

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri serta memerlukan orang lain melakukan komunikasi. Inti utama dari komunikasi terletak dalam proses komunikasinya yaitu sebuah aktivitas dalam hal melayani hubungan antara pengirim pesan dan penerima pesan melampaui ruang dan waktu. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, ditempat pekerjaan, dipasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada.

Komunikasi merupakan suatu proses dalam penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan media tertentu. Informasi yang disampaikan dapat memberikan efek tertentu kepada komunikan. Komunikasi sangat penting bagi kehidupan manusia. Berkembangnya pengetahuan manusia dari hari ke hari karena komunikasi. Komunikasi juga membentuk system sosial yang saling membutuhkan satu sama lain, maka dari itu komunikasi dan masyarakat tidak dapat dipisahkan. Dalam komunikasi yang melibatkan dua orang, komunikasi berlangsung apabila adanya kesamaan makna, sesuai dengan definisi tersebut pada dasarnya seorang melakukan komunikasi. Komunikasi juga ialah suatu proses dimana seseorang atau beberapa kelompok, organisasi, dan masyarakat menciptakan dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain.

Di era masyarakat global saat ini sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal yang berperan penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia ini mempengaruhi keberhasilan karena mempengaruhi sumber daya lainnya. Di zaman yang berkembang pesat saat ini setiap perusahaan pasti menginginkan seluruh karyawannya dapat bekerja dan memberikan kontribusi yang positif sesuai dengan yang diharapkan. Jika dikaitkan komunikasi dengan sumber daya manusia kemampuan sumber daya manusia sangat berperan dalam menentukan keberhasilan pekerjaan yang dibebankan oleh seluruh pegawai dan juga diharapkan tercapainya tujuan dari sebuah organisasi atau instansi sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan.

Organisasi dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran organisasi memiliki banyak komponen yang melandasi diantaranya terdapat banyak orang, tata hubungan kerja, pekerjaan dan kesadaran dari anggota sesuai dengan kemampuan mereka masing – masing. Dengan demikian kegiatan organisasi merupakan dasar dalam membuat pola peranan dan cetak biru bagi para anggotanya untuk melakukan aktivitas perusahaan. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang saling berinteraksi dan mengembangkan organisasi yang bersangkutan.

Organisasi pada intinya adalah system pembagian kerja melalui hierarki dalam mencapai tujuan bersama. Organisasi menetapkan peran (*role*) kepada setiap orang yang menjadi anggotanya, peran-peran itu kemudian

dioperasionalkan ke dalam tugas (*task*) dan fungsi (*function*). Semua peran tersebut tidak dapat dilaksanakan sendiri tetapi harus bersama-sama dengan orang lain yang mempunyai kedudukan dan kewenangan yang lebih tinggi, setingkat maupun yang lebih rendah. Proses Kerjasama itu memerlukan hubungan dengan orang lain melalui mekanisme yang disebut komunikasi, dan karena konteksnya dalam organisasi, disebut komunikasi organisasi. Secara sederhana, komunikasi organisasi dipahami sebagai jaringan kerja yang dirancang dalam suatu sistem dan proses untuk mengalihkan informasi dari seseorang/sekelompok orang kepada seseorang/sekelompok orang demi tercapainya tujuan organisasi.

Komunikasi internal merupakan suatu proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi atau perusahaan. Komunikasi internal dalam suatu organisasi sedikit berbeda dengan aktivitas komunikasi dalam keseharian sebab dalam komunikasi organisasi, aspek komunikasi formal dan tertulis lebih dominan diterapkan. Misal, pemberitahuan melalui surat, email, memo dari atasan, peraturan yang dibuat oleh perusahaan, bulletin organisasi, atau papan pengumuman. Meski begitu, bukan berarti tidak ada komunikasi secara lisan dan nonformal yang terjadi dalam organisasi.

Komunikasi internal merupakan komunikasi yang dilakukan secara dua arah, secara khusus diarahkan pada pihak internal dalam suatu komunitas, organisasi, perusahaan. Komunikasi internal memiliki tujuan memfokuskan pembicaraan anggota komunitas untuk membangun kedekatan internal. Kemudian menyampaikan dan menerima pendapat yang akhirnya

menimbulkan *feedback* atau timbal balik yang memberikan keuntungan. Komunikasi internal juga dapat diartikan sebagai segala bentuk interaksi dan komunikasi antar seluruh anggota perusahaan sehingga satu sama lain dapat memiliki informasi yang jelas dari proses komunikasi tersebut. Tujuan dari komunikasi internal adalah untuk membangun kesamaan persepsi dan arah pandang organisasi dengan individu didalamnya.

Dalam suatu lembaga atau perusahaan perlu adanya bagian khusus yang menangani hubungan dengan pihak internal dan eksternal perusahaan yaitu bagian humas. Hal ini dikarenakan dapat menangani segala kegiatan yang berhubungan dengan masalah-masalah yang sering timbul di suatu organisasi/perusahaan, seperti kesalah pahaman dalam berkomunikasi sehingga antara pesan yang disampaikan dengan pesan yang diterima berbeda penafsiran atau arti. dalam hal ini komunikasi internal bagi perusahaan ternyata sama pentingnya dengan komunikasi eksternal.

Suatu perusahaan memiliki pegawai untuk mendorong atau memberikan semangat dalam bekerja, maka dari itu motivasi kerja merupakan dasar bagi suatu organisasi untuk mengembangkan baik instansi pemerintah maupun instansi swasta tidak lain karena adanya keinginan untuk mewujudkan tujuan dan usaha yang dilakukan secara bersama, sistematis, serta berencana. Motivasi kerja dapat dikatakan sebagai penggerak maupun dorongan yang dapat memicu timbulnya dan juga mampu mengubah tingkah laku individu untuk menuju pada hal yang lebih baik. Motivasi kerja pegawai dapat bersumber dari dalam diri seseorang yang sering dikenal dengan motivasi

internal dan motivasi eksternal yang timbul karena adanya pengaruh-pengaruh dari luar untuk mendorong seseorang melakukan sesuatu sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Motivasi kerja merupakan stimulus atau rangsangan bagi setiap pegawai untuk bekerja dalam menjalankan tugasnya. Dengan motivasi yang baik maka para pegawai akan merasa senang dan bersemangat dalam bekerja sehingga mengakibatkan perkembangan dan pertumbuhan yang signifikan pada diri organisasi. Adapun cara untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai adalah dengan meningkatkan motivasi kerja melalui training, misalnya mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kerja, berikan reward (bonus) bagi pegawai yang berprestasi, melakukan pendekatan untuk mengoptimalkan kinerja pegawai, mengadakan kegiatan khusus untuk membangun kekeluargaan antar pegawai dengan pimpinan.

Pada hakikatnya motivasi kerja adalah untuk menggerakkan dan mengarahkan pegawai dalam bekerja sehingga mencegah terjadinya hambatan, kesalahan dan kegagalan dalam bekerja. Motivasi kerja menunjukkan adanya disiplin dalam bekerja sehingga pegawai lebih tekun, cermat dan lebih giat atau semangat untuk melakukan suatu pekerjaan yang menjadi kewajiban bagi seorang pegawai. Dengan hal tersebut, maka pegawai melaksanakan tugasnya harus sesuai dengan program kerja yang telah dibuat dan mengikuti peraturan dalam bekerja. Sehingga menghasilkan pekerjaan yang berkualitas maupun yang dapat memuaskan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung merupakan sebuah instansi yang berada di bawah naungan Pemerintah Kota Bandung. Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung mengalami perkembangan berdasarkan kebijakan yang terus menerus mengalami perubahan kearah yang lebih baik, sehingga dapat menjalankan kegiatan secara maksimal dalam memperbaiki kesejahteraan masyarakat. Untuk mempermudah kinerja masing-masing mempunyai peran dan tugas masing-masing setiap bidangnya.

Sebagai salah satu instansi pemerintahan, sangat penting menjalin hubungan yang baik dengan stakeholder, baik internal maupun external. Hubungan kepada stakeholder external merupakan cerminan bagaimana hubungan internal sebuah instansi tersebut. Hubungan internal sebuah instansi dipengaruhi oleh bagaimana hubungan interpersonal antar karyawan yang dapat menunjang motivasi kerja.

Komunikasi yang efektif akan membantu mengantisipasi masalah-masalah, membuat keputusan yang tepat, mengkoordinasikan aliran kerja, mengawasi orang lain, dan mengembangkan berbagai hubungan. Secara sederhana, komunikasi terdiri atas 3 unsur, yakni komunikator, pesan, dan komunikan. Dengan demikian, komunikasi yang efektif akan tercipta apabila tiga unsur tersebut telah terpenuhi dan berjalan secara optimal guna terciptanya lingkungan kerja yang harmonis.

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

pekerjaan yang menumpuk 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 motivasi. Hal ini diperkuat oleh data mengenai laporan hasil motivasi pegawai per tahun pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung,

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

Tahun	Jumlah Karyawan
2020	110
2021	110
2022	110

Sumber : Data kepegawaian Dinas Komunikasi

dan Informatika Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut didapatkan jumlah karyawan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Dalam mengukur dan peningkatan motivasi seras lebih meningkatnya akuntabilitas kinerja pemerintah, maka setiap instansi pemerintah perlu menetapkan indikator Kinerja Utama (IKU). Hasil pengukuran atas indikator pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.2 Pencapaian Motivasi Diskominfo Kota Bandung Tahun 2020

No	Sasaran Strategis	Capaian
1	Melebihi/Melampai Target	50.00%
2	Sesuai Target	35.00%
3	Tidak Mencapai Target	25.00%

Sumber : LKIP DKIKB Tahun 2020

Tabel 1.3 Pencapaian Motivasi Diskominfo Kota Bandung Tahun 2021

No	Sasaran Strategis	Capaian
1	Melebihi/Melampai Target	60.00%
2	Sesuai Target	32.20%
3	Tidak Mencapai Target	28.00%

Sumber : LKIP DKIKB Tahun 2021

Tabel 1.4 Pencapaian Motivasi Diskominfo Kota Bandung Tahun 2022

No	Sasaran Strategis	Capaian
1	Melebihi/Melampai Target	53.00%
2	Sesuai Target	55.00%
3	Tidak Mencapai Target	00.00%

Sumber : LKIP DKIKB Tahun 2022

Berdasarkan pemaparan data pada table diatas, peneliti melakukan peninjauan mengenai motivasi pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai berikut:

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

Pada pencapaian kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung selama tiga tahun terakhir, terhitung dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 terdapat kenaikan. Namun pencapaian kinerja setiap tahunnya tidak mencapai angka 100% dan pada tahun 2022 terdapat penurunan motivasi kerja pegawai sebagai 50%. dimana dari segi kebutuhan penghargaan jarang sekali perusahaan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi Adapun penghargaan tidak diberikan kepada pegawai. Untuk disiplin kerja masih adanya perilaku karyawan yang tidak sesuai dengan harapan pimpinan/perusahaan seperti karyawan yang sering datang terlambat, adanya karyawan yang tidak mematuhi peraturan yang telah ditetapkan, dan tidak adanya teladan kepemimpinan.

Adanya permasalahan tersebut maka bisa memberikan ketertarikan peneliti mengambil isu penelitian mengenai komunikasi internal terhadap motivasi kerja pegawai, yang dimana peneliti menjadikan pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sebagai objek penelitian. Komunikasi internal yang berjalan baik diharapkan dapat emingkatkan

motivasi 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.

Untuk itu peneliti memberikan judul penelitian ini yakni, **“Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.”**

1.2. Identifikasi Masalah

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

1. Seberapa besar pengaruh komunikasi internal terhadap motivasi kerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh *Downward Communication* terhadap motivasi kerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh *Upward Communication* terhadap motivasi kerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh *Horizontal Communication* terhadap motivasi kerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian 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 motivasi kerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Downward Communication* terhadap motivasi kerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Upward Communication* terhadap motivasi kerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Horizontal Communication* terhadap motivasi kerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini tentu mempunyai kegunaan dan manfaat bagi peneliti maupun pihak lain yang akan menggunakannya. Maka dari itu penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Melalui penelitian ini memberikan acuan maupun rujukan untuk penelitian sejenis maupun lanjutan, mengenai komunikasi internal, motivasi kerja pegawai. Dan dapat memberikan pemikiran dan memperkaya informasi serta pemahaman ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya bagi jurusan Ilmu Komunikasi. Dapat menjadi referensi

bagi pihak yang akan melakukan penelitian dalam permasalahan serupa yang sesuai dengan Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

2. Kegunaan Praktis

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dan memberikan masukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika kota Bandung dalam meningkatkan kesadaran pada instansi atau perusahaan. Dan dapat bermanfaat untuk menjadi bahan pertimbangan instansi atau perusahaan yang bersangkutan.