

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya manusia adalah sebagai makhluk individu yang unik, berbeda antara satu dengan lainnya. Secara individu juga, manusia ingin memenuhi kebutuhannya masing-masing, manusia adalah makhluk hidup yang hidup dalam kelompok dan populasi, manusia disebut juga dengan makhluk sosial karena manusia membutuhkan individu lain untuk menunjang kehidupannya. Mereka membutuhkan interaksi untuk segala aktifitas sosial dan lain-lain.

Manusia dapat dikatakan makhluk sosial karena pada dirinya terdapat dorongan untuk berhubungan atau berinteraksi dengan orang lain, dimana terdapat kebutuhan untuk berteman dengan orang lain yang sering didasari atas kesamaan ciri atau kepentingan masing-masing.

Dalam kehidupan sehari-hari setiap individu membutuhkan komunikasi untuk berinteraksi antar satu individu dengan individu lain. Komunikasi berasal dari bahasa latin "*communis*" yang berarti "membuat kebersamaan" atau membuat dua kebersamaan atau lebih. Akar kata "*communis*" adalah "*communico*" yang artinya berbagi. Menurut Soyomukti (2010, hlm.55), yang dimaksud berbagi dalam pengertian di atas adalah pemahaman bersama antara komunikator dan komunikan melalui pertukaran pesan.

Komunikasi merupakan pertukaran informasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan maksud dan tujuan tertentu. Sedangkan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) komunikasi merupakan pengiriman dan penerimaan informasi, berita, atau pesan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih sehingga maksud atau pesan tersebut dapat dipahami.. Hal tersebut serupa dengan pendapat Effendy (2009, hlm.5) yang mengatakan bahwa "komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik langsung secara lisan maupun tak langsung melalui media."

Organisasi merupakan sebuah wadah untuk orang berkumpul dan bekerja sama secara rasional dan sistematis, terencana, dipimpin, dan terkendali dalam memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Suatu organisasi tidak dapat berjalan tanpa manusia di dalamnya, oleh karena itu suatu organisasi merupakan sekelompok manusia dari berbagai latar belakang berbeda baik kepribadian, pendidikan, lingkungan, status ekonomi, dan sebagainya yang disatukan dalam satu tujuan yang sama dalam suatu perusahaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Kast dan James E. Rosenzweig dikutip dalam Ismail Nawawi Uha (2013, hlm. 3) yang mengemukakan bahwa:

“Organisasi didefinisikan sebagai sekelompok orang yang terikat secara formal dalam hubungan atasan dan bawahan yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama pula.”

Dalam setiap organisasi atau perusahaan komunikasi sangatlah dibutuhkan agar tidak terjadi *miss communication* antar anggota atau pegawai, interaksi yang dilakukan melalui komunikasi, baik secara verbal maupun non-verbal, baik lisan maupun tulisan agar dapat mencapai tujuan tertentu.

Untuk mencapai tujuan tersebut perlu adanya Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Menurut Mary Parker Follet (dalam Burhanudin, 2015, hlm.27) mengemukakan bahwa Sumber Daya Manusia adalah “suatu seni untuk mencapai tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk mencapai tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaan yang diperlukan, atau dengan kata lain tidak melakukan pekerjaan-pekerjaan itu sendiri”.

Pegawai merupakan Sumber Daya Manusia dalam sebuah lembaga atau instansi. Pegawai perlu dikelola dengan baik karena pegawai merupakan aset paling penting yang dimiliki oleh setiap organisasi. Upaya pengelolaan ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia yang akan berdampak pada organisasi itu sendiri. Pengelolaan sumber daya manusia dapat diupayakan salah satunya yaitu melalui peningkatan kinerja pegawai.

Untuk menciptakan kualitas kinerja pegawai yang baik dapat diupayakan dengan cara meningkatkan kinerja pegawai. Kinerja merupakan proses dimana

Nurul Siti Rahmah, 2019

PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN BIDANG MESIN DAN TEKNIK INDUSTRI (PPPPTK BMTI) CIMAH

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

organisasi dapat mengukur sejauh mana pekerjaan yang diberikan kepada pegawainya dapat dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini selaras dengan pendapat A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2009, hlm 9) mengemukakan bahwa “Kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Kriteria pencapaian kinerja pegawai dapat dilihat dari hasil penilaian kinerja pegawai yang berdampak pada prestasi kerja pegawai sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil menyatakan bahwa penilaian prestasi kerja PNS adalah suatu proses penilaian terhadap sasaran kerja pegawai dan perilaku kerja PNS.

Salah satu faktor yang mendukung peningkatan kinerja pegawai adalah dengan cara menjalin hubungan yang baik (*good relationship*) dan komunikasi. Menurut Arni (2009, hlm.1) mengemukakan bahwa komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, dengan komunikasi manusia dapat berhubungan satu sama lain.

Permana (2010, hlm. 92) mengungkapkan terdapat banyak jenis komunikasi yang berlangsung dalam organisasi. Namun demikian, secara umum komunikasi dibedakan dari dua jenis, yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Dalam penelitian ini, penulis lebih memfokuskan pada komunikasi internal. Menurut Effendy (2009, hlm.122) komunikasi internal adalah pertukaran gagasan di antara administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung.

Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) adalah unit pelaksana teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang dalam melaksanakan tugas fungsinya bertanggung jawab kepada Inspektorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan. Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK

Nurul Siti Rahmah, 2019

PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN BIDANG MESIN DAN TEKNIK INDUSTRI (PPPPTK BMTI) CIMAHI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BMTI) merupakan suatu lembaga yang memiliki banyak unit kerja dan jumlah pegawai yang cukup banyak, sehingga masing-masing unit kerja membutuhkan informasi secara rinci sehingga dibutuhkanlah komunikasi internal yang baik didalam organisasi.

Bedasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti selama kegiatan Program Pengalaman Lapangan didapatkan beberapa fakta seperti : kinerja pegawai yang baik di PPPPTK BMTI hanya formalitas semata bahkan ada sebagian pegawai yang sebenarnya tidak melakukan kinerja dengan baik namun pegawai tersebut berupaya untuk mengakali agar kinerjanya bisa dikatakan baik melalui kerjasama dengan pihak pengelola kepegawaian untuk memperbaiki kekurangannya, namun bukan memperbaiki kinerjanya sendiri. Selain itu, ada sebagian pegawai yang selalu menunda pekerjaan sampai waktu yang sudah ditentukan dan harus ditegur terlebih dahulu secara langsung barulah pegawai tersebut mau mengerjakan pekerjaannya tetapi dengan asal-asalan.

Selain itu, permasalahan yang terjadi di PPPPTK BMTI Cimahi yaitu terjadinya naik turun kinerja pegawai. Terdapat fenomena di PPPPTK BMTI Cimahi, peneliti menemukan faktor yang mengindikasikan naik turunnya kinerja pegawai antara lain kerjasama belum sepenuhnya terjalin dengan baik dengan rekan kerja dalam melaksanakan tugas, rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan belum cukup baik, komunikasi belum sepenuhnya efektif dilihat dari ketidakjelasan informasi yang diperoleh pegawai.

Data yang didapat peneliti adalah Sasaran Kerja Pegawai (SKP) yang merupakan sub sistem dalam penilaian kinerja PNS. Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dibuat untuk melihat capaian target atas rencana strategis, rencana kerja tahunan organisasi yang telah dibuat. Berikut ditampilkan rekapitulasi nilai rata-rata Sasaran Kerja Pegawai (SKP) di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Cimahi pada tahun 2016-2018:

Tabel 1.1
Nilai Rata-rata Sasaran Kerja Pegawai di PPPPTK BMTI Cimahi
Tahun 2016-2018

Tahun	Nilai Rata-rata
2016	84,01
2017	81,37
2018	85,70

Sumber : Sub Bagian Tata Laksana dan Kepegawaian PPPPTK BMTI Cimahi (Data telah diolah)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa kinerja pegawai terhadap organisasi masih belum maksimal. Rekapitulasi nilai rata-rata Sasaran Kerja Pegawai (SKP) di PPPPTK BMTI Cimahi mengalami turun naik. Dari tahun 2016 sampai tahun 2017 nilai Sasaran Kerja Pegawai mengalami penurunan, tetapi dari tahun 2017 sampai 2018 mengalami kenaikan. Hal tersebut dapat menunjukkan belum optimalnya tingkat kinerja pegawai di PPPPTK BMTI Cimahi.

Untuk menetapkan tingkat kinerja karyawan, dibutuhkan penilaian kinerja, penilaian kinerja yang adil membutuhkan standar kinerja yang mendefinisikan tingkat yang diharapkan dari kinerja seseorang. Standar memiliki batas ukuran minimal dan maksimal, standar minimal adalah standar yang menentukan kualitas minimal yang harus ada atau terjadi. Standar pendidikan merupakan standar minimal yang harus dicapai oleh proses pendidikan dan pembelajaran, sedangkan standar maksimal adalah nilai maksimal atau nilai capaian yang tertinggi bagi kinerja pegawai yang ditunjukkan melalui produktivitasnya. Sejalan dengan pendapat Andrew E. Sikula dalam Mangkunegara (2009, hlm 10) yang merumuskan bahwa:

“Penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu (barang).”

Komunikasi merupakan alat utama untuk menyempurnakan hubungan dalam suatu organisasi, komunikasi internal sangat penting untuk meningkatkan

Nurul Siti Rahmah, 2019

PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN BIDANG MESIN DAN TEKNIK INDUSTRI (PPPPTK BMTI) CIMAH

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kinerja pegawai dalam suatu organisasi tersebut untuk menghasilkan keluaran yang sesuai dengan tujuan organisasi tersebut. Hal itu selaras sebagaimana yang dikemukakan oleh Yatri Indah Kusumastuti (2009, hlm.27) yaitu, “Manfaat komunikasi internal salah satunya dengan komunikasi meningkatkan kinerja pegawai terhadap organisasi.”

Sejalan dengan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tatalaksana dan Kepegawaian pada tanggal 15 Januari 2019 mengenai pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai, beliau menjelaskan bahwa untuk mensinergikan antara visi, misi, tujuan organisasi dengan unit kerja perlu adanya komunikasi. Selain ini, beliau juga menjelaskan komunikasi sangat berpengaruh pada kinerja pegawai, salah satunya pada saat mengkomunikasikan sasaran kerja dan cara penyelesaiannya. Alasan sasaran kerja harus dikomunikasikan terlebih dahulu yaitu bertujuan agar pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya terarah sesuai dengan tugas dan jabatannya, hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Bertitik tolak dengan adanya data fakta lapangan sebagai hasil dari studi pendahuluan, peneliti akan melakukan penelitian yang dalam bentuk skripsi dengan judul penelitian *“Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Cimahi”*

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah gambaran umum yang akan dijadikan pembahasan atau ruang lingkup dari bidang kajian dalam penelitian ini, sehingga pada akhirnya nanti masalah yang akan diteliti akan tampak jelas. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas serta untuk menghindari perbedaan penafsiran terhadap masalah yang akan diteliti, maka dibuat perumusan masalah untuk memperjelas masalah yang akan diteliti dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Nurul Siti Rahmah, 2019

PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN BIDANG MESIN DAN TEKNIK INDUSTRI (PPPPTK BMTI) CIMAH

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Bagaimana proses komunikasi internal yang berlangsung di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Cimahi?
2. Bagaimana capaian kinerja pegawai di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Cimahi?
3. Seberapa besar pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Cimahi?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagai pedoman untuk arah dan tolak ukur keberhasilan penelitian, maka tujuan penelitian dapat dirumuskan menjadi 2 (dua) tujuan yakni tujuan umum dan tujuan khusus.

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai seberapa besar pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Cimahi melalui proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data melalui prosedur tertentu.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang proses komunikasi internal di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Cimahi.
- b. Untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang capaian kinerja pegawai di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Cimahi.

- c. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Cimahi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik untuk peneliti maupun untuk semua pihak yang terlibat di dalamnya. Adapun beberapa manfaat yang dapat dikemukakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu administrasi pendidikan khususnya mengenai pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Cimahi

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengembangan pola pikir penelitian, khususnya dalam upaya memahami komunikasi internal dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai.

2. Bagi Pihak Lembaga

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi pegawai di lapangan atau lembaga mengenai komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja pegawai.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Agar pembahasan dalam penelitian ini mengarah kepada maksud yang sesuai dengan judul, maka pembahasan ini penulis menyusun sistematika pembahasan dengan rincian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini mengemukakan kajian pustaka menghimpun teori dan konsep berbagai literatur, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan diakhiri dengan hipotesis yang merupakan dugaan sementara dari hasil penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini mengemukakan tentang desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian, dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mengemukakan analisa data penelitian dan hasil penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V : KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Pada bab ini mengemukakan kesimpulan, implikasi dan rekomendasi dari hasil penelitian di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN**