk berinteraksi satu sama lain, manusia membutuhkan orang lain dan lingkungan sosialnya sebagai sarana untuk bersosialisasi dan berkomunikasi. Menurut Anwar Arifin (2016), Komunikasi merupakan sebuah konsep multi makna. Dalam makna sosial, komunikasi merupakan proses sosial yang berkaitan dengan kegiatan manusia dan kaitannya dengan pesan dan perilaku. Hal tersebut sudah menjadi aturan bagi manusia dalam berorganisasi.

Pada perusahaan, berhasil atau tidaknya tujuan perusahaan dalam mencapai hasil yang optimal perlu adanya komunikasi. Komunikasi yang berjalan baik dan efektif memerlukan pengirim dan penerima yang terampil dalam menerima informasi. Penerima dan pengirim pesan perlu terampil dalam menulis, membaca, mendengar, berbicara, dan hal lain yang berkaitan dengan komunikasi. Bekal dan keterampilan tersebut akan mempermudah kegiatan pertukaran pesan dan informasi dari atasan ke bawahan atau sebaliknya, begitupun kepada sesama anggota atau pegawai dari perusahaan dan organisasi.

Masa ini tingkat daya saing antar perusahaan semakin berkembang pesat dan tinggi, oleh karena itu perusahaan harus bisa bekerja lebih efektif dan inovatif. Hal ini tentunya dipengaruhi oleh sumber daya manusia, yang mana merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan perusahaan. Pada dasarnya perusahaan atau organisasi digunakan sebagai media untuk bekerjasama dan berkumpul secara terencana dengan memanfaatkan sumber daya, bahan, dan sebagainya untuk mencapai tujuan bersama. Persaingan perusahaan kecil dan besar semakin selektif, maka baik perusahaan atau organisasi harus mampu untuk melaksanakan kegiatan fungsional secara baik dan tepat agar mampu mempertahankan keberadaannya.

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat berpengaruh bagi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Melihat hal tersebut, perusahaan wajib memperhatikan para pegawainya karena sumber daya manusia merupakan salah satu elemen yang harus dijaga selain dari elemen lainnya seperti teknologi, modal, dan lainnya. Perusahaan harus memiliki kemampuan dalam menjaga produktivitas dan kinerja para pegawai agar tujuan perusahaan dapat dicapai, salah satu cara untuk menjaga kinerja karyawan ialah melalui komunikasi internal.

Komunikasi yang baik dapat terjalin bukan hanya dengan pimpinan, namun dengan sesama rekan kerja di lingkup perusahaan. Komunikasi internal didefinisikan oleh Lawrence D. Bernnan dalam Effendy (2006: 122) pertukaran gagasan para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan struktur yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertical didalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan

berlangsung. Mayoritas perusahaan mengungkapkan bahwa saluran komunikasi yang lancar dapat menciptakan hubungan yang baik antar pegawai. Peluang terjadinya kesalahpahaman sangatlah kecil jika komunikasi antara pimpinan dan pegawai berjalan dengan baik.

Kinerja merupakan hasil yang telah dicapai oleh kelompok atau individu dalam sebuah organisasi, sesuai dengan tanggung jawab yang dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan. Menurut Sinambela, Dkk (2006: 67) mengidentifikasikan bahwa kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Kinerja bisa disebut sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan demikian, baik buruknya kinerja pegawai dapat dilihat dari tugas-tugas sesuai dengan pekerjaan dan tanggung jawab masing-masing individu.

Kinerja yang baik adalah langkah sukses untuk mencapai tujuan perusahaan, oleh karenanya efisiensi pegawai harus diperlihara dengan baik. Cara yang biasa dilakukan perusahaan adalah dengan memberikan pelatihan dan mengevaluasi layanan yang ada. Pelatihan dapat diselesaikan dengan memberikan fasilitas khusus kepada pegawai. Sementara itu, perusahaan bisa menilai dengan melihat hasil kinerja pegawai.

Tidak hanya itu, untuk mencapai hasil kinerja yang baik dan maksimal perlu adanya komunikasi yang efektif. Menurut Tubbs dan Moss (dalam Rakhmat, 2018), komunikasi dikatakan efektif apabila menimbulkan pengertian, kesenangan,

pengaruh pada sikap, hubungan yang baik, dan tindakan. Komunikasi efektif terjadi tidak hanya dari bagian atas saja, namun harus saling berkesinambungan antara bagian atas (pimpinan) dengan bawahan (pegawai). Terdapat tiga komunikasi internal yang terjadi didalam perusahaan yakni *downward communication*, *upward communication*, dan *horizontal communication*. Jika ketiga bagian komunikasi internal tersebut berjalan dengan baik, maka bisa dipastikan seluruh sistem yang berada dalam perusahaan akan berjalan dengan baik dan mencapai tujuan dengan tepat.

Dikutip dari Haholongan (2018: 61) mengemukakan tiga alasan pentingnya manajemen sumber daya manusia bagi perusahaan, Alasan pertama adalah manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan bisa menjadi sumber yang signifikan bagi keunggulan positif perusahaan. Kedua, manajemen sumber daya manusia menjadi bagian penting strategi organisasi. Terakhir adalah sumber daya manusia sangat mempengaruhi kinerja organisasi. Dalam hal ini bisa dipahami bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peran penting dalam berjalannya suatu perusahaan terutama perusahaan kepemilikan pemerintah yakni pada Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung.

Bina Marga dan Pengairan merupakan bagian dari Pekerjaan Umum. Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Daerah di bidang pekerjaan umum lingkup kebinamargaan dan pengairan. Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan kewenangan daerah pada bidang pekerjaan umum lingkup kebinamargaan dan sumber daya air.

Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel serta berorientasi pada hasil. Sebagai pihak pertama yang mewujudkan target kinerja, keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut dapat dipertanggung jawabkan. Pihak kedua akan melakukan supervise yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi.

Perusahaan akan berjalan dengan adanya dorongan dan peran serta warga masyarakat, kedudukan dan peran pegawai menjadi hal yang penting. Hal ini disebabkan pegawai negeri merupakan orang yang dipekerjakan oleh lembaga pemerintah untuk memberikan pelayanan publik. Organisasi perlu dibentuk karena barang atau jasa yang dihasilkan dapat lebih hemat atau efisien jika pengerjaannya dilakukan secara bersama-sama. Pengertian organisasi itu sendiri adalah alat yang digunakan orang-orang secara individu maupun kelompok untuk mencapai beberapa tujuan. Organisasi dapat memenuhi kebutuhan manusia. Orang menjadi pengaturan yang disengaja terhadap sejumlah orang untuk mencapai tujuan tertentu.

Penilaian kinerja merupakan kegiatan mengukur atau menilai untuk menetapkan seseorang pegawai atau karyawan sukses atau gagal dalam melaksanakan pekerjaannya dengan menggunakan standar pekerjaan sebagai tolak ukurnya. Menurut Wibowo (2007: 35) jenis kinerja dibagi menjadi tiga yaitu, kinerja organisasi, kinerja proses, dan kinerja individu.

Masalah-masalah yang berkaitan dengan kinerja pegawai diantaranya ialah kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan. Banyak

pekerjaan yang menumpuk dan terbengkalai yang pada akhirnya tidak selesai tepat pada waktunya. Permasalahan yang menyangkut kemampuan pegawai yakni harus mampu mengifisiensi waktu. Keterbatasan pegawai yang handal dan cekatan dalam menguasai operasional merupakan masalah yang mendasar dalam perbaikan kinerja. Selain itu, *turnover* atau pergantian tenaga kerja dalam sebuah perusahaan adalah sebuah bentuk yang nyata dari *turnover intention* yang dapat menjadi masalah bagi perusahaan. Hal ini diperkuat oleh data mengenai laporan hasil kinerja pegawai (LKIP) per tahun pada Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung.

Tabel 1.1. Jumlah Karyawan Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga

Tahun	Jumlah Karyawan
2020	281
2021	281
2022	251

Sumber: Data Kepegawaian Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 1.1. Tersebut didapatkan data *turnover* selama satu tahun. Presentase *turnover* pada Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung tergolong minim dan tidak terjadi secara terus menerus.

Dalam mengukur dan peningkatan kinerja serta lebih meningkatnya akuntabilitas kinerja pemerintah, maka setiap instansi pemerintah perlu menetapkan Indikator Kinerja Utama (IKU). Hasil pengukuran atas indikator

kinerja utama Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung dalam kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. 2. Pencapaian Kinerja DSDABM Tahun 2020

NO	SASARAN STRATEGIS	CAPAIAN
1	Melebihi/Melampaui Target	50.00%
2	Sesuai Target	25.00%
3	Tidak Mencapai Target	25.00%

Sumber: LKIP DSDABM Tahun 2020

Tabel 1.3. Pencapaian Kinerja DSDABM Tahun 2021

NO	SASARAN STRATEGIS	CAPAIAN
1	Melebihi/Melampaui Target	66.66%
2	Sesuai Target	22.22%
3	Tidak Mencapai Target	11.11%

.Sumber: LKIP DSDABM Tahun 2021

Tabel 1.4. Pencapaian Kinerja DSDABM Tahun 2022

NO	SASARAN STRATEGIS	CAPAIAN
1	Melebihi/Melampaui Target	50.00%
2	Sesuai Target	50.00%
3	Tidak Mencapai Target	00.00%

Sumber: LKIP DSDABM Tahun 2022

Berdasarkan pemaparan data pada tabel diatas, peneliti melakukan peninjauan mengenai kinerja pegawai pada Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung sebagai berikut:

Pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) pada Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung Tahun 2020 merupakan pencapaian paling rendah yakni tidak tercapainya target perusahaan dengan presentase sebesar 25%. Hal tersebut dikarenakan adanya pandemi. Hasil capaian kinerja Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung setiap tahunnya mengalami kenaikan, hal tersebut dapat diketahui bahwa kuantitas kinerja dari perusahaan cukup maksimal.

Pada pencapaian kinerja Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung selama tiga tahun terakhir, terhitung dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 terdapat kenaikan kinerja. Namun pencapaian kinerja setiap tahunnya tidak mencapai angka 100% dan pada tahun 2022 terdapat penurunan kinerja pegawai sebanyak 16.66%. Pada tahun tersebut juga terjadi permasalahan yakni *turnover* di mana terdapat pengurangan pegawai 30 orang.

Adanya permasalahan tersebut maka bisa memberikan ketertarikan peneliti mengambil isu penelitian mengenai komunikasi internal terhadap kinerja pegawai, yang di mana peneliti menjadikan pegawai Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung sebagai objek penelitian. Komunikasi internal yang berjalan baik diharapkan dapat meningkatkan kinerja pada pegawai untuk menghasilkan hasil kerja yang lebih baik, selain itu pegawai akan merasa nyaman dengan pekerjaan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat sesuai dengan rencana yang diinginkan dan tujuan organisasi dapat tercapai.

Oleh karenanya, peneliti memberikan judul penelitian ini yakni, “**Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka terdapat beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian antara lain:

1. Seberapa besar pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh *Downward Communication* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh *Upward Communication* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh *Horizontal Communication* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan paparan di atas, maka terdapat tujuan penelitian antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Downward Communication* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung.

3. Untuk mengetahui pengaruh *Upward Communication* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Horizontal Communication* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian tentu memiliki manfaat bagi peneliti maupun pihak lain yang terkait. Maka penelitian ini mempunyai kegunaan antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta pemikiran dan pemahaman ilmu pengetahuan secara umum dan khususnya bagi prodi Ilmu Komunikasi. Serta diharapkan dapat menjadi referensi dari berbagai pihak yang memiliki kepentingan yang sama dan akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang serupa sesuai dengan Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Bandung.

2. Kegunaan Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan tentang pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai.
- b. Bagi perusahaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan gagasan pemikiran dan masukan dalam pengambilan keputusan khususnya dalam hal komunikasi internal dan kinerja pegawai sehingga dapat mengoptimalkan kinerja perusahaan.

- c. Bagi penulis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang luas dalam bidang komunikasi, khususnya mengenai masalah tentang komunikasi internal dan kinerja pegawai.