

**FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN DI SEKRETARIAT DPRD
KABUPATEN BANDUNG BARAT**

**THE FUNCTION OF INTERNAL COMMUNICATION IN INCREASING
EMPLOYEE'S PERFORMANCE IN WEST BANDUNG REGIONAL
HOUSE OF REPRESENTATIVE**

Oleh:

Febrianti Hidasary Putri

132050328

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2017**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BANDUNG BARAT

Oleh:

Febrianti Hidasary Putri

132050328

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi**

Bandung, 6 Mei 2017

Menyetujui,

Pembimbing,



(Dr. Hj. Elly Komala, M.Si)

SURAT PENYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister dan atau dokter), baik di Universitas Pasundan maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Pembimbing dan masukan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pangarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 7 Juni 2017

Yang membuat pernyataan,

(Febrianti Hidasary Putri)
132050328

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa pentingnya Fungsi Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Sekretariat DPRD dan untuk mengetahui hambatan dan juga usaha apa saja yang dilakukan oleh DPRD.

Komunikasi internal merupakan sebuah komunikasi yang dilakukan oleh lingkungan internal itu sendiri. Bisa karyawan dengan karyawan, karyawan dengan pimpinan ataupun sebaliknya. Komunikasi internal juga berperan penting dalam perkembangan kinerja karyawan karena sebuah pekerjaan akan berjalan baik bila dibantu dengan komunikasi yang efektif.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode campuran atau *Mixed Method* yaitu metode yang memadukan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Dimana dalam pengumpulan datanya menggunakan tahap penyebaran angket yang termasuk kedalam metode kuantitatif lalu setelah itu menggunakan tahap wawancara dan observasi yang termasuk kedalam kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa Komunikasi Internal di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat sudah berjalan cukup baik untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Hal ini terlihat dari hasil kerja karyawan yang selalu sesuai dengan apa yang diperintahkan oleh atasannya walaupun masih diperlukan beberapa evaluasi seperti terkait dengan ketepatan waktu karyawan.

Adapun beberapa hal yang direkomendasikan peneliti kepada pihak Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, yaitu untuk lebih memperbanyak kegiatan dipagi hari agar karyawan dapat datang tepat waktu sebelum jam kantor dimulai. Lalu untuk lebih dapat mendengarkan saran yang diberikan oleh karyawannya. Dan untuk lebih bersikap tegas kepada para karyawan yang selalu mengumpulkan tugasnya melebihi *deadline* yang telah ditentukan.

ABSTRACT

This research title is “The Function of Internal Communication in Increasing Employees Performance in West Bandung Regional House of Representative”. The purpose of this research is to understand how important internal communication’s function in increasing Employees Performance in Regional House of Representative and to discover obstacles and also the solutions come from Regional House of Representative.

Internal communication is a kind of communication from internal circle itself. It can be employee-to-employee, employee-to-chief or vice versa. Internal communication also have important role in employee’s development because an assignment will be succed to accomplished with effective communication.

This research method is mixed method which is a method that combine quantitative and qualitative approachment. Which is in data submission use questionnaire spread that include in quantitative method and then use interview and observation step which is qualitative approachment.

Based on final research, internal communication in West Bandung Regional House of Representative is work pretty well to increase employee’s performance. This shown by performance result by employees that always match with what chief assigned even though there are some things that needed to be evaluated like time fidelity by employees.

As for some things to recommended researchers to West Bandung Regional House of Representative is to increase more morning activity in order to make employees come early at the office. Then, to the chief, they need to consider more advice from the employees and be more firm to employees who submits the assignment far from the deadline.

RINGKESAN

Panalungtikan ieu ngagaduhan judul “Pungsina Komunikasi Internal Dina Raraga Ningkatkeun Padamelan Karyawan Di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat”. Tujuan panalungtikan ieu nyaeta pikeun milarian terang sakumaha pentingna komunikasi internal nu aya dilebet instansi pamarentahan kanggo ningkatkeun sumanget padamel di Sekretariat DPRD sareng kanggo milarian terang naon wae nu janten hambatan, teras kumaha usaha nu dilakukeun ku DPRD.

Komunikasi Internal nyaeta komunikasi nu dilaksanakeun ku lingkungan dilebet instansi pamarentahanna. Tiasa padamel sareng padamel, padamel sareng atasan, atanapi sabalikna. Komunikasi internal oge ngagaduhan peran anu penting kanggo padamel pikeun ningkatkeun padamelanana, kusabab padamelan bakal lancar upami dibantosan ku komunikasi anu efektif.

Metode panalungtikan nu di anggo nyaeta metode campuran atanapi *mixed method*. Nyaeta metode nu nyampurkeun cara ngacaketan kuantitatif sareng kualitatif. Anu ngumpulkeun datana nganggo tahapan nyebarkeun angket anu lebet kana metode kuantitatif, teras nganggo wawancara sareng observasi nu lebet kana metode kualitatif.

Ngadasarkeun kana hasil panalungtikan nu atos dilaksanakeun, yen komunikasi internal di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat atos cekap sae pikeun ningkatkeun padamelan eta padamel. Katingal tina hasil padamelanna eta padamel anu sami sareng nu dipiwarang ku atasanna. Mung masih perlu aya evaluasi nu ngeunaan kadisiplinan waktu eta padamel.

Sababaraha hal anu direkomendasikeun ku abdi salaku panalungtik kanggo Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, nyaeta pikeun nambahan kagiatan enjing - enjing supados padamel tiasa dongkap dina waktos nu tos ditangtoskeun sateuacan lebet jam kantor. Teras pikeun ngadangukeun naon anu dipikahoyong ku padamel. Sareng tiasa gaduh sikap anu tegas pikeun padamel nu osok ngempelkeun padamelanana teu dina waktos nu tos ditangoskeun.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirohim,

Segala Puji dan syukur ke khadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Sekretariat Kabupaten Bandung Barat”**.

Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Skripsi ini disusun berdasarkan pengalaman dan data - data yang telah peneliti peroleh di DPRD Kabupaten Bandung Barat. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada **Ibu Dr. Hj. Elly Komala, M.Si.** selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan arahan, dan kesempatan untuk memberikan bimbingan kepada peneliti, selama proses penyusunan hingga selesainya terselesaikanya pembuatan Skripsi ini.

Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak M. Budiana, SIP, M.Si., selaku Dekan FISIP Unpas.
2. Ibu Dra. Hj. Yulia Segarwati, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Unpas.
3. Ibu Yanti Susila, T. S.Ag., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Unpas.
4. Para Dosen dan Staff Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Unpas.

5. Drs. H. Aos Kaosar, SH, M.Si selaku Sekretaris DPRD yang telah meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dengan peneliti.
6. Pak Dhany Ramdhani, S.IP,. selaku Staff Humas & Potokol yang selalu membantu peneliti selama berada di Sekretariat DPRD KBB.
7. Pak Wisnu Sanjaya, S.Sos, Ibu Ida Rosita Hermawati, Pak Nandang Supriatna, dan Pak Dudih Heryana, SH, M.Si selaku staff Sekretariat DPRD yang telah membantu peneliti dalam proses pengumpulan data.

Selain itu peneliti juga ingin mengucapkan terimakasih kepada orang - orang terdekat peneliti, yaitu kepada:

1. Ayah dan Ibu selaku orang tua, yang selalu mendoakan dan mendukung peneliti dari awal masuk kuliah hingga terselesaikannya Skripsi ini.
2. Kepada adik peneliti, Irgi Gerdan Prasa Nugraha yang selalu memberikan semangat saat pengerjaan skripsi ini.
3. Fadhil Ramadhan Lukman, yang senantiasa memberikan dukungan, senantiasa memberi bantuan, senantiasa bertukar pikiran dan selalu memberi masukan yang positif atas penyusunan Skripsi ini.
4. Kepada sahabat - sahabat peneliti Farika Juliharti dan Riany Kusuma Dewi yang selalu memberikan semangat maupun dorongan agar peneliti segera menyelesaikan Skripsi ini.
5. Farhan Fauzan yang tidak pernah bosan memberikan penjelasan dan referensi disaat peneliti kebingungan.

Semoga Skripsi ini dapat memberi manfaat yang baik bagi semua pihak,
penyusun pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Bandung, 7 Juni 2017

Peneliti,

Febrianti Hidasary Putri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
RINGKESAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis	6
1.4.2 Kegunaan Praktisi	7
1.5 Kerangka Pemikiran	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Komunikasi	12
1.1.1 Tujuan Komunikasi	13
1.1.2 Fungsi Komunikasi	14
1.1.3 Proses Komunikasi	16
1.1.4 Konsep Komunikasi	17
1.1.5 Unsur - Unsur Komunikasi	18
1.1.6 Hambatan Komunikasi	19
2.2 Komunikasi Internal	21
2.2.1 Jalur Komunikasi Internal	22
2.2.2 Komunikasi Kebawah	23
2.2.2.1 Faktor Penghambat Komunikasi Kebawah	25
2.2.3 Komunikasi Keatas	26
2.2.3.1 Faktor Efektifitas Komunikasi Keatas	27
2.2.4 Komunikasi Horizontal	28
2.2.5 Efektifitas Komunikasi Internal	29
2.3 Kinerja Karyawan	30
2.3.1 Penilaian Kinerja	31
2.3.2 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan	33

2.3.3 Kegunaan Penilaian Kinerja Karyawan	34
2.3.4 Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja	35
2.3.5 Hambatan - Hambatan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan	37
2.4 Kaitan Teori Dengan Judul	38

BAB III METODE PENELITIAN DAN OBJEK

3.1 Metode Penelitian	41
3.1.1 Jenis Penelitian	41
3.1.2 Populasi dan Sensus	43
3.1.3 Operasional Variabel	44
3.1.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.1.5 Teknik Analisis Data	47
3.1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	49
3.2 Objek Penelitian	50
3.2.1 Sejarah Sekretarian DPRD KBB	50
3.2.2 Sejarah Lokasi Sekretariat DPRD KBB	53
3.2.3 Visi dan Misi Sekretariat DPRD KBB	53
3.2.4 Jumlah dan Komposisi Sekretariat DPRD KBB	55
3.2.5 Struktur Organisasi Sekretariat DPRD KBB	56
3.2.6 Struktur Humas dan Protokol	58
3.2.7 Tupoksi Subbagian Humas dan Protokol	60
3.2.8 Strategi Sekretariat DPRD KBB	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Data Responden	65
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	65
4.1.2 Usia Responden	66
4.1.3 Pendidikan Terakhir Responden	66
4.1.4 Lama Bekerja Responden	67
4.1.5 Agama Responden	68
4.2 Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan	69
4.2.1 Komunikasi Internal	70
4.2.1.1 Variabel Komunikasi Kebawah	70
4.2.1.1.1 Instruksi Kerja Dari Pimpinan	70
4.2.1.1.2 Penyampaian Peraturan Kerja	72
4.2.1.1.3 Bagaimana Melakukan Pekerjaan	74
4.2.1.2 Variabel Komunikasi Keatas	76
4.2.1.2.1 Menyampaikan Hasil Laporan Pekerjaan	77
4.2.1.2.2 Menyampaikan Saran Kepada Pimpinan	78
4.2.1.2.3 Membantu Karyawan Dalam Mengatasi Masalah	79
4.2.1.3 Variabel Komunikasi Seajar	81
4.2.1.3.1 Saling Bertukar Informasi Antar Karyawan	81
4.2.1.3.2 Mempererat Rasa Kekeluargaan Antar Karyawan	83
4.2.1.3.3 Mengkoordinasi Tugas - Tugas	85
4.2.2 Kinerja Karyawan	87

4.2.2.1 Variabel Kualitas Kerja	87
4.2.2.1.1 Adanya Ketelitian	87
4.2.2.1.2 Adanya Peningkatan	89
4.2.2.2 Variabel Ketepatan Waktu	91
4.2.2.2.1 Penggunaan Waktu yang Efisien dan Efektif	91
4.2.2.2.2 Sesuai Tidaknya dengan Strandar Waktu	92
4.2.2.3 Variabel Inisiatif	94
4.2.2.3.1 Adanya Kreatifitas dalam Penyelesaian	94
4.2.2.3.2 Kesanggupan Memutuskan Suatu Tindakan	96
4.2.2.4 Variabel Kemampuan	98
4.2.2.4.1 Mempunyai Rencana dan Merealisasikan Tujuan	98
4.2.2.4.2 Kemampuan Mengerjakan	100
4.2.2.5 Variabel Komunikasi	102
4.2.2.5.1 Melakukan Hubungan Pekerjaan	102
4.2.2.5.2 Penyampaian Informasi Dengan Jelas	104
4.3 Kaitan Teori Integrasi Informasi Dengan Judul Penelitian	105
4.3.1 Hambatan Yang Dihadapi Dalam Kegiatan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan	110
4.3.2 Usaha Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan Yang Terjadi ...	111

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran	113

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1	Operasional Variabel	45
4.1	Jenis Kelamin Responden	65
4.2	Usia Responden	66
4.3	Pendidikan Responden	67
4.4	Lama Bekerja Responden	68
4.5	Agama Responden	69
4.6	Pimpinan rutin memberikan intruksi kerja yang jelas kepada karyawan ...	70
4.7	Pimpinan rutin menyampaikan informasi penting mengenai peraturan kerja dengan baik	72
4.8	Pimpinan rutin mengarahkan terlebih dahulu cara melakukan pekerjaan yang dimintanya	74
4.9	Karyawan rutin menyampaikan hasil laporan pekerjaan kepada pimpinan ..	76
4.10	Karyawan rutin menyampaikan saran kepada pimpinan	78
4.11	Pimpinan membantu karyawan dalam mengatasi masalah	80
4.12	Karyawan selalu bertukar informasi dengan karyawan lainnya mengenai masalah pekerjaan	82
4.13	Karyawan saling membantu dalam mengerjakan suatu pekerjaan ataupun pergi bersama disaat ada waktu senggang	84
4.14	Karyawan rutin mengkoordinasikan pembagian tugas yang diberikan pimpinan dengan karyawan yang lainnya	86
4.15	Karyawan mampu mengerjakan atau melaksanakan tugas dengan teliti	88
4.16	Karyawan mampu memberikan peningkatan hasil kerja setiap tahunnya	89
4.17	Karyawan mampu hadir tepat waktu saat bekerja	91
4.18	Karyawan mampu menyelesaikan tugas dari pimpinan sesuai dengan <i>deadline</i> yang telah ditentukan	93
4.19	Karyawan mampu memberikan ide dan kreatifitas yang mereka miliki disaat menyelesaikan tugas	95
4.20	Karyawan mampu memutuskan suatu tindakan sendiri disaat mengalami permasalahan dalam pengerjaan tugas yang diberikan	97
4.21	Karyawan memiliki rencana jelas saat diberikan tugas atau program kerja oleh pimpinan	99
4.22	Karyawan mampu mengerjakan tugas dengan baik	101
4.23	Para karyawan rutin berkomunikasi untuk mempererat hubungan kerja yang baik	102
4.24	Karyawan mampu menyampaikan informasi dengan jelas kepada Karyawan lainnya	104

DAFTAR GAMBAR

1.1 Bagan Kerangka Pemikiran	11
3.1 Struktur Organisasi Sekretariat DPRD	56
3.2 Struktur Humas dan Protokol	58

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Penelitian dari Universitas	118
2. Surat Keterangan Izin Penelitian dari Kesbangpol	119
3. Surat Pengantar Angket	120
4. Surat Pengantar Wawancara	121
5. Pedoman Wawancara	122
6. Angket Penelitian	124
7. Buku Kode	127
8. Lembar Kode	130
9. Saat Peneliti Melakukan Penyebaran Angket	133
10. Saat Peneliti Melakukan Wawancara	135
11. Saat Peneliti Bersama Pimpinan DPRD	136
12. Saat Peneliti Berada di Lingkungan DPRD	136

RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS DIRI

Nama : Febrianti Hidasary Putri

Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 8 Februari 1996

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Belum Menikah

Agama : Islam

Tinggi/Berat Badan : 155 cm / 48 Kg

E-Mail : febriantihp08@gmail.com

HP : 082115591191

Alamat : Jl. Baktisejati, Kp. Batureok rt.03/09 no.128,
Desa Gudang Kahuripan, Kecamatan Lembang,
Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat,
40391

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Ade Muhamad

Pekerjaan : Pegawai Swasta

Nama Ibu : Yayuk Laellasary

Pekerjaan : Wiraswasta

PENDIDIKAN FORMAL

JENJANG PENDIDIKAN	NAMA SEKOLAH	JURUSAN	TAHUN
TK	TK Kinderdorf		2000 - 2001
SD	SDN Pancasila		2001 - 2007
SMP	SMP Negeri 1 Lembang		2007 - 2010
SMA	SMA Negeri 1 Lembang	IPA	2010 - 2013
UNIVERSITAS	Universitas Pasundan	Ilmu Komunikasi	2013 - 2017

PENGALAMAN ORGANISASI

ORGANISASI	TAHUN
Himpunan Mahasiswa Ilmu Komunikasi (HIMAKOM)	2013 - 2014
Karang Taruna	2013 - 2014
Himpunan Mahasiswa Ilmu Komunikasi (HIMAKOM)	2015 - 2016
Karang Taruna	2015 - 2017

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia pada hakekatnya adalah makhluk sosial, yang dalam kehidupan sehari - hari tidak akan terlepas dari kegiatan berinteraksi dan berkomunikasi. Dengan komunikasi manusia akan lebih terhubung satu dengan yang lainnya baik di dunia pekerjaan, lingkungan perkuliahan ataupun saat ada dilingkungan keluarga. Tanpa komunikasi tidak akan terjadi interaksi dan tidak dapat terjadi pertukaran pemikiran guna menyamakan persepsi yang menjadi dasar manusia berkomunikasi. Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dan tidak bisa terlepas dari seluruh bidang kehidupan, termasuk didalam sebuah organisasi atau instansi pemerintahan.

Peran komunikasi dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintahan itu adalah sebagai sarana penting atau jembatan penghubung untuk menyampaikan informasi yang akurat dari karyawan satu ke karyawan yang lainnya atau dari karyawan dengan pihak manajemen. Komunikasi adalah salah satu hal penting untuk tercapainya tujuan organisasi, dengan komunikasi kita dapat menjalin hubungan baik dengan pihak eksternal maupun pihak internal yang tidak lain adalah tugas dari seorang humas.

Praktisi humas sebelum menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dengan pihak eksternal, dia harus terlebih dahulu membentuk komunikasi internal yang efektif antara para karyawan dan pihak manajemen agar dapat terwujudnya tujuan organisasi yang diharapkan. Pihak internal merupakan inti kekuatan dari sebuah organisasi atau instansi dalam hal menciptakan dan menghasilkan hasil yang

akan diterima publik. Komunikasi internal sendiri merupakan tugas seorang humas untuk dapat membina hubungan baik dengan masyarakat internal, humas dituntut untuk dapat menjadi corong informasi dari para karyawan dengan pihak perusahaan atau sebaliknya dan mampu menjadi mediator dari perusahaan terhadap karyawan.

Keberadaan komunikasi internal diharapkan mampu untuk menjadi sarana pertukaran pikiran tentang keinginan - keinginan yang diinginkan pihak manajemen ataupun karyawan dan dapat menghilangkan kesalahpahaman atau hambatan komunikasi antara manajemen perusahaan dengan para karyawan sehingga akan menimbulkan hasil kerja yang positif terharap para karyawan karna merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak manajemen perusahaan atau instansi. Beberapa contohnya yaitu akan menciptakan rasa memiliki, motivasi kerja, kreativitas yang tinggi dan ingin mencapai prestasi kerja semaksimal mungkin. Disamping itu akan mengurangi dampak negatif seperti timbul rasa jenuh dan bosan bagi para pekerja karna mereka tidak diperhatikan haknya.

Komunikasi internal disini juga berhubungan dengan perkembangan kinerja karyawan, dimana karyawan merupakan aset yang cukup penting bagi sebuah perusahaan atau instansi pemerintahan. Komunikasi internal sangat berperan banyak untuk perkembangan kinerja karyawan karena sebuah pekerjaan akan berjalan dengan baik dan ideal bila dibantu dengan komunikasi yang efektif pula antara pihak manajemen perusahaan dan karyawannya.

Kinerja sendiri memiliki arti sebagai hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas tersebut. Setiap karyawan mengharapkan mendapat pengakuan serta kepuasan kerja

yang memadai yang nantinya akan memacu semangat serta kreativitas para karyawan dalam bekerja. Kinerja karyawan yang meningkat akan turut mempengaruhi atau meningkatkan prestasi organisasi atau instansi tempat karyawan yang bersangkutan bekerja, sehingga tujuan organisasi yang telah ditentukan dapat tercapai dengan lebih mudah.

Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat adalah salah satu instansi pemerintahan yang tentunya tidak terlepas dari peranan karyawan yang berusaha bersama - sama dengan para atasannya untuk memajukan dan menciptakan citra positif dimata masyarakatnya. Selain itu mereka juga mencoba menciptakan hubungan yang baik dan harmonis antara pimpinan dan para karyawan dalam lingkungan internal instansi pemerintahan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat bahwa dalam pelaksanaan kerjanya, terdapat beberapa masalah antara lain:

1. Penggunaan waktu yang kurang efisien dan efektif oleh karyawan, hal ini terlihat dari beberapa karyawan yang sering menumpukan pekerjaannya. Contoh: Menumpukan laporan kerja yang seharusnya telah masuk laporan kerja bulan baru, tetapi laporan kerja bulan - bulan sebelumnya belum dikerjakan.
2. Adanya ketidaksesuaian kehadiran karyawan dan waktu pulang karyawan dengan standar waktu yang ditetapkan oleh DPRD, hal ini terlihat dari ketidakpastian kehadiran waktu pulang karyawan.

Contoh: Karyawan hadir dikantor rata - rata pukul 10.00 dan bila sudah tidak ada tugas yang dikerjakan karyawan bisa pulang kapan saja.

Permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh:

1. Kurang jelas dan tegasnya intruksi kerja dari pimpinan terhadap para karyawan, sehingga karyawan kurang bertanggung jawab atas tugas yang diberikan oleh pimpinan.

Contoh: Masih ada beberapa karyawan yang menunda - nunda pekerjaannya karena selalu dimaklumi oleh pimpinan saat laporannya belum selesai.

2. Kurangnya penyampaian peraturan kerja dari pimpinan kepada para karyawannya, sehingga menimbulkan rasa santai kepada para karyawannya.

Contoh: Saat sudah tidak ada kegiatan apapun biasanya mereka hanya berdiam diri dan tak lama dari itu pulang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkan permasalahan ini dengan judul **“FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BANDUNG BARAT”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memfokuskan yang menjadi pokok permasalahan untuk diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.
2. Hambatan - hambatan apa saja yang terjadi dalam menjalankan fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.
3. Usaha apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan - hambatan untuk menjalankan fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendapatkan data yang berkaitan dengan fungsi komunikasi internal dengan indikator komunikasi arus kebawah, komunikasi arus keatas, dan komunikasi yang sejajar di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.
2. Untuk mengetahui dan mendapatkan data yang berkaitan dengan hambatan apa saja yang terjadi saat menjalankan fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.

3. Untuk mengetahui dan mendapatkan data yang berkaitan dengan usaha apa saja yang dilakukan saat mengatasi hambatan - hambatan dalam menjalankan fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu. Berkaitan dengan tema penelitian, maka penelitian ini terbagi menjadi **kegunaan teoritis** dan **kegunaan praktis**, yang secara umum diharapkan mampu mendatangkan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan pada kajian Ilmu Komunikasi Sebagai pengembangan Ilmu komunikasi khususnya mengenai bidang kajian Hubungan Masyarakat.
2. 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.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan dan menambah wawasan dalam bidang Ilmu Komunikasi khususnya Hubungan Masyarakat sebagai bahan perbandingan antara teori serta penerapan pada instansi yang bersangkutan.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi instansi yang bersangkutan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Sebagai landasan dan dukungan dasar teoritis dalam rangka memecahkan masalah dan untuk memberi jawaban terhadap pendekatan pemecahan masalah yang telah dikemukakan di atas, peneliti memerlukan kerangka pemikiran yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan **Teori Integrasi Informasi** (*Information Integration Theory*) yang dikemukakan oleh **Martin Fishbein** pada tahun 1973. Teori ini mengungkapkan bahwa orang - orang membentuk sikap dari sebuah perpaduan informasi positif dan negatif. Sikap tersebut memberikan konsistensi bagi penilaian dan perilaku karena menggambarkan pola pilihan setiap individu.

Teori ini membantu menjelaskan bagaimana orang - orang berpikir dan membentuk sikap adalah suatu hal penting dalam komunikasi. Praktisi PR dapat menggunakan teori ini untuk memahami lebih baik bagaimana orang - orang menerima dan memproses pesan. Teori ini adalah pendekatan yang dapat

membangun pemahaman bagaimana orang - orang dipengaruhi oleh informasi. Informasi adalah esensi proses persuasi. Teori ini membantu menjelaskan bagaimana interaksi sikap - sikap dan bagaimana sikap mempengaruhi perilaku yang dimaksud. Teori ini menggambarkan perilaku sebagai hasil dari sikap menghadapi tindakan dan kepercayaan tentang harapan sosial orang lain yang tidak disetujui.

Pendekatan penggabungan informasi (*information integration*) bagi pelaku komunikasi berpusat pada cara kita mengakumulasi dan mengatur informasi tentang semua orang, objek, situasi dan gagasan yang membentuk sikap atau kecenderungan bertindak dengan cara yang positif atau negatif terhadap beberapa objek. Pendekatan penggabungan informasi adalah salah satu teori paling populer untuk menjelaskan pembentukan informasi dan perubahan sikap. Teori ini bermula dengan konsep kognisi yang digambarkan sebagai suatu kekuatan tersebut dan berpotensi mempengaruhi sebuah sistem kepercayaan atau sikap individu. Sebuah sikap dianggap sebagai sebuah akumulasi dari informasi sebuah objek, seseorang, situasi atau pengalaman.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa teori integrasi informasi ini merupakan teori yang memiliki asumsi dimana suatu informasi dianggap memiliki potensi untuk mengubah sikap seseorang, dan bagaimana caranya sikap dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam menghadapi kepercayaan tentang harapannya yang tidak disetujui.

Lalu selanjutnya berbicara tentang komunikasi internal berarti berbicara mengenai perpindahan informasi dari atasan ke bawahan, dari bawahan ke atasan

serta komunikasi antar sesama karyawan. **Ruslan** dalam bukunya **Manajemen Public Relation & Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)**, menjelaskan bahwa “**Komunikasi Internal adalah komunikasi yang dilakukan oleh masyarakat internal baik dari para karyawan kepada pihak perusahaan atau sebaliknya**”. (2003:256)

Selain itu **Ruslan** dalam bukunya **Manajemen Public Relation & Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)**, juga mengemukakan komunikasi internal biasanya dilakukan secara timbal balik melalui beberapa jalur, yaitu:

1. **Komunikasi kebawah (*downward communication*)**, yakni komunikasi dari pihak perusahaan kepada para karyawannya. Misalnya berupa perintah pimpinan, instruksi dan informasi spesifikasi teknis suatu pekerjaan yang akan diberikan kepada bawahannya. Media yang dipergunakan dalam bentuk komunikasi lisan (perintah dan instruksi), dan tulisan (nota dinas, peraturan, surat edaran dan lain-lain).
2. **Komunikasi ke atas (*upward communication*)**, yaitu komunikasi dari pihak karyawan kepada perusahaan. Misalnya berbentuk pelaksanaan perintah berbentuk tulisan dan lisan, atau laporan hasil dari pekerjaan, serta sumbangan saran pihak pekerja kepada pimpinan perusahaan. Media komunikasi baik dalam bentuk lisan maupun tulisan (laporan dan informasi) mengenai pelaksanaan tugas.
3. **Komunikasi yang sejajar (*sideways communication*)**, yaitu komunikasi yang berlangsung antara karyawan. Misalnya informasi mengenai pekerjaan atau menyangkut kegiatan pendidikan dan pelatihan lainnya, dapat juga mengenai kegiatan di luar pekerjaan (kedinasan) dalam bentuk olahraga, keagamaan, kekeluargaan, kesejahteraan dan aktivitas sosial kepegawaian. Biasanya yang dipakai sebagai media komunikasi berupa pemberitahuan, pengumuman, sampai pada penggunaan media Humas yaitu seperti bulletin, majalah internal dan news letter. (2014:257)

Berdasarkan kedua ungkapan Ruslan diatas bahwa komunikasi internal adalah komunikasi yang dilakukan oleh masyarakat internal itu sendiri baik dari

antarkaryawan, karyawan dengan pimpinan ataupun sebaliknya. Pada intinya komunikasi internal sangat diperlukan dalam sebuah organisasi atau institusi, dengan komunikasi internal sangat memungkinkan terjadinya komunikasi timbal balik antara pegawai dengan pimpinan perusahaan. Karena bila hanya terjadi komunikasi dari pimpinan ke bawah saja roda organisasi tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, dan akan menghambat tercapainya tujuan organisasi.

Setiap organisasi harus dapat menyediakan suatu sarana untuk menilai kinerja pegawai. Sarana penilaian kinerja yang baik merupakan alat untuk mengumpulkan informasi pengambilan keputusan tentang dipromosikan atau tidaknya seorang pegawai tersebut.

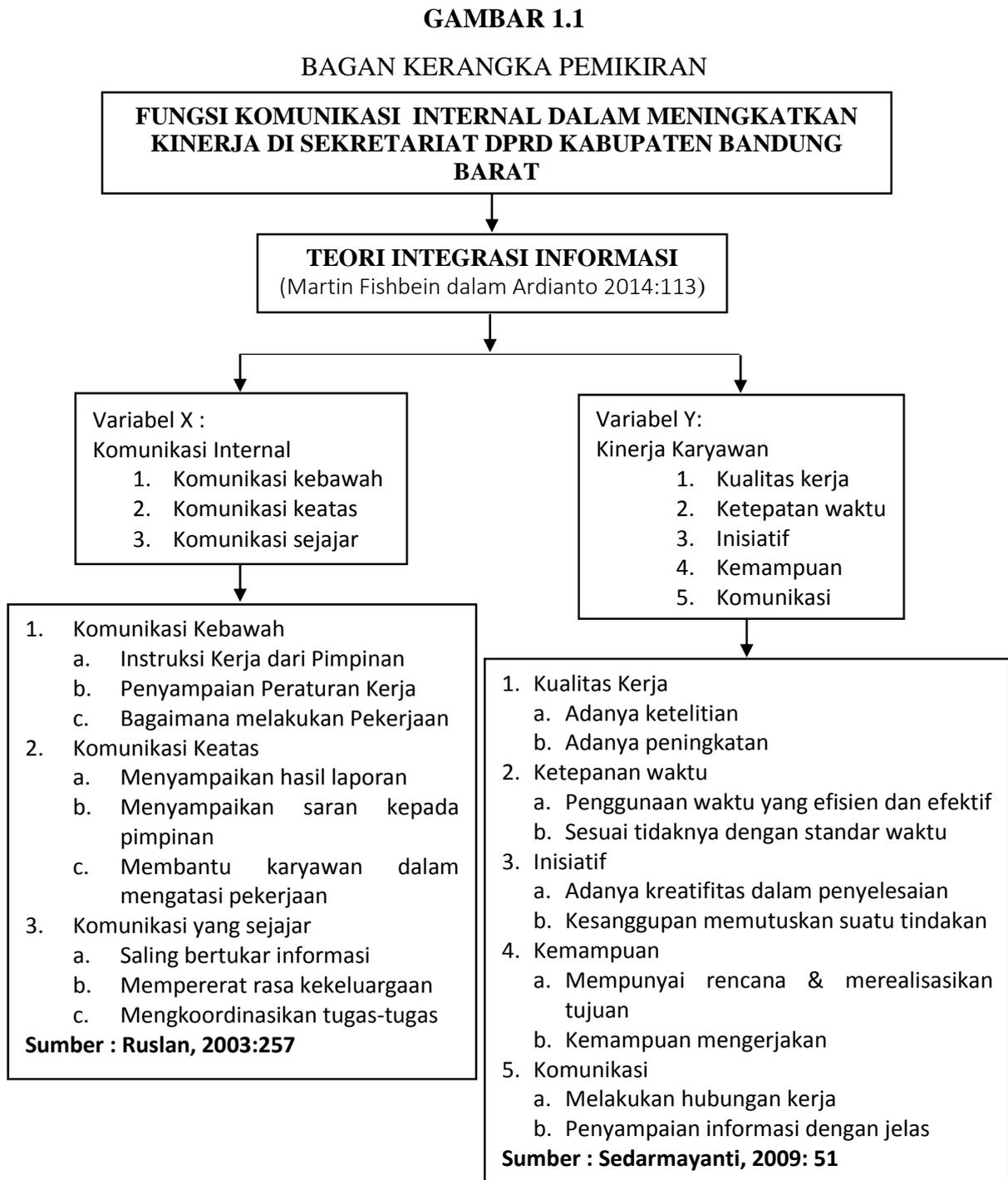
Pengertian Kinerja Karyawan sendiri menurut **Sedarmayanti** dalam bukunya **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja** menyatakan bahwa “**Kinerja yang juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja/penampilan kerja**” (2009:50).

Menurut **Michael** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam bukunya **Produktivitas Kerja**, bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu:

- 1. Kualitas kerja**
- 2. Ketepatan Waktu**
- 3. Inisiatif**
- 4. Kemampuan**
- 5. Komunikasi (2009:51)**

Dengan memperhatikan kelima aspek tersebut, kita dapat menjadikannya tolak ukur serta faktor - faktor untuk menilai kinerja karyawan atau hasil kerja karyawan secara objektif dan akurat. Dengan demikian dapat terjadi korelasi positif antara pengawasan dengan peningkatan kinerja pegawai.

Hal ini dapat dilihat pada gambar 1.1 bagan kerangka pemikiran dan hubungan variable sebagai berikut :



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Komunikasi

Komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa Latin *communis* yang berarti sama. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak - gerak tubuh misalnya dengan tersenyum atau menggelengkan kepala (komunikasi nonverbal).

Berikut ini pengertian komunikasi menurut **Rogers** yang dikutip oleh **Mulyana** dalam bukunya **Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar**, bahwa **“Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka”**. (2011:69)

Sedangkan menurut **Rogers** dan **Kincaid** yang dikutip oleh **Cangara**, dalam bukunya **Pengantar Ilmu Komunikasi**, bahwa:

Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. (2006:19)

Dapat disimpulkan dari dua pengertian komunikasi diatas bahwa komunikasi merupakan suatu proses pertukaran informasi atau ide dari seorang sumber (komunikator) kepada penerima (komunikan) dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka sehingga menimbulkan saling pengertian antara komunikan

dan komunikator selain itu juga menimbulkan efek sekaligus timbal balik atau *feedback* antara komunikator dengan komunikan.

Komunikasi yang baik harus disertai dengan adanya jalinan saling pengertian antara kedua belah pihak (pengirim dan penerima), sehingga yang dikomunikasikan dapat dimengerti dengan baik. Komunikasi seperti ini dapat dikatakan sebagai komunikasi yang efektif.

2.1.1 Tujuan Komunikasi

Dalam kehidupan manusia tidak mungkin terlepas dari yang namanya komunikasi. Komunikasi menjadi sangat penting karena manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendirian tanpa bantuan orang lain. Setiap proses komunikasi sedang berlangsung, selalu terdapat suatu tujuan tertentu.

Tujuan Komunikasi menurut **Effendy**, dalam bukunya **Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi**, menyebutkan bahwa tujuan - tujuan komunikasi adalah sebagai berikut:

1. **Mengubah sikap (*to change the attitude*). Perubahan sikap ini bisa terjadi pada komunikator atau komunikan. Hal ini tergantung dengan isi dari pesan yang sedang dikomunikasikan. Perubahan sikap dapat berupa sikap menerima, sikap membenci, sikap marah dan sikap yang lainnya.**
2. **Mengubah Opini/ pendapat/ pandangan (*to change the opinion*). Selain dapat merubah sikap, komunikasi juga dapat merubah pendapat seseorang. Hal ini tergantung dari bagaimana cara mereka melihat dan menyikapi pesan yang diterimanya. Perubahan pendapat bisa berbentuk penolakan, persetujuan dan yang lainnya.**
3. **Mengubah Perilaku (*to change the behavior*). Komunikasi dapat mengubah perilaku seseorang atau kelompok. Hal ini didasari atas isi pesan yang terkandung didalamnya sehingga mampu merubah perilaku penerima pesan**

tersebut. Perilaku ini ke arah yang lebih baik namun bisa juga ke arah yang tidak baik atau menyimpang.

4. **Mengubah masyarakat (*to change the society*).** Tujuan Komunikasi yang terakhir yaitu merubah masyarakat atau kehidupan sosial, namun hal ini tidaklah mudah. Masyarakat yang jumlahnya besar belum tentu terpengaruh untuk merubah kehidupan sosial mereka berdasarkan pesan atau informasi yang mereka terima. Tapi bukan hal yang tidak mungkin komunikasi dapat merubah kehidupan sosial suatu masyarakat dalam jumlah yang luas. (2003:55)

Dari tujuan komunikasi diatas dapat praktikan simpulkan bahwa, tujuan komunikasi pada intinya adalah pertukaran pesan yang dilakukan oleh komunikator dan komunikan dengan tujuan untuk mengubah sikap, opini seseorang, perilaku dan mengubah sikap seseorang agar dapat mengerti dan mengikuti informasi atau tujuan yang disampaikan kepada komunikan tersebut.

2.1.2 Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi menurut **Gorden** yang dikutip oleh **Deddy Mulyana** dalam bukunya yang berjudul **Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar**:

1. **Komunikasi Sosial.** Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang bersifat menghibur, dan memupuk hubungan hubungan orang lain. Melalui komunikasi kita dapat bekerja sama dengan anggota masyarakat (keluarga, kelompok belajar, perguruan tinggi, RT, RW, desa, kota, dan Negara secara keseluruhan) untuk mencapai tujuan bersama.
2. **Komunikasi Ekspresif.** Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan perasaan - perasaan (emosi) kita. Perasaan - perasaan tersebut terutama dikomunikasikan melalui pesan - pesan nonverbal. Perasaan sayang, peduli, rindu, simpati, gembira, sedih, takut, prihatin, marah dan benci

- dapat disampaikan lewat kata - kata, namun bisa disampaikan secara lebih ekspresif lewat perilaku nonverbal.
3. **Komunikasi Ritual.** Suatu komunitas sering melakukan upacara - upacara berlainan sepanjang tahun dan sepanjang hidup, yang disebut para antropolog sebagai *rites of passage*, mulai dari upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun, pertunangan, siraman, pernikahan, dan lain - lain. Dalam acara - acara itu orang mengucapkan kata - kata atau perilaku-perilaku tertentu yang bersifat simbolik. Ritus - ritus lain seperti berdoa (salat, sembahyang, misa), membaca kitab suci, naik haji, upacara bendera (termasuk menyanyikan lagu kebangsaan), upacara wisuda, perayaan lebaran (Idul Fitri) atau Natal, juga adalah komunikasi ritual.
 4. **Komunikasi Instrumental.** Mempunyai beberapa tujuan umum: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap, menggerakkan tindakan, dan juga menghibur. Bila diringkas, maka kesemua tujuan tersebut dapat disebut membujuk (bersifat persuasif). Komunikasi yang bersifat memberitahukan atau menerangkan (*to inform*) mengandung muatan persuasif dalam arti bahwa pembicara menginginkan pendengarnya mempercayai bahwa fakta atau informasi yang disampaikan akurat dan layak diketahui. Ketika dosen menyatakan bahwa ruangan kotor, pernyataannya dapat membujuk mahasiswa untuk membersihkan ruangan kelas tersebut. Bahkan komunikasi yang menghibur (*to entertain*) pun secara tidak langsung membujuk khalayak untuk melupakan persoalan hidup mereka. (2011: 5)

Dilihat dari beberapa fungsi komunikasi diatas dapat praktikan simpulkan bahwa fungsi komunikasi yaitu cara untuk berkomunikasi dengan siapa, dengan cara apa, penyampaiannya bagaimana dan kapan. Lewat komunikasi kita dapat mendefinisikan sesuatu, atau mengungkapkan perasaan (emosi) kita. Komunikasi memang sangat membantu manusia dalam menyampaikan sesuatu atau keinginannya tetapi manusia tidak hanya butuh berkomunikasi dengan sesama manusia saja namun dengan Tuhan nya juga, selain itu komunikasi juga dapat membuat manusia menjadi makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain.

2.1.3 Proses Komunikasi

Proses komunikasi pada dasarnya adalah cara bagaimana komunikator menyampaikan suatu pesan hingga pesan tersebut dapat diterima dan dimengerti oleh komunikan. Proses komunikasi ini dilakukan dengan beberapa tahap yang teratur agar penyampaian pesan dari komunikator dapat diterima dengan baik oleh komunikan. Proses ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya.

Menurut **Effendy** dalam bukunya **Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek**. Proses komunikasi dibagi menjadi dua tahap, yakni proses komunikasi secara primer dan proses komunikasi secara sekunder.

1. Proses Komunikasi Secara Primer.

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media Primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan. Proses komunikasi ini berlangsung secara tatap muka sehingga umpan balik atau *feedback* yang diberikan komunikan dapat diterima secara langsung oleh komunikator.

2. Proses Komunikasi Secara Sekunder.

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau media. Media yang sering digunakan dalam komunikasi ini diantaranya surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, film, internet dan masih banyak lagi. Proses komunikasi ini tidak terjadi secara tatap muka seperti komunikasi primer sehingga umpan balik atau *feedback* dalam komunikasi bermedia seperti ini menjadi tertunda. (2003: 11)

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa Proses Komunikasi dapat dilakukan secara primer dan sekunder, keduanya sama - sama memiliki tujuan agar informasi

yang di sampaikan dapat diterima dan dimengerti oleh komunikan, hanya saja yang membedakan bila proses komunikasi Primer berlangsung secara tatap muka dengan komunikan, sehingga *feedback* yang diterima dapat secara langsung dan dapat menimbulkan komunikasi dua arah. Sedangkan komunikasi secara Sekunder penyampaian informasi atau pesannya menggunakan media sehingga *feedback* yang diterima akan tertunda dan kemungkinan besar bila komunikan tidak merespon akan terjadi komunikasi satu arah. Contoh yang termasuk dari komunikasi secara Primer yaitu saat terjadinya interaksi antar para karyawan atau atasan dengan para pegawai.

2.1.4 Konsep Komunikasi

Dikutip oleh Mulyana dalam bukunya **Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar** mengemukakan tiga konseptualisasi komunikasi, yaitu:

1. **Komunikasi sebagai tindakan satu arah, adalah komunikasi yang pada prosesnya hanya melibatkan satu unsur komunikasi yaitu komunikator itu sendiri. Dalam komunikasi satu arah ini tidak ada interaksi antara komunikator dengan komunikan sehingga tidak ada umpan balik atau feedback. Komunikasi ini dapat secara langsung (tatap muka) ataupun melalui media, seperti surat (selebaran), surat kabar, majalah, radio atau televisi.**
2. **Komunikasi sebagai interaksi, bisa disebut juga dengan komunikasi dua arah. Dalam komunikasi ini komunikan dapat memberikan umpan balik atau *feedback* kepada komunikator sebagai tanda pesan tersebut sudah diterima. Komunikasi ini dirasa lebih efektif dibandingkan dengan komunikasi satu arah.**
3. **Komunikasi sebagai transaksi. Ketika sedang berkomunikasi dengan orang lain, terkadang tanpa disadari kita mengikutsertakan gerakan anggota tubuh untuk mengirimkan pesan non-verbal. Gerakan-gerakan tersebut bisa berupa isyarat tangan, ekspresi wajah, nada suara dan sebagainya. Proses pengiriman pesan atau penyandian tersebut bersifat spontan dan simultan. Dalam komunikasi**

transaksional, komunikasi dianggap telah berlangsung bila seseorang telah menafsirkan perilaku orang lain, baik perilaku verbal ataupun perilaku nonverbal. (2011: 67)

Berdasarkan ungkapan diatas dapat disimpulkan bahwa konseptualisasi komunikasi merupakan bagian saat melakukan proses komunikasi tersebut. Mulai dari komunikasi satu arah, lalu kemudian komunikasi dua arah antara komunikan dan komunikator dan akhirnya terjadinya komunikasi sebagai transaksi diantara kedua belah individu tersebut.

2.1.5 Unsur - Unsur Komunikasi

Unsur komunikasi merupakan persyaratan untuk berlangsungnya suatu komunikasi. Seperti yang dikutip oleh **Effendy** dalam bukunya **Ilmu Komunikasi**

Teori dan Praktek, Lasswell mengungkapkan 5 unsur komunikasi, yaitu:

1. **Who? (Sumber).** Sumber atau komunikator adalah pelaku utama atau pihak yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi atau yang memulai suatu komunikasi. Bisa seorang individu, kelompok, organisasi, maupun suatu Negara sebagai komunikator.
2. **Says What? (Pesan).** Yaitu apa isi informasi dari yang akan disampaikan atau dikomunikasikan kepada penerima pesan (komunikan). Bisa seperangkat symbol verbal/ non verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan/ maksud dari komunikator tersebut.
3. **In Which Channel? (saluran atau media).** Yaitu alat apa yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator (sumber) kepada komunikan (penerima) baik secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (melalui media cetak atau elektronik).
4. **To Whom? (Penerima).** Yaitu orang, kelompok, organisasi atau suatu Negara yang menerima pesan dari sumber atau komunikator. Yang biasa disebut juga penerima pesan atau komunikan.
5. **With What Effect? (Dampak/Efek).** Dampak atau efek yang terjadi pada komunikan (penerima) setelah menerima pesan dari sumber atau komunikator. Seperti perubahan sikap atau bertambahnya pengetahuan. (2006:10)

Berdasarkan unsur - unsur yang dikemukakan oleh Laswell diatas, dapat praktikan jabarkan bahwa komunikasi adalah sebuah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan yang biasanya pertukaran pesannya bisa saja melalui tatap muka langsung atau menggunakan perantara sebuah media, yang nantinya proses pertukaran pesan tersebut dapat menimbulkan efek tertentu. Bisa saja dapat mempengaruhi sikap seseorang atau hanya menambah pengetahuan seseorang saja. Unsur - unsur komunikasi disini saling berhubungan satu sama lain dan setiap unsurnya memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun proses komunikasi.

2.1.6 Hambatan Komunikasi

Di dalam proses komunikasi biasanya terdapat sebuah gangguan atau hambatan. Hal ini menyebabkan proses penyampaian pesan tidak berjalan dengan baik dan efektif sehingga pesan yang disampaikan oleh komunikator tidak dapat diterima dengan baik oleh komunikan. Gangguan atau hambatan yang ada didalam proses komunikasi biasanya akan menimbulkan kesalahpahaman antara komunikator dengan komunikannya atau biasa disebut *misscommunication*.

Menurut **Effendy** dalam bukunya **Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi**, hambatan komunikasi dapat dibagi menjadi empat bagian, yaitu:

1. ***Gangguan***, ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya, yaitu:
 - a. ***Gangguan Semantik***, bersangkutan dengan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak. Gangguan semantik tersaring ke dalam pesan melalui penggunaan bahasa. Lebih banyak kekacauan mengenai pengertian suatu istilah yang terdapat pada komunikator, akan lebih banyak gangguan semantik dalam pesannya. Gangguan ini dalam salah pengertian.
 - b. ***Gangguan Mekanik***, gangguan yang disebabkan oleh saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik. Seperti contohnya adalah gangguan yang dihasilkan dari suara atau bunyi, gambar yang tidak jelas dan lainnya.
2. ***Kepentingan***, akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi pesan. Orang hanya memperhatikan perangsang yang ada hubungannya dengan kepentingannya. Kepentingan bukan hanya mempengaruhi perhatian kita saja tetapi juga menentukan daya tanggap, perasaan, pikiran dan tingkah laku kita.
3. ***Motivasi Terpendam***. Motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan kekurangannya. Semakin sesuai komunikasi dengan motivasi seseorang maka semakin besar kemungkinan komunikasi itu dapat diterima dengan baik pihak yang bersangkutan. Sebaliknya, komunikasi akan mengabaikan suatu komunikasi yang tidak sesuai dengan motivasinya.
4. ***Prasangka***. Merupakan salah satu hambatan yang berat bagi suatu kegiatan komunikasi. Dalam prasangka, emosi memaksa kita untuk menarik kesimpulan atas dasar salah sangka tanpa menggunakan pemikiran yang rasional. Sesuatu yang objektif akan dinilai secara negatif. (2003:45)

Dapat peneliti simpulkan bahwa hambatan komunikasi dapat terjadi karena beberapa faktor diantaranya karena adanya kesalahpahaman komunikasi, gangguan dari luar atau bahkan dari dalam diri komunikator dan komunikan yang sedang melakukan proses komunikasinya tersebut seperti prasangka dan kepentingan pribadi. Hal - hal tersebut selalu dapat mengganggu proses komunikasi.

2.2 Komunikasi Internal

Pada dasarnya peranan, fungsi ataupun tugas seorang PR adalah untuk membina hubungan komunikasi yang baik dengan masyarakat internal. Peranan tersebut menuntut seorang praktisi PR untuk dapat menjadi corong informasi dari para karyawan kepada pihak perusahaan atau sebaliknya dan mampu bertindak sebagai mediator dari pihak perusahaan terhadap para karyawannya.

Adapun beberapa pengertian komunikasi internal diantaranya menurut **Rosenblatt** yang dikutip oleh **Yulianita** dalam bukunya **Dasar - Dasar Public Relations**, menjelaskan bahwa “**Komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi diantara orang - orang yang berada di dalam suatu perusahaan**”. (2007:92).

Lalu menurut **Ruslan** dalam bukunya **Manajemen Public Relation & Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)** menjelaskan bahwa “**Komunikasi Internal adalah komunikasi yang dilakukan oleh masyarakat internal baik dari para karyawan kepada pihak perusahaan atau sebaliknya**”. (2003:256)

Selain itu menurut **Brennan** yang dikutip oleh **Effendy** dalam buku **Ilmu Komunikasi teori dan praktek** mengungkapkan bahwa:

Komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertical dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen). (2006:122)

Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal secara sederhana merupakan pertukaran pesan atau informasi yang terjadi diantara para

karyawan, pimpinan dengan bawahan ataupun sebaliknya yang terjadi di dalam suatu perusahaan secara menyeluruh.

2.2.1 Jalur Komunikasi Internal

Komunikasi internal yang dilakukan secara timbal balik dapat dilakukan melalui beberapa jalur seperti yang diungkapkan oleh **Ruslan** dalam bukunya **Manajemen Public Relation & Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)** mengungkapkan bahwa terbagi kedalam 3 jalur, yaitu:

- 1. Komunikasi kebawah (*downward communication*), yakni komunikasi dari pihak perusahaan kepada para karyawannya. Misalnya berupa perintah pimpinan, instruksi dan informasi spesifikasi teknis suatu pekerjaan yang akan diberikan kepada bawahannya. Media yang dipergunakan dalam bentuk komunikasi lisan (perintah dan instruksi), dan tulisan (nota dinas, peraturan, surat edaran dan lain-lain).**
- 2. Komunikasi keatas (*upward communication*), yaitu komunikasi dari pihak karyawan kepada perusahaan. Misalnya berbentuk pelaksanaan perintah berbentuk tulisan dan lisan, atau laporan hasil dari pekerjaan, serta sumbangan saran pihak pekerja kepada pimpinan perusahaan. Media komunikasi baik dalam bentuk lisan maupun tulisan (laporan dan informasi) mengenai pelaksanaan tugas.**
- 3. Komunikasi yang sejajar (*sideways communication*), yaitu komunikasi yang berlangsung antara karyawan. Misalnya informasi mengenai pekerjaan atau menyangkut kegiatan pendidikan dan pelatihan lainnya, dapat juga mengenai kegiatan di luar pekerjaan (kedinasan) dalam bentuk olahraga, keagamaan, kekeluargaan, kesejahteraan dan aktivitas sosial kepegawaian. Biasanya yang dipakai sebagai media komunikasi berupa pemberitahuan, pengumuman, sampai pada penggunaan media Humas yaitu seperti bulletin, majalah internal dan news letter. (2014:257)**

Dapat disimpulkan jalur dari komunikasi internal ini menjelaskan tentang keseluruhan rangkaian komunikasi antara masyarakat internal baik antara para

karyawan, atasan dengan bawahan ataupun sebaliknya. Hal ini dilakukan agar mampu menciptakan kerjasama tim dan suasana kerja yang harmonis untuk tercapainya tujuan perusahaan yang diharapkan, biasanya hal yang dilakukan dalam komunikasi internal dapat berisi pertukaran gagasan antara para karyawan, masukan dari bawahan kepada pimpinan, atau instruksi kerja dari pimpinan kepada bawahannya.

2.2.2 Komunikasi Ke Bawah (*Downward Communication*)

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari atasan atau pimpinan kepada bawahannya. Pada umumnya komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan - pesan yang berhubungan dengan intruksi kerja, pengarahan, kedisiplinan karyawan, perintah, pertanyaan dan lain sebagainya. Adapun tujuan komunikasi ke bawah menurut **Lewis** yang dikutip oleh **Muhammad** dalam bukunya **Komunikasi Organisasi**, yang mengungkapkan:

Tujuan komunikasi kebawah adalah untuk menyampaikan tujuan organisasi, merubah sikap, membentuk pendapat, mengurangi ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah kesalahpahaman karena kurang informasi dan mempersiapkan anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan. (2014: 108).

Dapat disimpulkan bahwa tujuan komunikasi kebawah ini adalah untuk membentuk karyawan yang sejalan dengan tujuan perusahaan dan untuk memupuk rasa kekeluargaan selain itu menghilangkan rasa canggung atau ketakutan antara karyawan kepada atasannya.

Secara umum menurut **Muhammad** dalam bukunya **Komunikasi Organisasi**, komunikasi ke bawah ini diklasifikasikan atas lima tipe yaitu:

1. **Instruksi atau tugas, yaitu pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya. Pesan yang disampaikan itu bervariasi seperti perintah langsung, deskripsi tugas, prosedur manual, program latihan tertentu, alat-alat bantu melihat dan mendengar yang berisi pesan-pesan tugas dan sebagainya. Faktor yang prinsipal adalah mempengaruhi isi dari instruksi tugas-tugas yang kelihatannya kompleks dan menghendaki keterampilan dan pengalaman untuk melakukannya.**
2. **Rasional pekerjaan, yaitu pesan yang menjelaskan mengenai tujuan aktivitas dan bagaimana kaitan aktivitas itu dengan aktivitas lain dalam organisasi atau objektif organisasi, kualitas dan kuantitas dari komunikasi rasional ditentukan oleh filosofi dan asumsi pimpinan mengenai bawahannya. Bila pimpinan menganggap bawahannya pemalas, maka pimpinan hanya memberikan sedikit pesan yang bersifat rasional ataupun sebaliknya.**
3. **Ideologi, yaitu pesan yang merupakan perluasan dari pesan rasional. Pada pesan rasional penekanannya ada pada penjelasan tugas dan kaitannya dengan perspektif organisasi. Sedangkan pada pesan ideologi sebaliknya mencari sokongan dan antusias dari anggota organisasi guna memperkuat loyalitas, moral dan motivasi.**
4. **Informasi, yaitu pesan yang memberitahukan kepada bawahan mengenai praktik - praktik organisasi, peraturan-peraturan organisasi, keuntungan, kebiasaan, dan data lain yang tidak berhubungan dengan instruksi dan rasional. Misalnya buku *handbook* dari karyawan adalah contoh dari pesan informasi.**
5. **Balikan, yaitu pesan yang berisi informasi mengenai ketepatan individu dalam melakukan pekerjaannya. Salah satu bentuk sederhana dari balikan ini adalah pembayaran gaji karyawan yang telah siap melakukan pekerjaannya atau apabila tidak ada informasi dari atasan yang mengkritik pekerjaannya, berarti pekerjaannya sudah memuaskan. Tetapi apabila hasil pekerjaan karyawan kurang baik balikannya mungkin berupa kritikan atau peringatan terhadap karyawan tersebut. (2014: 108)**

Dapat peneliti simpulkan bahwa dari klasifikasi cara penyampaian komunikasi kebawah yang telah dijabarkan sebelumnya, pada intinya kelima berbagai cara penyampaian pesan diatas memiliki tujuan untuk pengiriman pesan

dari atasan kepada para karyawan dengan tujuan untuk kenyamanan para karyawan dan kelancaran tujuan dari perusahaan atau instansinya sendiri.

2.2.2.1 Faktor Penghambat Komunikasi Ke Bawah

Menurut **Muhammad** dalam bukunya **Komunikasi Organisasi** menjelaskan bahwa arus komunikasi dari atasan kepada bawahan tidak selalu berjalan lancar, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain sebagai berikut:

- 1. Keterbukaan, kurangnya sifat terbuka di antara pimpinan dan karyawan akan menyebabkan tidak mau menyampaikan pesan dan gangguan dalam pesan. Pimpinan mau memberikan informasi ke bawah bila mereka merasa bahwa pesan itu penting bagi penyelesaian tugas. Tetapi apabila suatu pesan tidak relevan dengan tugas pesan tersebut tidak disampaikan, misalnya seorang pemimpin mengirim pesan untuk memotivasi karyawan guna penyempurnaan produksi, tetapi tidak mau mendiskusikan kebijaksanaan baru dalam mengatasi masalah-masalah organisasi.**
- 2. Kepercayaan pada pesan tulisan, kebanyakan para pemimpin lebih percaya pada pesan tulisan dan metode difusi yang menggunakan alat - alat elektronik daripada pesan yang disampaikan secara lisan dengan tatap muka. Hasil penelitian menunjukkan pesan akan lebih efektif jika disampaikan dalam bentuk lisan dan tulisan.**
- 3. Pesan yang berlebihan, banyaknya pesan yang disampaikan kepada bawahan hal ini membuat informasi yang disampaikan tidak mengenai sasaran yang diinginkan.**
- 4. *Timing* atau ketepatan waktu. Pimpinan hendaknya mempertimbangkan saat yang tepat bagi pengiriman pesan dan dampak yang potensial kepada tingkah laku karyawan. Pesan seharusnya dikirimkan ke bawah pada saat saling menguntungkan kedua belah pihak.**
- 5. Penyaringan, pesan yang dikirimkan kepada bawahan tidaklah semuanya diterima mereka, tetapi mereka saring mana yang mereka perlukan. Penyaringan pesan dapat disebabkan oleh bermacam-macam faktor diantaranya, perbedaan persepsi diantara karyawan, ataupun perasaan kurang percaya kepada supervisor. (2001: 110)**

Pada intinya setiap proses komunikasi pasti selalu ada yang namanya faktor penghambat komunikasinya tersebut dapat sampai kepada komunikan atau tidak seperti faktor - faktor penghambat arus komunikasi kebawah yang telah dibahas tadi. Diharapkan dengan dijabarkannya faktor penghambat tersebut pihak peusahaan dan karyawan dapat mulai meminimalisirnya.

2.2.3 Komunikasi Ke Atas (*Upward Communication*)

Yang dimaksud komunikasi keatas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberi *feedback* atau timbal balik, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan.

Menurut **Pace** yang dikutip oleh **Muhammad** dalam bukunya **Komunikasi Organisasi** menjelaskan fungsi dan nilai tertentu saat terjadinya Komunikasi Keatas, yaitu:

- 1. Dengan adanya komunikasi keatas supervisor dapat mengetahui kapan bawahannya baiknya mereka menerima apa yang disampaikan karyawan.**
 - 2. Arus komunikasi keatas memberikan informasi yang berharga bagi pembuatan keputusan.**
 - 3. Komunikasi keatas memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide-ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.**
 - 4. Komunikasi keatas membolehkan balikan mendorong desas desus muncul dan membiarkan supervisor dapat menentukan.**
 - 5. Komunikasi keatas menjadikan supervisor dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang dia maksudkan dari arus informasi komunikasi kebawah.**
 - 6. Komunikasi kebawah membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dalam tugas-tugas organisasinya.**
- (2014:117)

Dari ungkapan diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi keatas dapat membantu para pimpinan untuk mengetahui kondisi para karyawan, ataupun masukan para karyawan terhadap masalah yang terjadi di lingkungan organisasi atau institusi. Komunikasi keatas juga mampu memberikan kesempatan terhadap para karyawan untuk menanyakan masalah yang berhubungan dengan pekerjaannya.

2.2.3.1 Faktor Efektifitas Komunikasi Ke Atas

Komunikasi yang disampaikan ke atas belum tentu efektif. Adapun faktor - faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi ke atas menurut **Muhammad** dalam bukunya **Komunikasi Organisasi** adalah sebagai berikut:

- a. Komunikasi keatas lebih mungkin digunakan oleh pembuat keputusan pengelolaan, apabila pesan itu disampaikan tepat pada waktunya.**
- b. Komunikasi ke atas bersifat positif, dan mengabaikan atau menekankan informasi yang bersifat negatif guna membuat keputusan.**
- c. Komunikasi ke atas lebih mungkin diterima, jika pesan itu mendukung kebijaksanaan yang baru.**
- d. Komunikasi ke atas mungkin akan lebih efektif, jika komunikasi itu langsung kepada penerima yang dapat berbuat mengenai hal itu.**
- e. Komunikasi ke atas akan lebih efektif, apabila komunikasi itu mempunyai daya tarik secara intuitif bagi penerima. Pesan dari bawahan lebih siap diterima jika mereka setuju. (2001:119).**

Dapat disimpulkan dari penjabaran diatas bahwa terhambatnya komunikasi keatas biasanya terjadi karna dari pihak pimpinannya sendiri yang mengabaikan bila mendengar hal negatif yang terjadi di lingkungan karyawannya, sehingga membuat komunikasi ke atas biasanya bersifat positif dan komunikasi tersebut akan lebih mungkin diterima jika pesan itu mendukung kebijakan yang baru.

2.2.4 Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*)

Komunikasi Horizontal adalah pertukaran pesan diantara orang - orang yang sama tingkatan otoritasnya didalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal atau antar sesama karyawan. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas - tugas atau tujuan kemanusiaan, seperti koordinasi, pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi.

Adapun tujuan komunikasi horizontal menurut **Muhammad** dalam bukunya **Komunikasi Organisasi**, yaitu:

1. Mengkoordinasikan tugas - tugas.
2. Saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas-aktivitas.
3. Memecahkan masalah-masalah yang timbul diantara orang-orang yang berada dalam tingkatan yang sama.
4. Menyelesaikan konflik diantara orang-orang yang berada dalam organisasi dan juga antara bagian dengan bagian lainnya.
5. Menjamin pemahaman yang sama.
6. Mengembangkan sokongan interpersonal. (2009:122).

Selanjutnya **Muhammad** dalam bukunya **Komunikasi Organisasi** menjelaskan mengenai metode dalam komunikasi horizontal bahwa:

Metode komunikasi horizontal yang sering digunakan dalam suatu organisasi yaitu rapat-rapat komite, interaksi informal pada waktu jam istirahat, percakapan telepon, memo dan nota, aktivitas sosial, kelompok mutu. (2009: 123)

Komunikasi horizontal sangat penting untuk koordinasi pekerjaan antara bagian - bagian dalam organisasi atau instansi. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pada intinya komunikasi horizontal ini membantu memudahkan kelancaran kerjasama, menghilangkan rasa canggung antara sesama pegawai demi kelancaran tujuan organisasi atau institusi.

2.2.5 Efektifitas Komunikasi Internal

Komunikasi internal atau hubungan masyarakat internal ini dapat menjadi komunikasi yang efektif seperti yang diungkapkan **Ruslan** dalam bukunya **Manajemen *Public Relations* dan Media komunikasi (konsepsi dan Aplikasi)**, dapat menjadi komunikasi internal yang efektif apabila:

1. Adanya keterbukaan manajemen perusahaan (*open management system*) terhadap karyawan.
2. Saling menghormati atau menghargai (*Mutual appreciation*) antara satu sama lain, baik ia bertindak sebagai pimpinan maupun sebagai bawahan demi tercapainya tujuan utama perusahaan.
3. Adanya kesadaran atau pengakuan dari pihak perusahaan akan nilai - nilai arti pentingnya suatu “Komunikasi timbal balik” dengan para karyawannya.
4. Keberadaan seorang humas (*Public Relations*) yang tidak hanya memiliki keterampilan (*Skill*) dan berpengalaman sebagai komunikator, mediator dan hingga persuader, tetapi juga harus didukung dengan sumber - sumber daya teknis yang canggih dan sekaligus sebagai media komunikasinya, seperti *House PR journal, Internal Megazine, Video and Console recording, slide film presentation, special event programmers*, dan media pertemuan sebagai media komunikasi internal. (2014: 276)

Selain itu menurut **Alvin Smith** yang dikutip **Cutlip** dalam bukunya **Effective *Public Relations***, ada dua faktor yang mempengaruhi komunikasi internal yaitu:

1. Manfaat dari pemahaman teamwork dan komitmen karyawan dalam mencapai hasil yang diinginkan. Aspek positif dari perilaku karyawan ini sangat dipengaruhi oleh komunikasi interaktif yang efektif di seluruh organisasi atau perusahaan.
2. Kebutuhan untuk membangun jaringan komunikasi manager yang kuat yang membuat setiap supervisor disemua level dapat melakukan komunikasi secara efektif dengan karyawannya. (2006: 12)

Dari kedua penjabaran diatas dapat disimpulkan secara sederhana bahwa komunikasi internal atau hubungan internal ini akan berjalan efektif bila adanya kerjasama yang baik antara pihak pimpinan atau perusahaan dengan pihak karyawan untuk mencapai hasil yang diinginkan, selain itu komunikasi internal ini akan berjalan efektif apabila seorang humas perusahaannya dapat mampu memanfaatkan sumber - sumber data yang canggih sebagai media komunikasi dengan para karyawannya.

2.3 Kinerja Karyawan

Kegiatan yang paling utama yang dinilai dari suatu organisasi adalah kinerja karyawan, dengan maksud bagaimana pekerja dapat melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaannya. Kinerja karyawan yang meningkat akan turut mempengaruhi dan meningkatkan prestasi organisasi atau instansi tempat karyawan yang bersangkutan bekerja, sehingga tujuan organisasi yang telah ditentukan dapat tercapai dengan lebih mudah. Adapun pengertian kinerja karyawan sendiri menurut beberapa ahli, diantaranya menurut **Sedarmayanti** dalam **Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja**, mengungkapkan bahwa kinerja karyawan adalah **“Performance diterjemahkan menjadi kinerja juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/untuk kerja/penampilan kerja” (2009:50)**

Lalu menurut **Mangkunegara** dalam buku **Manajemen Sumber Daya Manusia** mendefinisikan kinerja sebagai berikut:

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai/ karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (2010:67)

Selain itu menurut **Dharma** dalam bukunya **Manajemen Supervisi** menyatakan sebagai berikut:

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam periode waktu tertentu dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. (2003:367).

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan erat hubungannya dengan hasil pekerjaan seseorang di dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.3.1 Penilaian Kinerja

Setiap organisasi atau perusahaan dapat menilai kinerja pegawai secara objektif dengan mengukur tingkat kinerja para pegawainya, pengukuran seperti ini berarti memberikan kesempatan kepada para pegawai dan pimpinan untuk mengetahui tingkat kinerjanya masing - masing karyawan.

Adapun penilaian kinerja menurut **Mengginson** yang dikutip oleh **Mangkunegara** dalam bukunya **Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia** yang mengungkapkan bahwa:

Penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seseorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. (2014:10).

Sedangkan menurut **Sikula** yang dikutip oleh **Mangkunegara** dalam bukunya **Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia**, juga mengungkapkan bahwa:

Penilaian kinerja karyawan 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). (2014:10).

Dari penjabaran diatas dapat peneliti simpulkan bahwa penilaian kinerja karyawan merupakan suatu proses penilaian yang sistematis dan objektif. Selain itu dilaksanakan oleh pihak perusahaan untuk mengukur seberapa baik kinerja para karyawan dengan tanggung jawab yang telah diberikan pihak perusahaan kepadanya. Penilaian kinerja dilakukan untuk upaya meningkatkan kinerja yang lebih baik di masa yang akan datang.

Adapun menurut **Micheel** yang dikutip oleh **Sedarmayanti** dalam bukunya yang berjudul **Produktivitas Kerja**, bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu:

- 1. Kualitas Kerja**
- 2. Ketepatan Waktu**
- 3. Inisiatif**
- 4. Kemampuan**
- 5. Komunikasi (2009:51)**

Dengan memperhatikan kelima aspek tersebut, kita dapat menjadikan kelima faktor tersebut sebagai tolak ukur untuk menilai kinerja karyawan atau hasil kerja karyawan secara objektif dan akurat. Dengan demikian dapat terjadi korelasi yang positif antara pengawasan dengan penilaian kinerja karyawan.

2.3.2 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan

Setiap organisasi, instansi atau perusahaan pasti ingin memperbaiki dan meningkatkan kinerja organisasinya dan kinerja para karyawannya demi memajukan organisasi ataupun instansi mereka. Adapun tujuan penilaian kinerja karyawan menurut **Sunyoto** yang dikutip oleh **Mangkunegara** dalam bukunya **Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia**, yang menyebutkan bahwa tujuannya yaitu:

- a. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik atau sekurang - kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
- d. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- e. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal - hal yang perlu dirubah. (2014: 10)

Dari tujuan penilaian kinerja diatas dapat peneliti simpulkan bahwa tujuan dari penilaian kinerja sendiri diantaranya untuk memotivasi para karyawannya ataupun memberikan peluang mendiskusikan keinginan dari para karyawan sendiri agar dapat meningkatkan kinerjanya dan memupuk hasil kinerja yang lebih baik dari bulan - bulan sebelumnya demi kelancaran dan kebaikan nama organisasi ataupun instansi.

2.3.3 Kegunaan Penilaian Kinerja Karyawan

Setiap penilaian pasti memiliki kegunaan ataupun manfaat untuk kedepannya. Adapun kegunaan penilaian Kinerja Karyawan seperti yang diungkapkan oleh Mangkunegara dalam bukunya **Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia**, yang kegunaannya yaitu:

- a. **Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa.**
- b. **Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya.**
- c. **Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektifitas seluruh kegiatan dalam perusahaan.**
- d. **Sebagai dasar untuk mengawasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawasan.**
- e. **Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi.**
- f. **Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai performance yang baik.**
- g. **Sebagai alat untuk dapat melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.**
- h. **Sebagai kriteria menentukan, seleksi dan penempatan karyawan.**
- i. **Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan karyawan.**
- j. **Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (*job description*). (2014:11)**

Dari penjabaran kegunaan penilaian kinerja karyawan diatas dapat praktikan simpulkan bahwa pada dasarnya kegunaan penilaian kinerja ini untuk menjadikan tolak ukur sejauh mana kemampuan dan kekurangan dari setiap karyawan dalam bidang tertentu, yang nantinya hal pengukuran ini akan dijadikan alat untuk memperbaiki dan mengembangkan kemampuan ataupun kinerja para karyawan.

Karena disaat kinerja para karyawan sudah terbilang baik maka akan berdampak juga kepada hasil yang baik dan memuaskan juga.

2.3.4 Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Faktor - faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Seperti yang diungkapkan oleh Mangkunegara dalam bukunya **Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia** yang mengungkapkan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kerja terbagi 2 yaitu:

- a. **Faktor Kemampuan (*Ability*)**, secara psikologis kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (**IQ**) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*). Artinya pimpinan dan karyawan yang memiliki **IQ** yang tinggi dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari - hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.
- b. **Faktor Motivasi (*Motivation*)**, diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (**pro**) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (**kontra**) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja. (2010: 13)

Adapun menurut **Timple** yang dikutip oleh **Mangkunegara** dalam bukunya **Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia** juga mengungkapkan faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor internal dan eksternal.

- a. Faktor Internal (disposisional), yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat - sifat manusia. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang yang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kinerja yang rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya - upaya untuk memperbaiki kemampuannya.**
- b. Faktor Eksternal, yaitu faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap dan tindakan - tindakan rekan kerja baik bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi. (2010: 15)**

Dari kedua ungkapan kedua ahli diatas tentang faktor - faktor yang mempengaruhi pencapaian kerja dapat peneliti simpulkan bahwa inti dari kedua faktor tersebut terbagi menjadi dua yaitu faktor internal/kemampuan yaitu yang menjelaskan dari faktor individunya sendiri contohnya bila individu itu memiliki kemampuan yang baik, dan terampil dalam mengerjakan tugas hariannya maka akan berdampak baik dalam peningkatan kinerja yang maksimal sedangkan bilang individu tersebut mempunyai kemampuan yang kurang baik dan bermalas - malasan maka akan berdampak buruk pada pencapaian kerjanya. Sedangkan yang kedua itu faktor motivasi atau eksternal yaitu yang menjelaskan dari faktor luar seperti lingkungan kerja, hubungan dengan karyawan lain, iklim kerja, dll. Jika kondisi dari luar baik maka akan berdampak baik juga dengan pencapaian kerja individu tersebut.

2.3.5 Hambatan - Hambatan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Terdapat beberapa hambatan yang sering kali terjadi di lingkungan karyawan, yang mempengaruhi kepada hasil dari kinerja karyawan yang tidak maksimal. Hal ini juga mengakibatkan ketidaklancaran pencapaian tujuan perusahaan yang maksimal pula.

Seperti yang di ungkapkan oleh **Muhammad** dalam bukunya **Komunikasi Organisasi**, hambatan - hambatan yang sering terjadi dalam meningkatkan kinerja karyawan diantaranya sebagai berikut:

- 1. Malas**

Umumnya orang mempunyai pembawaan bahwa merasa tidak suka pada pekerjaan dan berusaha menghindari pekerjaan dan menghindari pekerjaan yang dianggap sulit.

- 2. Watak**

Sifat manusia tidak suka bekerja, maka orang harus dipaksa, dikontrol diarahkan, diancam dengan hukuman untuk menjadikan usaha mereka tepat untuk mencapai apa tujuan organisasi.

- 3. Senang Diarahkan**

Rata-rata manusia senang diarahkan, ingin untuk menghindari dari rasa tanggung jawab, dan memiliki suatu ambisi ingin senang atas segalanya. (2014:44)

Berdasarkan penjabaran diatas, terlihat sekali bahwa hambatan - hambatan selalu bisa terjadi dari dalam diri kita sendiri saat menghadapi suatu pekerjaan, sehingga dapat merusak rencana dalam mencapai suatu tujuan dari organisasi atau institusi itu sendiri, dan untuk itulah pihak perusahaan harus mampu membina para karyawan agar dapat memiliki rasa tanggung jawab dan jiwa professional dalam menjalankan pekerjaannya agar dapat mengurangi hambatan - hambatan yang terjadi.

2.4 Kaitan Teori Integrasi Informasi Dengan Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan DPRD KBB

Komunikasi internal adalah sebuah komunikasi yang dilakukan oleh masyarakat internal itu sendiri, baik dari para karyawan dengan pihak perusahaan ataupun dari pihak perusahaan kepada para karyawan. Komunikasi internal sendiri terbagi menjadi tiga jalur yaitu komunikasi kebawah yakni komunikasi dari pihak perusahaan kepada para karyawan, lalu komunikasi keatas yakni komunikasi dari pihak karyawan kepada perusahaan dan yang terakhir komunikasi sejajar yakni komunikasi yang berlangsung antar karyawan.

Komunikasi internal sangat berperan penting dalam membentuk dan mempengaruhi sikap seseorang yang berujung pada perilaku maupun kinerja dari karyawannya seperti yang dijelaskan oleh **Martin Fishbein** dalam **Teori Integrasi Informasi**. Teori ini mengungkapkan bahwa orang - orang membentuk sikap dari sebuah perpaduan informasi positif dan negatif, teori ini juga menjelaskan bagaimana interaksi sikap - sikap dan bagaimana sikap mempengaruhi perilaku saat menghadapi tindakan dan kepercayaan tentang harapan sosial orang lain yang tidak disetujui. Dan teori ini merupakan pendekatan yang dapat membangun pemahaman bagaimana orang - orang dipengaruhi oleh informasi.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya komunikasi internal memiliki peran penting dalam membentuk kinerja karyawan. Karena komunikasi internal berisi mengenai informasi - informasi, baik dari sesama karyawan ataupun dari pihak pimpinan perusahaan, yang sifatnya bisa positif ataupun negatif. Sesuai dengan

Teori Intergrasi Informasi yang mengungkapkan bahwa orang - orang membentuk sikap dari sebuah perpaduan informasi positif dan negatif.

Seorang pegawai yang diperintahkan untuk melakukan sebuah pekerjaan yang tidak disukainya, maka pegawai itu akan tidak melakukan pekerjaannya dengan sungguh sungguh. Hubungan dengan komunikasi internal sendiri adalah bagaimana caranya sebuah komunikasi atau interaksi antar pegawai maupun atasan dapat mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaan yang dia lakukan, meskipun dia tidak menyukainya. Cara ini dapat dilakukan dengan penyampaian informasi dan komunikasi yang baik dari atasan kepada karyawannya agar karyawannya tetap senang saat melakukan sesuatu meskipun dia tidak menyukainya. Sesuai dengan **Teori Integrasi Informasi** yang telah dijabarkan diatas teori ini menjelaskan bagaimana interaksi sikap - sikap dan bagaimana sikap mempengaruhi perilaku saat menghadapi tindakan dan kepercayaan tentang harapan sosial orang lain yang tidak disetujui.

Seperti yang telah dijelaskan diatas sebelumnya, **Teori Integrasi Informasi** ini juga menjelaskan pendekatan yang dapat membangun pemahaman bagaimana orang - orang dipengaruhi oleh informasi. Seperti di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat yang memegang jabatan paling tinggi adalah sekretaris DPRD, jika informasi yang disampaikan sekretaris DPRD keliru maka akan menimbulkan kebingungan atau masalah pada karyawannya yang berdampak terhadap kinerja karyawan yang buruk, berbeda pada saat penyampaian informasinya dapat tersampaikan dengan baik dan terencana kepada para karyawannya. Contohnya pada saat penyampaian informasi kunjungan kerja keluar

yang diperintahkan oleh sekretaris DPRD kepada beberapa karyawannya, karena pimpinan dapat menginformasikannya dengan baik kepada para karyawannya sehingga mengakibatkan pada saat karyawan yang diperintahkan telah berada dilapangan mereka akan melakukan tugasnya dengan baik.

Berdasarkan Teori Integrasi Informasi tersebut, maka dapat diketahui bahwa teori ini menjelaskan tentang perubahan sikap dan perilaku dari pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat yang ditentukan oleh interaksi yang mereka lakukan di tempat mereka bekerja. Interaksi yang baik seperti yang dijelaskan di teori Integrasi Informasi ini adalah komunikasi yang sifatnya positif dan negatif seperti yang dilakukan oleh seluruh elemen pegawai di sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat. Jika interaksinya baik maka akan berdampak baik juga kepada kinerja para karyawan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN DAN OBJEK

3.1 Metodologi Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Campuran (*Mixed Methods*), yaitu metode yang memadukan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam hal metodologinya. Seperti dalam pengumpulan datanya menggunakan tahap penyebaran angket yang termasuk kepada metode kuantitatif dan kemudian menggunakan tahap wawancara dan observasi yang termasuk kedalam metode kualitatif.

Metode Campuran (*Mixed Method*) ini juga disebut sebagai sebuah metodologi yang memberikan asumsi filosofis dalam menunjukkan arah atau memberi petunjuk cara pengumpulan data dan menganalisis data perpaduan pendekatan kuantitatif dan kualitatif melalui beberapa fase proses penelitian. Strategi metode campuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah urutan analisis kuantitatif lalu kualitatif, tujuan strategi ini adalah untuk mengidentifikasi komponen konsep melalui analisis data kuantitatif dan kemudian mengumpulkan data kualitatif guna memperluas informasi yang tersedia. Intinya adalah untuk menyatukan data kuantitatif dan data kualitatif agar memperoleh analisis yang lebih lengkap.

Adapun beberapa pendapat para ahli tentang metode campuran ini, yang pertama diungkapkan oleh **Creswell** dalam bukunya **Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran**, yang mengungkapkan bahwa

“Metode campuran atau *mix methods* merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan atau mengasosiasikan bentuk kualitatif dan kuantitatif.” (2016:288)

Lalu selanjutnya ungkapan dari **Tashakkori** dalam bukunya **Mixed Methodology: Mengkombinasikan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif**, yang mengungkapkan bahwa:

Mix-method penelitian adalah metode yang memadukan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam hal metodologi (seperti dalam tahap pengumpulan data), dan kajian model campuran memadukan dua pendekatan dalam semua tahapan proses penelitian. (2010: 8)

Dapat disimpulkan dari kedua ungkapan para ahli diatas bahwa pada intinya penggabungan data kuantitatif dan data kualitatif ini untuk memberikan pemahaman yang lebih kuat tentang rumusan masalah yang kita ambil.

Metode kuantitatif yang digunakan untuk mencari informasi yang terukur mengenai Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja di DPRD Kabupaten Bandung Barat diukur menggunakan teknik penyebaran angket menurut persepsi karyawan DPRD Kabupaten Bandung Barat.

Sedangkan metode kualitatif yang digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja di DPRD Kabupaten Bandung Barat diukur menggunakan teknik wawancara dengan pihak pimpinan menurut persepsi para pimpinan di DPRD Kabupaten Bandung Barat, yang nantinya kemudian kedua data tersebut akan peneliti analisis.

3.1.2 Populasi dan Sensus

Populasi adalah merupakan sekumpulan orang atau jumlah penduduk atau benda yang menjadi pusat perhatian yang akan diteliti. Adapun pengertian populasi menurut beberapa ahli, diantaranya yaitu:

Menurut **Ardianto** dalam bukunya **Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif** mengungkapkan bahwa:

Populasi adalah semua bagian atau anggota dari objek yang akan diamati. Populasi bisa berupa orang, benda, peristiwa atau apapun yang menjadi objek dari survey. Populasi ditentukan oleh topik dan tujuan survey. (2014: 170)

Sedangkan menurut **Rakhmat** dalam bukunya **Metode Penelitian Komunikasi** mengungkapkan bahwa “**Populasi adalah sekumpulan objek yang diteliti, objek penelitian berupa orang, umpi, organisasi, kelompok, lembaga, buku, kata-kata, surat kabar dan lain-lain**”. (2002: 78)

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan keseluruhan individu atau data yang akan disajikan sebagai sumber penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat dengan jumlah 72 orang.

Penelitian ini menggunakan *Teknik Sensus* atau sering juga disebut dengan teknik *Sampling Jenuh*. Adapun pengertian Sensus atau sampling jenuh menurut **Sugiyono** dalam bukunya **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D** yang mengungkapkan bahwa:

Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. (2010: 85)

Dengan penjelasan diatas, metode penelitian ini menggunakan teknik sensus dikarenakan jumlah karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat yang relatif kecil hanya berjumlah 72 orang. Dengan demikian seluruh karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat akan menjadi responden peneliti.

3.1.3 Operasional Variabel

Setiap penelitian dibutuhkan penjabaran variabel - variabel yang masih dalam bentuk konsep - konsep abstrak, yang kemudian nantinya akan mendapatkan suatu bentuk yang lebih nyata. Proses tersebut dinamakan operasional variabel. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Sebagai variabel bebas (X) penelitian ini adalah **Komunikasi Internal** sedangkan variabel terikat dari penelitian ini adalah **Kinerja Karyawan**.

Untuk memudahkan dalam langkah penelitian selanjutnya maka peneliti mengemukakan definisi operasional sebagai berikut:

1. **Fungsi** diartikan suatu pekerjaan yang harus dilakukan sesuai dengan posisinya dan strukturnya.
2. **Komunikasi Vertikal** adalah komunikasi yang dilakukan dari atasan kebawahan dan sebaliknya dari bawahan ke atasan secara timbal balik.
3. **Meningkatkan** adalah suatu perubahan kearah yang lebih tinggi tingkatannya, ataupun kearah kemajuan kerja tiap karyawan Dinas Pertanian dengan bertujuan untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya.
4. **Kinerja** adalah hasil pekerjaan yang dicapai karyawan dalam periode tertentu.

5. **Karyawan** adalah orang yang bekerja atau mengabdikan diri pada suatu perusahaan atau instansi pemerintahan.

Tabel 3.1

Operasional Variabel

VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR
Komunikasi Internal	1. Komunikasi Ke Bawah	a. Intruksi Kerja.
		b. Penyampaian Peraturan Kerja.
		c. Penyampaian arahan melakukan pekerjaan.
	2. Komunikasi Ke Atas	a. Penyampaian hasil laporan
		b. Memberikan saran
		c. Pemecahan masalah
	3. Komunikasi Sejajar	a. Saling tukar informasi
		b. Mempererat Rasa Kekeluargaan
		c. Saling koordinasi tugas
Kinerja Karyawan	1. Kualitas kerja	a. Ketelitian.
		b. Peningkatan Hasil Kerja.
	2. Ketepatan waktu	a. Penggunaan waktu yang efisien dan efektif.
		b. Sesuai dengan standar waktu.
	3. Inisiatif	a. Kreatif dalam penyelesaian tugas.
		b. Sanggup memutuskan suatu tindakan.
	4. Kemampuan	a. Memiliki rencana dan merealisasikannya.
		b. Mengerjakan pekerjaan dengan baik.
	5. Komunikasi	a. Melakukan hubungan kerja.
		b. Penyampaian informasi jelas.

Sumber: Ardianto, Metodologi Penelitian., Ruslan, Manajemen Public Relations & Media Komunikasi., Sedarmayanti, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja., Hasil Modifikasi Peneliti dan Pembimbing, 2017

3.1.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Informasi-informasi tersebut dapat peneliti peroleh dari buku-buku ilmiah, *literature*, laporan penelitian maupun sumber-sumber tertulis lainnya baik cetak maupun elektronik yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.

2. Studi Lapangan

Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung oleh peneliti di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat dengan maksud mengamati langsung agar dapat memberikan hasil yang lebih akurat untuk menghindari kesalahan penelitian serta dapat menambah pengalaman yang pelaksanaannya menggunakan cara-cara sebagai berikut:

- a. **Observasi** adalah teknik pengumpulan data dengan pengamatan langsung pada objek penelitian tanpa terlibat langsung saat proses kerja yang sedang berjalan yang bersangkutan dengan Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.
- b. **Wawancara** yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pimpinan sekretariat DPRD Kabupaten

Bandung Barat dan menggunakan pedoman wawancara yang berhubungan dengan berbagai masalah yang sedang di teliti.

- c. **Angket** yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Penyebaran angket ini disebarakan secara langsung kepada 72 karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.

3.1.5 Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami. Analisis dilakukan dengan cara memproses data dari hasil survey melalui kuisisioner, hasil wawancara ataupun hasil observasi langsung dilapangan yang telah didapatkan.

Menurut **Patton** yang dikutip oleh **Meloeng** dalam bukunya **Metode Penelitian Kualitatif**, mengungkapkan bahwa analisis data adalah “**Proses mengatur data mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satu uraian dasar.**” (2013: 12)

Sedangkan menurut **Ruslan** dalam bukunya **Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi**, mengungkapkan bahwa:

Analisis data dapat dilakukan setelah peneliti mengumpulkan seluruh data yang diperlukan dalam suatu penelitian biasanya peneliti melakukan beberapa tahapan persiapan data untuk kemudahan proses analisis dan interpretasi hasilnya, yaitu melalui pengeditan (editing), pemberian kode (coding), tabulasi dan pemrosesan data (processing) lainnya dalam penelitian. (2004: 165)

Berdasarkan ungkapan diatas, teknik analisis data yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

- 1. Tahap Pemeriksaan (*editing*)**, merupakan proses pengecekan data dan penyesuaian yang diperlukan terhadap data penelitian. Yang diperoleh oleh peneliti melalui teknik survey dan observasi. Kegiatan ini menjadi penting karena sebagai usaha menghindari kesalahan, karena pada kenyataannya data yang terkumpul terkadang ada yg terlewat atau terlupakan.
- 2. Tahap Pengkodean (*coding*)**, merupakan proses identifikasi dan klasifikasi data peneliti yaitu Fungsi Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di DPRD Kabupaten Bandung Barat kedalam bentuk skor *numeric* atau karakter simbol-simbol tertentu untuk mengklasifikasi jawaban kuisisioner atau angket.
- 3. Tahap Pembeberan (*tabulating*)**, merupakan proses penyusunan data kedalam bentuk tabel-tabel lalu disesuaikan dengan analisis yang dibutuhkan. Tabel yang dipakai oleh peneliti dalam meneliti Fungsi Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat adalah table frekuensi, yaitu data yang diperoleh dari survey melalui kuisisioner dianalisis dengan menginterpretasikan angka-angka frekuensi. Tiap variable penelitian merupakan bahan dasar untuk dianalisis selanjutnya dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Keterangan :

$$P = \frac{FI}{N} \times 100\%$$

P = Persentase

F = Frekuensi

I = Interval 1,2,3,....

N = Jumlah Responden

Sumber : **Sudjana (Metode Statistika, 1996:50)**

- 4. Pemrosesan data (*processing*)**, yaitu pencarian arti dan makna dalam bentuk membandingkan teori dan realitas dalam memecahkan masalah. Pada penelitian kuantitatif ini hanya berfungsi sebagai pelengkap saja, dengan cara melalui kuesioner atau angket yang disebarakan kepada seluruh karyawan sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat sebanyak 122 orang.

Sesuai hasil diatas maka dapat ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif dari umum ke khusus. Selanjutnya untuk memudahkan analisis data maka yang digunakan sebagai bahan adalah kerangka pemikiran sebagaimana telah diungkap diatas.

3.1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat di Jl. Raya Tagog Padalarang No. 545 sebagai objek penelitian peneliti.

2. Lama Penelitian

Lama penelitian yang dibutuhkan peneliti dari mulai tahap persiapan, tahap pengujian dimulai dari bulan Maret hingga bulan April.

3.2 Objek Penelitian

3.2.1 Sejarah DPRD Kabupaten Bandung Barat

Berdirinya DPRD Kabupaten Bandung Barat didasarkan pada **Undang - Undang Nomor 12 tahun 2007** tentang Pembentukan Kabupaten Bandung Barat di Povinsi Jawa Barat dengan pusat pemerintahan di Kecamatan Ngampah pada tanggal 2 Januari 2007. Lahirnya Kabupaten Bandung Barat melalui pertimbangan dan proses yang panjang disamping memperhatikan aspirasi yang berkembang di masyarakat lalu dituangkan secara formal dalam surat keputusan DPRD Kabupaten Bandung tentang persetujuan pembentukan kabupaten Bandung Barat, lalu maju ke tingkat provinsi Jawa Barat dan kemudian disusul dengan surat Gubernur Jawa Barat kepada menteri dalam negeri perihal usul pembentukan Kabupaten Bandung Barat di Povinsi Jawa Barat.

Pada tanggal 19 Juni 2007 dilantik dan ditetapkan Drs.H. Tjatja Kuswara, SH, MH sebagai Penjabat Bupati Kabupaten Bandung Barat. Dari sinilah awal tersusunnya anggota DPRD melalui Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 171/kep.518-dekon/2007 tentang peresmian pemberhentian keanggotaan DPRD Kabupaten Bandung Barat 2004-2009 dan pengangkatan keanggotaan DPRD Kabupaten Bandung Barat masa bakti tahun 2007-2009.

Pada tanggal 18 Agustus 2007 dilaksanakan Rapat Paripurnna Istimewa Pengucapan dan Pengambilan Sumpah serta Janji Anggota DPRD Kabupaten

Bandung Barat sebanyak 45 orang yang terdiri dari 15 orang pindahan dari Kabupaten Bandung (induk) dan sisanya sebanyak 30 orang dari daftar calon tetap DPRD tahun 2004. Dan sebagai pimpinan DPRD sementara, yakni Yth. Ir. H. Rudi Atmanto dan Yth. H. Rahmat Mulyana, SE. Berdasarkan Keputusan Gubernur Nomor: 170/kep.564-dekon/2007 tanggal 14 November 2007 tentang peresmian pengangkatan Ketua dan Wakil Ketua DPRD Kabupaten Bandung Barat masa jabatan tahun 2007-2009, maka pada tanggal 21 November 2007 dilakukan pelantikan pimpinan DPRD Kabupaten Bandung Barat yang terdiri dari: Ketua: Tatang Gunawan S.Ip (dari partai Golkar), Wakil Ketua H. Rahmat Mulyana, SE (dari PDI Perjuangan) dan Wakil Ketua Yth. Samsul Ma'arif, S.Ag (dari PPP). Selanjutnya disusun alat kelengkapan DPRD seperti Panitia musyawarah, Komisi-komisi, Panitia Anggaran, Badan Urusan Rumah Tangga, Panitia Legislasi dan Badan Kehormatan pada tanggal 21 November 2007.

Pada tanggal 08 Juni 2008 dilakukan Pemilihan Kepala Daerah Kabupaten Bandung Barat yang dimenangkan oleh Drs. H. Abubakar., M.si dan Drs. H. Ernawan Natasaputra., M.Si sebagai Bupati dan Wakil Bupati Bandung Barat periode tahun 2008 – 2013 yang dilantik melalui pengambilan pengucapan sumpah dan janji tanggal 17 Juli 2008. Ini merupakan proses Pilkada pertama di Kabupaten Bandung Barat.

Sedangkan momentum penting tonggak sejarah yang terjadi pada tahun 2009 yakni penetapan APBD Tahun 2009 pada tanggal 29 Januari 2009. Dan pada tanggal 9 April 2009 yaitu pemilihan umum anggota DPRD masa jabatan 2009 - 2014, serta tanggal 28 April 2009 penetapan Raperda RPJPD, dan pada tanggal 14

Mei 2009 persetujuan bersama DPRD terhadap RPJMD, dan akhirnya pemilihan Presiden dan Wakil Presiden tahun 2009 - 2014 yang diselenggarakan pada tanggal 8 Juni 2009. Hal ini berlanjut dengan pemberhentian dan pelantikan Anggota DPRD Kabupaten Bandung Barat masa bakti tahun 2009-2014. Sesuai dengan Keputusan Gubernur Jawa tentang peresmian pemberhentian keanggotaan DPRD Kabupaten Bandung Barat masa jabatan 2007 - 2009 dan pada tanggal 10 Agustus 2009 tentang peresmian keanggotaan DPRD Kabupaten Bandung Barat masa bakti 2009 - 2014, untuk pelantikannya dilaksanakan pada tanggal 24 Agustus 2009 sebanyak 50 orang, yang berasal dari 11 (sebelas) Partai Politik peserta Pemilu 2009, yaitu Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan, Partai Demokrat, Partai Golongan Karya, Partai Keadilan Sejahtera, Partai Persatuan Pembangunan, Partai Gerakan Indonesia Raya, Partai Hati Nurani Rakyat, Partai Kebangkitan Bangsa, Partai Bulan Bintang, Partai Amanat Nasional, dan Partai Keadilan dan Persatuan Indonesia.

Dengan Pimpinan DPRD Sementara Yth. Aa Umbara Sutisna (PDI-Perjuangan) dan Yth. Asep Hendra Maulana, SH (Partai Demokrat), maka sesuai dengan Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor : 170/kep.173-pem.um/2009 tanggal 25 september 2009, pada tanggal 6 Oktober 2009 dilaksanakan pelantikan, Ketua dan Wakil Ketua DPRD Kabupaten Bandung Barat masa bakti tahun 2009-2014 sebagai pimpinan DPRD definitip yaitu: Aa. Umbara sutisna (PDI Perjuangan) sebagai Ketua DPRD, Iwan Setiawan, SH (Partai Demokrat) sebagai Wakil Ketua I DPRD, Tatang Gunawan (Partai Golkar) sebagai Wakil Ketua II DPRD, dan Drs. H. Didik Agus Triwiyono (PKS) sebagai Wakil Ketua III DPRD.

3.2.2 Sejarah Lokasi DPRD Kabupaten Bandung Barat

Lokasi kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat sejak bulan Oktober 2007 s.d Desember 2007 untuk sementara menempati Jl. Raya Gadobangkong No. 178a bersebelahan dengan kantor DPC Demokrat Kabupaten Bandung Barat. Selanjutnya pada bulan Januari 2008 s.d Juni 2010 kantor DPRD menempati lokasi di Jl. Raya Gadobangkong No. 94b. Kemudian pada bulan Juni 2010 s.d September 2012 DPRD pindah ke Jl. Raya Batujajar KM. 3.5 (pabrik Prodomo) bersatu dengan perkantoran SKPD. Pada September 2012 kantor DPRD pindah ke Jl. Raya Tagog Padalarang No. 545, sampai sekarang.

3.2.3 Visi dan Misi DPRD Kabupaten Bandung Barat

Visi DPRD Kabupaten Bandung Barat adalah:

“Terwujudnya Lembaga Legislatif yang aspiratif, transparan dan partisipatif terhadap masyarakatnya”.

Misi DPRD Kabupaten Bandung Barat:

1. Meningkatkan kualitas pelaksanaan fungsi legislasi, fungsi anggaran dan fungsi pengawasan yang berfihak pada masyarakatnya.
2. Melaksanakan fungsi dan tugas untuk menampung dan menyalurkan aspirasi ke DPRD.
3. Menumbuhkan hubungan sinergitas antar Alat-alat Kelengkapan DPRD.
4. Mewujudkan sebuah transparansi kelembagaan.
5. Terwujudnya akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan daerah dan terciptanya aparatur yang bersih dan berwibawa.
6. Meningkatkan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan lembaga.

7. Menumbuhkan hubungan harmonisasi komunikasi politik secara efektif antara fraksi dengan masyarakat pemilih.

Guna mencapai kesatuan pandang dalam rangka melaksanakan misi yang ditetapkan, maka misi dirumuskan tujuannya, pada sasaran, strategi, kebijakan dan program.

Tujuan, adalah pernyataan misi dijabarkan dalam kerangka kegiatan sebagai hasil akhir yang akan dicapai, terfokus pada kinerja DPRD Kabupaten Bandung Barat, terutama pada penajaman arah bagi sasaran yang hendak dicapainya.

Sasaran, adalah penjabaran dari tujuan, diproyeksikan pada tindakan-tindakan/aktivitas yang harus dilakukan oleh DPRD dalam rangka pencapaian tujuan dengan memberikan penekanan terhadap penggunaan sumber daya manusia, yang dimiliki dimanfaatkan secara efisien, efektif dan ekonomis.

Strategi, adalah teknik untuk mencapai agar tujuan dan sasaran yang direncanakan dilakukan dengan cara-cara menyeluruh dan terintegrasi dalam mengoperasionalkan tujuan dan sasaran melalui penetapan kebijakan dan program.

Kebijakan, adalah alternatif keputusan yang sifatnya mendasar untuk dipergunakan sebagai landasan bertindak dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sebagai jalan terbaik bagi pencapaian program kegiatan DPRD.

Program, adalah kegiatan perencanaan yang akan dilakukan sebagai penjabaran dari kebijakan. Untuk mengambil langkah-langkah penting yang berpedoman kepada gambaran kegiatan yang jelas dan sederhana sehingga dapat dilihat benang merah dari seluruh strata rencana strategis.

3.2.4 Jumlah dan Komposisi DPRD Kabupaten Bandung Barat

Jumlah anggota seluruhnya tercatat sebagai anggota DPRD Kabupaten Bandung Barat Masa Bhakti 2014 - 2019 sebanyak 50 orang anggota yang tergabung dari 11 Partai Politik, yang terdiri dari:

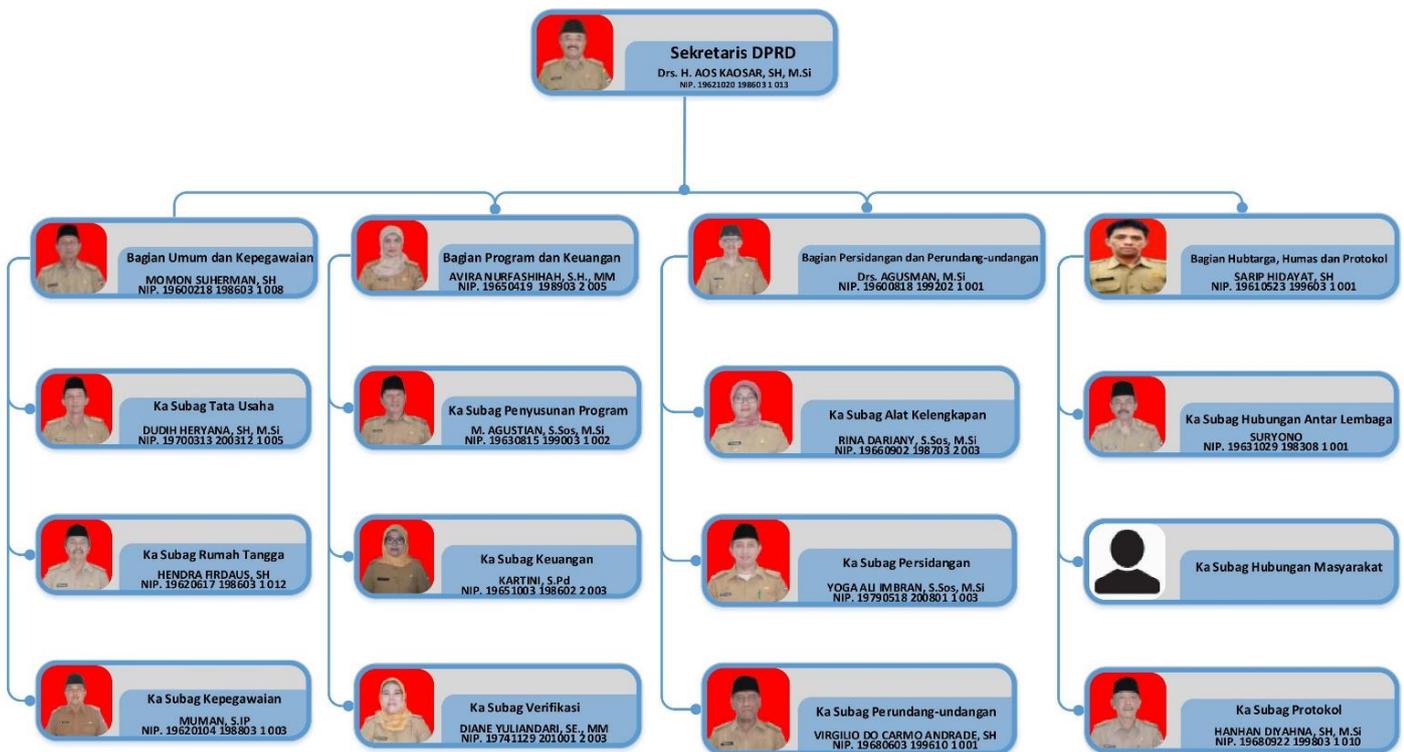
1. Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan: 12 orang
2. Partai Golongan Karya: 6 orang
3. Partai Gerindra: 5 orang
4. Partai Persatuan Pembangunan: 5 orang
5. Partai Demokrat: 4 orang
6. Partai Hanura: 4 orang
7. Partai Keadilan Sejahtera: 4 orang
8. Partai Kebangkitan Bangsa: 4 orang
9. Partai Amanat Nasional: 3 orang
10. Partai Nasional Demokrat: 2 orang
11. Partai Keadilan dan Persatuan Indonesia: 1 orang

3.2.5 Struktur Organisasi Sekretariat DPRD KBB

Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat di dalam melaksanakan tugasnya, struktur tata kerja tersusun secara vertikal. Diantaranya Sekretaris DPRD yang membawahi Kepala bagian Umum, Kepala Bagian Persidangan, dan para Kepala Bagian lainnya, lalu para Kepala Bagian ini membawahi para Kasubbag, dan Kassubag Membawahi staf - staf di bidangnya. Berikut ini adalah struktur organisasi dari Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat:

Gambar 3.1

Struktur Organisasi Sekretariat DPRD KBB



1. Sekretariat DPRD

Mempunyai tugas pokok memimpin, membina dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Sekretariat DPRD dalam menyelenggarakan administrasi

kesekretariatan, administrasi keuangan, mendukung pelaksanaan tugas, fungsi DPRD dan menyediakan serta mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

2. Bagian Umum

Bagian ini dipimpin oleh seorang Kepala Bagian dan mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas — tugas di bidang pengelolaan administrasi umum yang meliputi pelayanan ketatausahaan, kerumahtanggaan dan pelayanan humas serta keprotokolan Sekretariat DPRD. Bagian Umum ini, membawahi: Sub Bagian Rumah Tangga & Perlengkapan, Sub Bagian Humas & Protokol, dan Sub Bagian TU dan Kepegawaian.

3. Bagian Persidangan

Bagian ini dipimpin oleh seorang Kepala Bagian dan mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas — tugas di bidang pengkoordinasian pelayanan persidangan yang meliputi penyusunan program dan pelaporan DPRD, pelayanan rapat dan risalah serta pelayanan administrasi alat kelengkapan DPRD. Bagian Persidangan ini, membawahi: Sub Bagian Alat Kelengkapan DPRD, dan Sub Bagian Rapat dan Risalah.

4. Bagian Hukum dan Perundang-undangan

Bagian ini dipimpin oleh seorang Kepala Bagian dan mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas — tugas di bidang pelayanan hukum dan perundang-undangan, yang meliputi pengolahan data, dokumentasi dan perpustakaan, pengkajian dan pengembangan hukum serta produk DPRD dan perundang-undangan. Bagian Hukum dan Perundang-undangan ini,

membawahi: Sub Bagian Pengkajian Hukum dan Produk DPRD, dan Sub Bagian Pengolahan Data dan Dokumentasi.

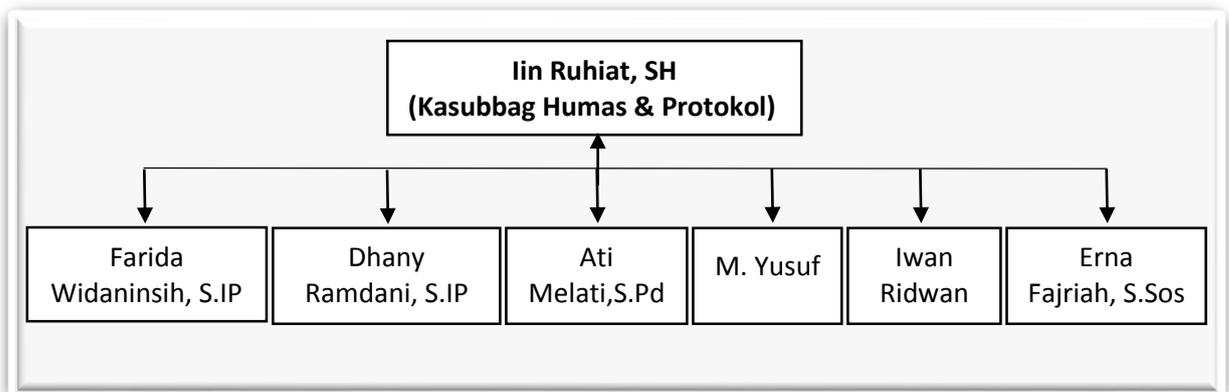
5. Bagian Keuangan

Bagian ini dipimpin oleh seorang Kepala Bagian dan mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pengelolaan administrasi keuangan yang meliputi anggaran, akuntansi dan verifikasi. Bagian Keuangan ini, membawahi: Sub Bagian Anggaran dan Verifikasi, dan Sub Bagian Pembendaharaan dan Pembukuan.

3.2.6 Struktur Humas dan Protokol

Gambar 3.2

Struktur Humas dan Protokol



Sedangkan struktur organisasi di bidang Humas dan protokol di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat di dalam pelaksanaan tugasnya, hanya tersusun dari Kasubbag Humas & Protokol yaitu Iin Ruhiat, SH yang membawahi enam orang stafnya diantaranya Farida Widaningsih, S. IP dan Dhany Ramdani, S.IP.

Humas dan Protokol merupakan media penghubung antara publik dan instansi terkait untuk membangun saling pengertian, menghindari kesalahpahaman

dan mispersepsi, sekaligus membangun citra positif DPRD Kabupaten Bandung Barat di mata masyarakat.

Keberadaan bagian Humas dan Protokol di DPRD, mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan Keprotokolan dan Administrasi Perjalanan Dinas DPRD dan Sekretariat DPRD, menyebarluaskan pemberitaan kegiatan DPRD, menampung dan menyalurkan usul/pendapat masyarakat serta menyusun Laporan Kegiatan Sekretariat DPRD. Selain tugas - tugas itu, bagian Humas dan Protokol memiliki tugas lain selain yang tertulis di Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) Humas dan Protokol yaitu:

1. Penyelenggaraan kegiatan keprotokolan.
2. Pengurusan Administrasi Perjalanan Dinas DPRD dan Sekretariat DPRD.
3. Penyiapan Bahan dan Penyebarluasan pemberitaan kegiatan DPRD.
4. Penerimaan dan penyaluran usul/pendapat masyarakat.
5. Pengumpulan dan pengolahan data dan informasi serta penyajian laporan.
6. Menyusun informasi dan komunikasi bagi masyarakat dalam upaya sosialisasi kegiatan DPRD.
7. Memberikan fasilitasi penyusunan dan pengaturan jadwal kegiatan acara pimpinan dan anggota DPRD.
8. Menjadi mediator dan penghubung antara atasan dengan bawahan ataupun sebaliknya.

3.2.7 Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Subbagian Humas dan Protokol

Sebagai mana yang tertulis di Peraturan Bupati Kabupaten Bandung Barat Nomor 39 Tahun 2009 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat (Berita Daerah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2009 Nomor 39). Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Subbagian Humas dan Protokol adalah sebagai berikut:

1. Subbagian Protokol dan Humas mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan dan analisis data bahan perumusan kebijakan teknis dan rencana program kerja serta pelaksanaan urusan tugas operasional dan administratif di bidang protokol dan hubungan masyarakat.
2. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Subbagian Protokol dan Hubungan Masyarakat mempunyai fungsi :
 - a) Penyusunan dan analisis data bahan perumusan kebijakan teknis dan rencana program kerja di bidang protokol dan hubungan masyarakat; dan
 - b) Pelaksanaan urusan tugas operasional teknis dan administratif di bidang protokol dan hubungan masyarakat.
3. Subbagian protokol dan hubungan masyarakat mempunyai rincian tugas sebagai berikut :
 - a) Melaksanakan penyusunan rencana program kerja Subbagian Protokol dan Hubungan Masyarakat;
 - b) Melaksanakan penyusunan dan analisis data bahan koordinasi di bidang protokol dan hubungan masyarakat;

- c) Melaksanakan penyusunan dan analisis data bahan perumusan kebijakan teknis di bidang protokol dan hubungan masyarakat;
- d) Melaksanakan kegiatan lingkup protokol dan hubungan masyarakat yang meliputi fasilitasi penyusunan dan pengaturan jadwal kegiatan pimpinan dan anggota DPRD, pemberian pelayanan dan fasilitasi aspirasi masyarakat yang ditujukan kepada DPRD dan fasilitasi hubungan masyarakat yang ditujukan kepada DPRD dan fasilitasi hubungan kerjasama DPRD dengan instansi pemerintah;
- e) Melaksanakan pemantauan tindak lanjut aspirasi masyarakat;
- f) Melaksanakan liputan kegiatan DPRD;
- g) Melaksanakan penyusunan bahan dan publikasi meliputi TOR, press release, jurnal dan pemberitaan media cetak;
- h) Melaksanakan penyusunan keliping dan analisa berita;
- i) Melaksanakan penyusunan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan di bidang protokol dan hubungan masyarakat;
- j) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait;
- k) Melaksanakan tugas operasional teknis dan administratif pelaksanaan kebijakan teknis di bidang protokol dan hubungan masyarakat;
- l) Melaksanakan penyusunan dan analisis data bahan fasilitasi di bidang protokol dan hubungan masyarakat;
- m) Melaksanakan ketatausahaan di bidang protokol dan hubungan masyarakat;
- n) Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program kerja dan tugas di bidang protokol dan hubungan masyarakat; dan

- o) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

3.2.8 Strategi DPRD Kabupaten Bandung Barat

Strategi DPRD Kabupaten Bandung Barat adalah memantapkan kapasitas dan meningkatkan sinergitas Alat-alat Kelengkapan DPRD dalam menjalankan kewenangan, tugas dan fungsinya dengan dukungan pelayanan prima dari Sekretariat DPRD dengan sasaran sebagai berikut:

1. Meningkatnya kualitas kinerja DPRD.
2. Meningkatnya komunikasi fraksi dengan masyarakat pemilih.
3. Meningkatnya tindak lanjut hasil pengawasan dan evaluasi.
4. Meningkatnya kemitraan dengan Pemerintah Daerah dan komponen masyarakat lainnya.
5. Menetapkan Peraturan Daerah yang mampu mendorong kepada upaya pemenuhan kebutuhan aktual masyarakat dan percepatan implementasi otonomi daerah secara optimal.
6. Menyusun APBD yang sejalan dengan prioritas kebutuhan publik.

JGuna mendorong tercapainya visi, misi, kebijakan dan strategi di atas, maka sasaran prioritas Program Kerja DPRD Kabupaten Bandung Barat Masa Persidangan Tahun 2010, diarahkan pada:

- 1. Bidang Pemerintahan.** Sasaran bidang pemerintahan (good government) diarahkan pada upaya mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan

yang berkepastian hukum dan terwujudnya pelayanan prima aparatur pemerintah.

2. **Bidang Perekonomian.** Sasaran bidang perekonomian diarahkan pada upaya mendorong terwujudnya perekonomian berbasis ekonomi kerakyatan.
3. **Bidang Keuangan.** Sasaran bidang keuangan diarahkan pada upaya mendorong terwujudnya peningkatan Pendapatan Asli Daerah dalam struktur APBD sejalan dengan pemberdayaan Badan Usaha Milik Daerah.
4. **Bidang Pembangunan.** Sasaran bidang pembangunan diarahkan pada upaya mendorong terwujudnya kualitas pembangunan di sektor pendidikan dan transportasi disertai dengan kegiatan pembangunan yang memperhatikan kualitas lingkungan hidup.
5. **Bidang Kesejahteraan.** Sasaran bidang kesejahteraan diarahkan pada upaya mendorong terwujudnya sarana dan prasarana sosial yang memadai disertai dengan meningkatnya kualitas sumber daya manusia di bidang pendidikan, kesehatan dan ketenagakerjaan.

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini, peneliti akan menganalisis dan menguraikan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian terhadap Fungsi Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat. Didalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara yang dilakukan dengan pimpinan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat dan yang kedua dengan melakukan kegiatan penyebaran angket yang ditujukan kepada seluruh pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.

Kegiatan penyebaran angket, jumlah angket yang disebarkan sebanyak 72 buah. Angket berisikan pertanyaan - pertanyaan yang berkaitan dengan variabel X dan variabel Y yaitu mengenai fungsi komunikasi internal dan kinerja karyawan, selain itu angket memiliki beberapa alternatif jawaban dan responden hanya boleh memilih satu jawaban yang dianggap benar. Penyebaran angket dilakukan pada tanggal 2 Mei 2017 yang berlokasi di Jl. Tagog Padalarang No. 545 Bandung.

Pembahasan hasil penelitian ini dibagi kedalam dua bagian yaitu analisis data responden dan analisis deskriptif data peneliti. Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menganalisis dan menginterpretasikan data yang telah terkumpul melalui observasi, angket dan wawancara dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dengan cermat mengenai Fungsi Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, sehingga dapat memberikan gambaran dan pemahaman yang jelas bagi pembaca terhadap objek yang telah diteliti peneliti

4.1 Analisis Data Responden

Pada bagian ini akan dipaparkan data responden yang akan peneliti analisis meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan lama bekerja yang diambil dari seluruh karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.

4.1.1 Jenis Kelamin Responden

Pertanyaan dari data responden ini bertujuan untuk menjelaskan perbandingan jumlah pria dan wanita. Peneliti ingin mengetahui perbandingan antara pria dan wanita yang berada di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden
(n=72)

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki - Laki	46	64%
2	Perempuan	26	36%
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas bahwa mayoritas responden (pegawai) yang berjenis kelamin pria yaitu berjumlah 46 orang sedangkan yang berjenis kelamin wanita berjumlah 26 orang dari jumlah keseluruhan responden. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat lebih banyak berjenis kelamin laki - laki.

4.1.2 Usia Responden

Pertanyaan untuk responden berikut ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan data responden berdasarkan pada usianya karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini:

Tabel 4.2
Usia Responden
(n=72)

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	21 - 25 Tahun	17	24%
2	26 - 30 Tahun	21	29%
3	31 - 35 Tahun	26	36%
4	≥ 35 Tahun	8	11%
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas usia pegawai adalah 36% berusia 31 - 35 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa minimal usia pegawai yang diterima oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat sendiri wajib memiliki minimal usia 21 tahun.

4.1.3 Pendidikan Terakhir Responden

Pertanyaan dari data responden berikut bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan data pegawai berdasarkan pendidikan formal para pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Bandung. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel 4.3 dibawah ini:

Tabel 4.3
Pendidikan Responden
(n=72)

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	SMA/Sederajat	15	21%
2	D3	11	15%
3	S1	33	46%
4	S2	10	14%
5	S3	3	4%
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa 46% dari keseluruhan karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat dominan berlatar belakang pendidikan tamat S1, dan 21% pegawai tamat SMA/ sederajat, lalu 15% pegawai tamat D3, 14% pegawai tamat S2 dan yang terakhir 4% pegawai tamat S3. Hal ini menunjukkan bahwa minimal pegawai yang diterima oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat wajib memiliki latar belakang pendidikan minimal tamat SMA/ sederajat.

4.4 Lama Bekerja Responden

Pertanyaan dari data responden berikut bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan data pegawai berdasarkan sudah berapa lama responden bekerja Sekretariat Daerah Kabupaten Bandung. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel 4.4
Lama Bekerja Responden
(n=72)

No	Lama Bekerja	Frekuensi	Presentase
1	1 Bulan - 5 Bulan	8	11%
2	6 Bulan - 11 Bulan	11	15%
3	1 Tahun - 5 Tahun	25	35%
4	≥ 5 Tahun	28	39%
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa 39% dari keseluruhan karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat dominan telah bekerja di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat diatas 5 tahun keatas dan 35% pegawai telah bekerja selama 1 - 5 Tahun. Hal ini menunjukkan kematangan berfikir para pegawai dan persepsi para pegawai mengenai program dan aktivitas yang dilakukan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat terutama mengenai komunikasi internal yang dilakukan Sekretariat DPRD dalam meningkatkan kinerja karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat sesuai dengan apa yang mereka rasakan selama ini.

4.5 Agama Responden

Pertanyaan dari data responden berikut bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan data pegawai berdasarkan agama responden yang dianut oleh karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel 4.5 dibawah ini:

Tabel 4.5
Agama Responden
(n=72)

No	Agama Responden	Frekuensi	Presentase
1	Islam	54	75%
2	Kristen	18	25%
3	Hindu	0	0
4	Budha	0	0
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas karyawan Sekretariat DPRD ini sebanyak 75% memeluk agama Islam dan sebagian kecil karyawan lainnya sebanyak 25% memeluk agama Kristen. Hal ini menunjukkan bahwa Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat sendiri tidak menjadikan agama sebagai patokan untuk bisa bekerja di Sekretariat DPRD, dengan kata lain agama apapun bisa menjadi karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat asalkan memenuhi persyaratan yang lainnya.

4.2 Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Setelah peneliti memaparkan identitas responden, selanjutnya peneliti akan membahas mengenai analisis deskriptif data penelitian sebagai pernyataan responden dalam mengisi angket yang telah disebarkan. Untuk mempermudah dalam memberikan gambaran mengenai hasil penelitian, maka peneliti akan menjelaskan hasil penelitian dalam bentuk tabel dan analisis.

4.2.1 Komunikasi Internal

4.2.1.1 Variabel Komunikasi Kebawah

4.2.1.1.1 Intruksi Kerja Dari Pimpinan

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai apakah pimpinan sudah memberikan instruksi kerja yang jelas kepada karyawannya, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6

Pimpinan rutin memberikan intruksi kerja yang jelas kepada karyawan.

(n=72)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1.	Setuju	64	89%
2.	Kurang Setuju	8	11%
3.	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.6 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai kerutinan pimpinan memberikan instruksi kerja yang jelas kepada karyawan, 89% responden (karyawan) dapat menerima dengan jelas instruksi yang diberikan oleh pimpinan dengan menjawab setuju. Sedangkan sebagian kecil responden (karyawan) yaitu sebanyak 11% menjawab kurang setuju untuk bisa menerima instruksi dengan jelas dari pimpinan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan para pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, menyatakan bahwa seorang pimpinan harus memiliki cara tersendiri untuk menyampaikan intruksi kerja kepada setiap karyawannya. Karena setiap karyawan memiliki daya tangkap

masing - masing dalam menerima setiap intruksi dari pimpinan ada yang harus berkali - kali diberikan intruksi kerja, ada juga yang hanya sekali diberikan intruksi kerja sudah mengerti apa yang harus mereka kerjakan. Hal ini dilakukan agar apa yang disampaikan oleh pimpinan dapat dimengerti dengan jelas dan dikerjakan dengan baik oleh para karyawan demi mencapai tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan memang telah menyampaikan intruksi kerja dengan jelas menggunakan cara penyampaian intruksi yang berbeda - beda kepada setiap karyawannya. Sehingga karyawan akan lebih mudah mengerti terhadap intruksi - intruksi kerja yang disampaikan oleh pemimpinannya. Namun terkadang menurut pengamatan peneliti sebagian kecil karyawan sering mengabaikan intruksi pimpinan dengan cara menunda - nunda intruksi kerja yang diberi pimpinan, sehingga membuat sebagian kecil karyawan melupakan apa intruksi yang diberikan pimpinan dan membuat apa yang disampaikan oleh pimpinan menjadi tidak jelas.

Dari hasil angket, wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat peneliti simpulkan bahwa pimpinan telah menyampaikan intruksi dengan jelas dan baik kepada para karyawannya sehingga para karyawan dapat mengerti dan mengerjakan dengan baik apa yang diminta dan diintruksikan oleh pimpinan. Namun sebagian kecil karyawan yang sering menunda - nunda intruksi kerja yang diperintahkan oleh pimpinan, membuat mereka lupa apa yang diperintahkan pimpinan dan membuat mereka beranggapan bahwa intruksi kerja yang disampaikan pimpinan tidak jelas.

4.2.1.1.2 Penyampaian Peraturan Kerja

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai apakah pimpinan rutin menyampaikan informasi penting mengenai peraturan kerja yang jelas kepada para pegawainya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7

Pimpinan rutin menyampaikan informasi penting mengenai peraturan kerja dengan baik.

(n=72)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Presentase
1.	Setuju	64	89%
2.	Kurang Setuju	8	11%
3.	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.7 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai kerutinan pimpinan dalam penyampaian informasi penting mengenai peraturan kerja yang telah ditetapkan kepada para karyawan, mayoritas responden (karyawan) sebanyak 89% menjawab setuju sedangkan sebagian kecil responden (karyawan) sebanyak 11% menjawab kurang setuju dalam menerima penyampaian peraturan kerja dari pimpinan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, menyatakan bahwa pihaknya selalu menyampaikan, menjelaskan dan mengingatkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang menjadi acuan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, minimal 1 minggu sekali saat

evaluasi kerja setiap minggunya. SOP tersebut berisi peraturan - peraturan kerja yang dijadikan acuan oleh DPRD Kabupaten Bandung Barat. Hal ini dilakukan agar pihak karyawan dan pimpinan tidak bertindak seenaknya dan ada aturannya.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan memang selalu menyampaikan peraturan kerja dengan baik kepada para karyawannya setiap satu minggu sekali saat rapat evaluasi. Namun terkadang sebagian kecil karyawan kurang memperhatikan peraturan kerja yang dijelaskan oleh pimpinan karena menurut mereka SOP atau peraturan kerja yang dijelaskan pimpinan hanya secara garis besarnya saja dan tidak secara mendetail sehingga penyampaian peraturan kerja yang disampaikan oleh pimpinan dianggap kurang baik.

Berdasarkan hasil angket, wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, dapat peneliti simpulkan bahwa pimpinan telah menyampaikan peraturan kerja dengan baik dan jelas kepada para karyawannya sehingga mayoritas karyawan baik dilapangan ataupun saat mengerjakan tugas dikantor, mereka tetap mengetahui peraturan - peraturan kerja yang mereka lakukan. Akan tetapi cara penyampaian pimpinan yang tidak mendetail membuat sebagian kecil karyawan menganggap penyampaiannya kurang baik.

4.2.1.1.3 Bagaimana Melakukan Pekerjaan

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai apakah pimpinan rutin mengarahkan terlebih dahulu cara melaksanakan pekerjaan yang dimintanya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8

Pimpinan rutin mengarahkan terlebih dahulu cara melakukan pekerjaan yang dimintanya.

(n=72)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Setuju	54	75%
2.	Kurang Setuju	18	25%
3.	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.8 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai kerutinan pimpinan mengarahkan terlebih dahulu cara melakukan pekerjaan yang dimintanya, mayoritas responden (karyawan) sebanyak 75% menjawab setuju sedangkan sebagian kecil responden (karyawan) sebanyak 25% menjawab kurang setuju dalam menerima pengarahan terlebih dahulu tentang cara melakukan pekerjaan yang diminta oleh pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan menyatakan bahwa pihaknya disaat akan menugaskan para karyawan selalu mengarahkan terlebih dahulu cara melakukan pekerjaan yang dimintanya sebelum memberikan tugasnya kepada para pegawai.

Hal ini dilakukan agar tidak terjadi banyak kesalahan dilapangan oleh para karyawan. Tetapi untuk beberapa tugas yang menurut pimpinan mereka sudah menguasainya pimpinan tidak akan mengarahkan lagi cara melakukan pekerjaannya tersebut.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, pimpinan memang sangat kooperatif dalam mengarahkan cara melakukan pekerjaan kepada para karyawannya dan para karyawan menyambut positif atas apa yang diarahkan oleh pimpinan. Namun terkadang sebagian karyawan merasa keberatan dan kurang mengerti saat pimpinan berfikirannya karyawan telah menguasai pekerjaan yang dimintanya dan tidak mengarahkan kembali cara melakukan pekerjaannya sehingga sebagian karyawan sering kebingungan karena tidak mengerti apa yang harus dikerjakan.

Berdasarkan hasil angket, wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, dapat peneliti simpulkan bahwa disaat pimpinan akan memberikan tugas pimpinan memang sering menerangkan dan mengarahkan terlebih dahulu cara melakukan pekerjaan dengan baik kepada para karyawannya sehingga para karyawan mampu menerima dan mengerjakan dengan baik apa yang diminta pimpinan. Namun terkadang disaat pimpinan merasa karyawan sudah menguasai apa yang dimintanya dan tidak mengarahkan kembali cara melakukan pekerjaannya banyak karyawan yang merasa keberatan karna mereka merasa belum menguasainya yang akhirnya menjadikan karyawan kebingungan.

4.2.1.2 Variabel Komunikasi Keatas

4.2.1.2.1 Menyampaikan Hasil Laporan Pekerjaan

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai apakah responden (karyawan) rutin menyampaikan hasil laporan pekerjaan kepada pimpinan setelah melakukan pekerjaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9

Karyawan rutin menyampaikan hasil laporan pekerjaan kepada pimpinan.

(n=72)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Setuju	68	94%
2.	Kurang Setuju	4	6%
3.	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.9 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai kerutinan karyawan menyampaikan hasil laporan pekerjaan kepada pimpinan setelah melakukan pekerjaan, mayoritas responden (karyawan) sebanyak 94% menyatakan sering menyampaikan hasil laporan pekerjaan kepada pimpinan setelah melakukan pekerjaan dengan menjawab setuju. Sedangkan 6% karyawan menjawab kurang setuju.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan menyatakan bahwa karyawan memang dituntut setelah melakukan pekerjaannya agar sesegera mungkin menyampaikan

hasil laporan kerjanya kepada pimpinan. Dengan laporan yang selalu disampaikan kepada pimpinan maka akan meminimalisir kesalahan pembuatan laporan kerja oleh karyawan, dan memudahkan pimpinan dan para karyawan di pekerjaan selanjutnya dan membangun suasana kerja yang efektif di dalam instansi ini.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, para karyawan memang rutin melaporkan hasil laporan pekerjaannya kepada pimpinan tetapi tidak selalu setelah melakukan suatu pekerjaan. Menurut beberapa karyawan pimpinan memang mengharuskan mereka menyampaikan hasil laporan pekerjaannya sebelum batas *deadline* yang ditentukan.

Berdasarkan hasil angket, wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat peneliti simpulkan bahwa sebagian besar karyawan memang sering menyampaikan hasil laporan pekerjaan mereka dengan baik kepada pimpinan setelah mereka melakukan suatu pekerjaan tetapi ada sebagian kecil karyawan yang tidak terburu - buru mengumpulkannya, hanya pada saat *deadline* yang telah ditentukan pimpinan saja. Tapi keduanya sama - sama memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan hasil laporan pekerjaannya kepada pimpinan.

4.2.1.2.2 Menyampaikan Saran Kepada Pimpinan

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai apakah responden (karyawan) memberikan saran yang relevan kepada pihak pimpinan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4.10
Karyawan rutin menyampaikan saran kepada pimpinan.
(n=72)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Setuju	30	42%
2.	Kurang Setuju	39	54%
3.	Tidak Setuju	3	4%
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.10 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai kerutinan karyawan dalam memberikan saran yang relevan kepada pihak pimpinan mengenai hal yang berhubungan dengan pekerjaan, mayoritas responden (karyawan) sebanyak 54% menjawab kurang setuju, 4% karyawan menjawab tidak setuju, dan 42% responden (karyawan) menjawab setuju dalam menyampaikan saran yang relevan kepada pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan menyatakan bahwa para pegawai memang terbiasa memberi saran saat saya meminta mereka untuk memberi komentar. Biasanya saat *briefing* atau rapat evaluasi saya selalu membuka ruang pemberian saran. Saat mereka memberi saran pimpinan juga mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari para pegawai tetapi dengan catatan saran yang membangun dan sesuai dengan prosedur dan standar yang berlaku di Intansi Pemerintahan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan terhadap para karyawan, pimpinan memang selalu membuka ruang untuk para karyawan memberikan saran. Namun menurut sebagian besar karyawan, pimpinan memang selalu memberikan

ruang pemberian saran kepada para karyawan tetapi sebagian besar saran dari para karyawan selalu tidak didengar dan hal ini membuat sebagian besar karyawan mengurungkan niatnya untuk memberikan saran kepada pimpinan.

Berdasarkan hasil angket, wawancara, dan observasi yang peneliti lakukan, dapat peneliti simpulkan bahwa dilihat dari hasil angket dan tanggapan dari sebagian besar karyawan memang para karyawan jarang sekali memberikan saran kepada pihak pimpinan hal ini dikarenakan saran yang diterima oleh pimpinan hanya yang dianggap pimpinan sesuai dengan standard dan aturan yang dimiliki perusahaan dan saran yang dirasa pimpinan dapat membangun dan meningkatkan kinerja karyawan.

4.2.1.2.3 Membantu Karyawan dalam Mengatasi Masalah

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pimpinan rutin membantu para karyawan dalam mengatasi suatu masalah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4.11
Pimpinan membantu karyawan dalam mengatasi masalah.
(n=72)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Setuju	34	47%
2.	Kurang Setuju	36	50%
3.	Tidak Setuju	2	3%
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.11 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai kerutinan pimpinan dalam membantu karyawan mengatasi suatu masalah, sebagian besar karyawan sebanyak 50% menjawab kurang setuju, 3% karyawan menjawab tidak setuju dan 47% karyawan menjawab setuju mendapat bantuan dari pimpinan dalam mengatasi masalah pekerjaan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan menyatakan bahwa pihaknya selalu menanyakan dan menyediakan waktu untuk membantu para karyawan dalam mengatasi sebuah masalah pekerjaan tetapi memang hanya sebagian karyawan saja yang berani untuk menyampaikan kesulitan masalah pekerjaan yang mereka hadapi, sebagian kecil para karyawan menurut pimpinan mereka merasa enggan dan segan untuk mengakui kesulitan masalah pekerjaan yang mereka hadapi. Padahal menurut pimpinan pihaknya selalu menanyakan waktu untuk membantu para karyawan agar dapat selalu membantu para karyawan yang merasa kesulitan dalam melakukan sebuah pekerjaan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan terhadap para karyawan, pimpinan memang selalu menanyakan dan menyediakan waktu untuk membantu para karyawan dalam mengatasi sebuah masalah namun pimpinan memang hanya membantu para karyawan yang mengakui bahwa mereka mengalami kesulitan dalam pekerjaannya, sedangkan sebagian besar para karyawan merasa enggan dan segan untuk mengakui bahwa mereka mengalami kesulitan dalam masalah pekerjaan kepada pimpinannya sehingga sulit bagi pimpinan untuk membantu karyawan - karyawan tersebut.

Berdasarkan hasil angket, wawancara, dan observasi yang peneliti lakukan, dapat peneliti simpulkan bahwa dalam mengatasi masalah pekerjaan atasan memang selalu membantu para karyawan dalam menyelesaikan masalah jika karyawan meminta bantuan kepada atasan. Jika karyawan tidak meminta bantuan, atasan menganggap bahwa karyawan tidak memerlukan bantuan dan sudah bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

4.2.1.3 Variabel Komunikasi Sejajar

4.2.1.3.1 Saling Bertukar Informasi Antar Karyawan

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah para karyawan selalu bertukar informasi mengenai pekerjaan dengan karyawan lainnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut ini:

Tabel 4.12

Karyawan selalu bertukar informasi dengan karyawan lainnya mengenai masalah pekerjaan.

(n=72)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Setuju	68	94%
2.	Kurang Setuju	4	6%
3.	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.12 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai kerutinan para karyawan bertukar informasi dengan karyawan lain mengenai masalah pekerjaan, sebagian besar karyawan sebanyak 94% menjawab setuju dan 6% menjawab kurang setuju dalam bertukar informasi dengan karyawan lain mengenai masalah pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan menyatakan bahwa di Sekretariat DPRD ini ditekankan bahwa komunikasi itu sangat penting, baik dengan atasan ataupun antar karyawan. Dan menurut pimpinan, para karyawan disini memang selalu bertukar informasi antara satu karyawan dengan karyawan lainnya baik masalah diluar pekerjaan ataupun terutama masalah pekerjaan, dengan hal ini juga dapat terciptanya komunikasi yang baik antara seluruh karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, para karyawan memang aktif dalam melakukan

pertukaran informasi antara sesama karyawan yang mereka harapkan mampu menjalin hubungan komunikasi yang baik antar karyawan satu dengan yang lainnya dan dapat menghasilkan kerjasama yang baik pula kedepannya.

Berdasarkan hasil angket, wawancara, dan observasi yang peneliti lakukan, dapat peneliti simpulkan bahwa mayoritas karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat selalu melakukan pertukaran informasi antara sesama karyawan baik itu mengenai pekerjaan ataupun masalah diluar pekerjaan. Hal ini merupakan salah satu bentuk komunikasi yang dapat membangun hubungan yang baik antar karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.

4.2.1.3.2 Mempererat Rasa Kekeluargaan Antar Karyawan

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah para karyawan selalu melakukan hal- hal yang mempererat rasa kekeluargaan antara karyawan satu dengan yang lainnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut ini:

Tabel 4.13

Karyawan saling membantu dalam mengerjakan suatu pekerjaan ataupun pergi bersama disaat ada waktu senggang.

(n=72)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Setuju	62	86%
2.	Kurang Setuju	8	11%
3.	Tidak Setuju	2	3%
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.13 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai hal - hal yang berkaitan dengan mempererat rasa kekeluargaan antar karyawan, sebagian besar karyawan sebanyak 86% menjawab setuju, 11% menjawab kurang setuju dan 2% menjawab kurang setuju dalam melakukan saling membantu ataupun pergi bersama untuk mempererat rasa kekeluargaan antar pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan menyatakan bahwa memang di Sekretariat DPRD ini pimpinan dan karyawan lain berupaya untuk menjaga suasana kerja yang nyaman, membentuk komunikasi ataupun hubungan yang baik antar para karyawannya dengan cara mengadakan sebuah kegiatan belibur bersama ataupun saat melaksanakan bimtek. Dan yang terpenting salah satu cara untuk menjaga hubungan baik dan mempererat rasa kekeluargaan antar sesama karyawan yaitu dengan saling membantu daam menyelesaikan tugas - tugas pekerjaan yang telah diberikan oleh pimpinan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat ini, memang mayoritas para karyawan Sekretariat DPRD ini tidak pandang bulu untuk saling membantu satu dan yang lainnya dalam mengerjakan suatu pekerjaan karena menurut mereka akan terasa lebih mudah dan lebih cepat dalam menyelesaikannya. Dan selain itu untuk mempererat rasa kekeluargaan antara karyawannya mereka juga setiap tahunnya selalu mengadakan sebuah acara bersama.

Berdasarkan hasil angket, wawancara, dan observasi yang peneliti lakukan, dapat peneliti simpulkan bahwa mayoritas karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat memiliki rasa kekeluargaan yang tinggi dan rasa solidaritas yang tinggi antara para karyawannya. Hal ini dapat dilihat dari cara kerja para karyawan yang saling membantu satu sama lain dalam menyelesaikan pekerjaannya.

4.2.1.3.3 Mengkoordinasikan Tugas - Tugas

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah para karyawan selalu melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan karyawan lainnya mengenai pembagian tugas - tugas yang diberikan pimpinan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.14 berikut ini:

Tabel 4.14

Karyawan rutin mengkoordinasikan pembagian tugas yang diberikan pimpinan dengan karyawan yang lainnya.

(n=72)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Setuju	65	90%
2.	Kurang Setuju	7	10%
3.	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.14 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai kerutinan para karyawan dalam mengkoordinasikan tugas - tugas yang diberikan pimpinan, sebagian besar karyawan sebanyak 90% menjawab setuju, dan 10% karyawan menjawab kurang setuju dalam mengkoordinasikan secara rutin mengenai tugas - tugas yang diberikan oleh pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pimpinan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat ini, pimpinan menyatakan bahwa dirinya memang lebih banyak memberikan tugas yang menuntut kerjasama dan koordinasi yang baik antara karyawannya, contohnya dalam pembuatan surat atau laporan kunjungan kerja keluar dua hal ini menuntut mereka harus berkoordinasi dengan karyawan lain dalam pembagian tugasnya. Dan jika para karyawan dapat mengkoordinasikan tugas mereka dengan baik kepada sesama rekan kerjanya, diharapkan tidak ada kekeliruan dalam pekerjaan yang telah mereka lakukan dan dapat selesai dengan lebih cepat pula.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, para karyawan memang selalu mengkoordinasikan tugas - tugas mereka dengan karyawan lain dengan baik karena dari pihak sekretariat DPRD nya sendiri yang lebih banyak memberikan tugas kepada karyawan yang menuntut kerjasama dan koordinasi yang baik, menurut mereka hal ini dilakukan agar dapat selesai lebih cepat dan dapat meminimalisir kesalahan yang dilakukan dalam pembuatan tugasnya.

Berdasarkan hasil angket, wawancara dan observasi yang peneliti lakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, para karyawan memang rutin untuk mengkoordinasikan tugas - tugas dengan karyawan lain dengan baik hal ini dikarenakan dari pimpinan sendiri yang lebih banyak memberikan tugas yang menuntut koordinasi antara setiap karyawan yang diberikan tugas olehnya sehingga diharapkan karyawan memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih cepat.

4.2.2 Kinerja Karyawan

4.2.2.1 Variabel Kualitas Kerja

4.2.2.1.1 Adanya Ketelitian

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah para karyawan selalu teliti dalam mengerjakan tugas - tugas atau pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.15 berikut ini:

Tabel 4.15**Karyawan mampu mengerjakan atau melaksanakan tugas dengan teliti.****(n=72)**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Setuju	59	82%
2.	Kurang Setuju	13	18%
3.	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.15 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai ketelitian para karyawan dalam mengerjakan atau melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan, sebagian besar karyawan sebanyak 82% menjawab setuju dan sebagian kecil karyawan sebanyak 18% menjawab kurang setuju untuk mampu mengerjakan atau melaksanakan tugas dengan teliti.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan menyatakan bahwa para karyawan memang selalu dituntut untuk teliti dalam setiap mengerjakan tugas yang dia berikan dan menurut pimpinan untuk saat ini karyawan bisa melakukan pekerjaannya dengan teliti hal ini terlihat dari proses pengerjaan tugasnya ataupun hasil yang mereka berikan, namun terkadang beberapa orang memang kurang bisa teliti dalam beberapa kesempatan mungkin karna memang ada masalah dari luar namun selama masih bisa ditoleransi kesalahan yang mereka buat itu bukan masalah yang besar.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, mayoritas karyawan memang mampu mengerjakan dan melaksanakan pekerjaannya dengan teliti dan sungguh - sungguh hal ini bisa dilihat

dari saat proses pembuatan laporan atau tugas yang mereka kerjakan. Menurut mereka dengan teliti kita akan mampu meminimalisir kesalahan yang kita buat. Namun terkadang masalah dari luar seperti kurang tidur atau telat hadir dikantor juga dapat mengganggu ketelitian mereka saat mengerjakan atau melaksanakan tugas dari pimpinan.

Berdasarkan hasil angket, wawancara dan observasi yang peneliti lakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, dapat peneliti simpulkan bahwa mayoritas karyawan sudah mampu mengerjakan dan melaksanakan pekerjaan atau tugasnya dengan penuh ketelitian namun di beberapa kesempatan mereka juga bisa tidak teliti dalam melaksanakan tugas yang diberikan hal ini biasanya karena masalah dari luar seperti kurang tidur dan sebagainya.

4.2.2.1.2 Adanya peningkatan

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah para karyawan mampu memberikan peningkatan hasil kerja pada setiap tahunnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.16 berikut ini:

Tabel 4.16

Karyawan mampu memberikan peningkatan hasil kerja setiap tahunnya.

(n=72)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Setuju	48	67%
2.	Kurang Setuju	23	32%
3.	Tidak Setuju	1	1%
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.16 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai apakah para karyawan mampu memberikan peningkatan hasil kerja setiap tahunnya, sebagian besar karyawan sebanyak 67% menjawab setuju, lalu 32% menjawab kurang setuju dan 1% menjawab tidak setuju dalam memberikan peningkatan setiap tahunnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan menyatakan bahwa sebagian besar karyawan memang berlomba - lomba untuk memberikan peningkatan hasil kerja setiap tahunnya karena di instansi pemerintahan sendiri selalu memberikan penghargaan untuk mereka yang memberikan peningkatan yang signifikan, tetapi ada juga sebagian kecil karyawan yang kurang memberikan peningkatan yg signifikan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, memang sebagian karyawan selalu berusaha untuk memberikan peningkatan hasil kerja setiap tahunnya mereka berlomba lomba untuk mendapatkan penghargaan bagi orang - orang yang memberikan peningkatan yang signifikan, namun ada sebagian kecil karyawan yang kurang memberikan peningkatan yang signifikan dan kurang tertarik dengan penghargaan yang diberikan.

Berdasarkan hasil angket, wawancara dan observasi yang peneliti lakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, dapat peneliti simpulkan bahwa mayoritas karyawan di Sekretariat DPRD ini sudah mampu dan berusaha untuk

meningkatkan hasil kerja mereka setiap tahunnya yang secara tidak langsung dapat meningkatkan pula kualitas Instansi DPRD Kabupaten Bandung Barat sendiri.

4.2.2.2 Variabel Ketepatan Waktu

4.2.2.2.1 Penggunaan Waktu yang Efisien dan Efektif

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah para karyawan mampu menggunakan waktu dengan efisien dan efektif saat bekerja. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.17 berikut ini:

Tabel 4.17

Karyawan mampu hadir tepat waktu saat bekerja.

(n=72)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Setuju	31	43%
2.	Kurang Setuju	40	54%
3.	Tidak Setuju	1	1%
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.17 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai apakah karyawan mampu hadir tepat waktu saat bekerja, mayoritas karyawan sebanyak 54% menjawab kurang setuju, 31% menjawab setuju dan 1% menjawab tidak setuju untuk mampu hadir tepat waktu saat bekerja.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan menyatakan bahwa memang di Sekretariat DPRD ini untuk penggunaan waktu yang efektif dan efisien masih bisa dibbilang kurang untuk mayoritas karyawan disini, kita memang masih perlu

pembinaan lagi untuk waktu kehadiran para karyawan. Tetapi sebagian karyawan yang lain sudah mulai bisa untuk hadir tepat waktu sesuai standar kehadiran yang di tentukan Sekretariat DPRD kabupaten Bandung Barat.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat ini, memang sebagian besar para karyawan sulit untuk hadir tepat waktu saat bekerja menurut mereka hal ini dikarenakan dengan jumlah pekerjaan mereka yang sedikit dan bisa dihitung tangan, kurangnya kegiatan di kantor dan ada juga beberapa orang yang lokasi tempat mereka jauh dari kantor hal-hal ini yang membuat mayoritas karyawan memilih untuk hadir pada saat siang. Tetapi tidak semua karyawan, sebagian karyawan juga ada yang dapat hadir tepat waktu dan memanfaatkan waktu seefektif dan seefisien mungkin.

Berdasarkan hasil angket, wawancara dan observasi diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa mayoritas karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat memang masih perlu pembinaan lagi untuk masalah penggunaan waktu yang efektif dan efisien. Terutama untuk masalah kehadiran waktu bekerja para karyawan. Tetapi tidak semua yang tidak bisa hadir tepat waktu, sebagian karyawan yang lainnya sudah mampu memanfaatkan waktu dengan efektif dan efisien terutama untuk masalah kehadiran.

4.2.2.2.2. Sesuai Tidaknya Dengan Strandar Waktu

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah para karyawan mampu tepat waktu mengerjakan tugas yang diberikan dengan strandar waktu yang telah ditetapkan oleh pimpinan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.18 berikut ini:

Tabel 4.18
Karyawan mampu menyelesaikan tugas dari pimpinan sesuai dengan
***deadline* yang telah ditentukan.**

(n=72)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Setuju	34	47%
2.	Kurang Setuju	38	53%
3.	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.18 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai apakah karyawan mampu menyelesaikan tugas atau pekerjaan dari pimpinan sesuai dengan *deadline* yang telah ditentukan, mayoritas karyawan sebanyak 53% menjawab kurang setuju dan 47% karyawan menjawab setuju dalam menyelesaikan tugas dari pimpinan sesuai *deadline* yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan menyatakan bahwa pihaknya selalu memberikan standar waktu (*deadline*) untuk setiap tugas - tugas yang pimpinan berikan kepada para karyawan yang harus mereka patuhi. Dan disaat ada karyawan yang melebihi *deadline* yang telah ditentukan, pimpinan akan memberikan teguran kepadanya dan mungkin akan diberikan sanksi bila hal ini terus berulang, tetapi menurut pimpinan sampai saat ini belum ada yang sampai diberikan sanksi.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan memang telah menetapkan *deadline* untuk

setiap tugas yang pimpinan berikan dan memberikan sanksi bagi mereka yang melebihi *deadline* dan memang tugas yang mereka harus kerjakan terbilang sedikit tetapi karna mayoritas karyawan disana sering menunda-nuda apa yang ditugaskan oleh pimpinan membuat tugasnya menumpuk dan mengakibatkan saat *deadline* sudah tiba mereka tidak bisa mengerjakan semua tugas yang pimpinan berikan. Dan menurut mereka disaat mereka tidak bisa mengerjakan tepat waktu, pimpinan memang akan menegur mereka tetapi pimpinan selalu memberikan waktu 1 minggu lagi untuk setiap karyawan yang tidak bisa mengerjakan tugasnya tepat waktu.

Berdasarkan hasil angket, wawancara dan observasi diatas dapat peneliti simpulkan bahwa untuk soal sesuai tidaknya dengan standar waktu Sekretariat DPRD memang dibilang kurang karena selain mereka selalu tidak jera saat diberikan teguran, dari pihak karyawannya sendiri yang memilih untuk menunda-nuda pekerjaan mereka hingga menumpuk dan membuat mereka tidak bisa menyelesaikan tugasnya sesuai *deadline* yang ditentukan pimpinan.

4.2.2.3 Variabel Inisiatif

4.2.2.3.1 Adanya Kreatifitas dalam Penyelesaian

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah para karyawan mampu memberikan ide dan kreatifitas yang mereka miliki disaat menyelesaikan tugas yang diberikan pimpinan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.19 berikut ini:

Tabel 4.19
Karyawan mampu memberikan ide dan kreatifitas yang mereka miliki
disaat menyelesaikan tugas.

(n=72)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Setuju	49	68%
2.	Kurang Setuju	23	32%
3.	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.19 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai kemampuan responden (karyawan) dalam memberikan ide dan kreatifitas yang karyawan miliki disaat menyelesaikan tugas yang diberikan pimpinan, mayoritas karyawan sebanyak 68% menjawab setuju dan 23% karyawan menjawab kurang setuju dalam memberikan ide dan kreatifitas saat menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan menyatakan bahwa memang para karyawan disini memiliki kreatifitas yang berbeda-beda setiap karyawannya. Yang paling mencolok adalah mereka memiliki cara tersendiri dalam menyelesaikan tugas yang pimpinan berikan contohnya saat pembuatan iklan dikoran, pimpinan hanya menugaskan untuk membuat sebuah iklan dikoran dan mereka mampu mengembangkan apa yang pimpinan minta, mereka mampu membuat suguhan yang menarik simpati masyarakat untuk dilihat tetapi informasi yang harus mereka sampaikan tetap tersampaikan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, memang para karyawan sekretariat DPRD selalu memberikan ide dan kreatifitas yang mereka miliki dalam setiap penyelesaian tugas yang pimpinan berikan. Hal ini dilakukan agar disetiap tugas yang mereka kerjakan dapat terlaksana dengan baik selain itu agar tugas yang mereka kerjakan dapat cepat terselesaikan.

Berdasarkan hasil angket, wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat peneliti simpulkan bahwa setiap karyawan memiliki kreatifitasnya masing - masing dalam menyelesaikan setiap pekerjaan, hal ini akan menguntungkan baik pihak karyawan itu sendiri maupun pihak perusahaan dikarenakan hasil kerja yang diberikan akan baik dan akan lebih cepat selesai.

4.2.2.3.2 Kesanggupan Memutuskan Suatu Tindakan

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah para karyawan mampu memutuskan suatu tindakan sendiri disaat mereka mengalami suatu permasalahan dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.20 berikut ini:

Tabel 4.20

Karyawan mampu memutuskan suatu tindakan sendiri disaat mengalami permasalahan dalam pengerjaan tugas yang diberikan.

(n=72)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Setuju	50	69%
2.	Kurang Setuju	20	28%
3.	Tidak Setuju	2	3%
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.20 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai kemampuan responden (karyawan) dalam memutuskan suatu tindakan disaat mengalami permasalahan dalam pengerjaan tugas yang diberikan, mayoritas karyawan sebanyak 69% menjawab setuju, 28% menjawab kurang setuju dan 3% menjawab tidak setuju untuk dapat memutuskan suatu tindakan sendiri disaat mengalami permasalahan pengerjaan tugas.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan menyatakan bahwa dirinya selalu menghimbau seluruh karyawan dalam menghadapi permasalahan - permasalahan saat pengerjaan tugas yang ia berikan sebelum karyawan memutuskan suatu tindakan sendiri, mereka harus selalu memberitahunya dan mendiskusikannya terlebih dahulu dengannya untuk memutuskan suatu tindakan yang dipilih. Tetapi bila itu hanya permasalahan kecil dan sebelumnya pernah saya bahas kepada mereka, seharusnya mereka bisa tangani sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, para karyawan memang sebagian besar mampu untuk memutuskan suatu tindakan sendiri disaat mengalami permasalahan dalam pengerjaan tugas yang diberikan pimpinan karena menurut mereka permasalahan yang biasanya mereka alami hanya permasalahan - permasalahan kecil dan masih bisa mereka tangani sendiri. Namun sebagian kecil karyawan tidak berani mengambil keputusan sendiri dan lebih memilih mendiskusikan dengan pimpinan terlebih dahulu karena mereka takut memutuskan keputusan yang tidak sejalan.

Berdasarkan hasil angket, wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat peneliti simpulkan bahwa sebagian besar karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat sudah mampu memutuskan suatu tindakan sendiri disaat mengalami permasalahan dalam pengerjaan tugas yang diberikan dengan catatan permasalahan itu merupakan permasalahan kecil yang tidak perlu didiskusikan terlebih dahulu dengan pimpinan.

4.2.2.4 Variabel Kemampuan

4.2.2.4.1 Mempunyai Rencana & Merealisasikan Tujuan

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah para karyawan mempunyai rencana saat diberikan tugas atau program kerja oleh pimpinan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.21 berikut ini:

Tabel 4.21

Karyawan memiliki rencana jelas saat diberikan tugas atau program kerja oleh pimpinan.

(n=72)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Setuju	65	90%
2.	Kurang Setuju	5	7%
3.	Tidak Setuju	2	3%
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.21 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai apakah para karyawan memiliki rencana yang jelas saat diberikan tugas atau program kerja oleh pimpinan, mayoritas karyawan sebanyak 90% menjawab setuju, 7% menjawab kurang setuju dan 2% menjawab tidak setuju untuk memiliki rencana yang jelas.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneli lakukan dengan pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan menyatakan untuk menyelesaikan tugas yang saya berikan pada para karyawan dan untuk mencapai program kerjanya mereka masing - masing tentunya mereka memang diharuskan memiliki rencana yang matang terlebih dahulu dan berani untuk merealisasikannya dilapangan agar dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik dan untuk meminimasilir kesalahan yang dibuat. Karena dengan rencana yang matang pasti hasilnya akan baik.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, disaat para karyawan diberikan sebuah program kerja dan mereka diberikan kepercayaan untuk mengerjakan tugas oleh pimpinan mereka, mereka selalu membuat rencana yang jelas terlebih dahulu agar tugas yang dikerjakan bisa terlaksana dengan baik dan dapat meminimalisir kesalahan yang mereka buat.

Berdasarkan hasil angket, wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat peneliti simpulkan bahwapara karyawan di setiap bagian sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat memang memiliki rencana yang jelas dalam mengerjakan tugas yang diberikan atau dalam merealisasikan program kerja yang mereka buat. Hal ini merupakan tanggung jawab bersama antara pimpinan dan karyawan untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai oleh Instansi Pemerintahan.

4.2.2.4.2 Kemampuan Mengerjaan

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan dari para karyawan dalam mengerjakan tugas yang diperintahkan oleh pimpinan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.22 berikut ini:

Tabel 4.22
Karyawan mampu mengerjakan tugas dengan baik.
(n=72)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Setuju	71	99%
2.	Kurang Setuju	1	1%
3.	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.22 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai kemampuan mereka dalam mengerjakan tugas yang diberikan oleh pimpinan, mayoritas karyawan sebanyak 99% menjawab setuju, 1% menjawab kurang setuju dalam mengerjakan tugas dengan baik sesuai dengan yang diperintahkan oleh pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan menyatakan bahwa para karyawan memang dapat mengerjakan tugas dengan baik sesuai dengan yang diperintahkan oleh pimpinan, dan bilapun ada kesalahan sedikit ataupun banyak saya selalu meminta mereka untuk memperbaikinya lagi hingga benar.

Berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, para karyawan memang mampu dan sudah biasa dalam menyelesaikan pekerjaannya masing - masing dengan baik, karena dapat dilihat dari kebanyakan karyawan yang sudah berkerja cukup lama di Instansi Pemerintahan DPRD Kabupaten Bandung Barat ini. Dan disaat mereka kebingungan tentang

tugas yang mereka kerjakan mereka tidak pernah malu bertanya kepada karyawan lain.

Berdasarkan hasil angket, wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat peneliti simpulkan bahwa para karyawan Sekretariat DPRD ini memang dapat mengerjakan tugasnya dengan baik sesuai dengan apa yang diperintahkan oleh pimpinan, dengan terlaksana tugas dan pekerjaan dengan baik maka tujuan yang ingin dicapai pun akan lebih mudah untuk diraih.

4.2.2.5 Variabel Komunikasi

4.2.2.5.1 Melakukan Hubungan Kerja

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kerja yang terjalin atasa sesama karyawan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.23 berikut ini:

Tabel 4.23

Para karyawan rutin berkomunikasi untuk mempererat hubungan kerja yang baik.

(n=72)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Setuju	71	99%
2.	Kurang Setuju	1	1%
3.	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.23 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai hubungan komunikasi yang terjalin antara para karyawan dalam mempererat hubungan kerja yang mereka jalani, mayoritas karyawan sebanyak 99% menjawab setuju dan 1% menjawab kurang setuju dalam melakukan komunikasi yang baik untuk mempererat hubungan kerja dengan karyawan lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan menyatakan bahwa karyawan disini memang selalu diarahkan untuk memiliki hubungan kerja yang baik dengan karyawan lainnya, komunikasi yang baik yang terjalin antara karyawan akan membantu mereka menjalin hubungan kerja yang baik pula dengan karyawan lainnya dan akan memudahkan mereka disaat mereka mengalami kesulitan pekerjaan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, para karyawan disini memang mampu membangun hubungan kerja yang baik dan komunikasi yang baik pula antara para pegawainya sehingga mampu menciptakan suasana iklim organisasi yang baik pula dilingkungan mereka berkerja.

Berdasarkan hasil angket, wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat peneliti simpulkan bahwa karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat telah mampu menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan sesama karyawannya. Dan dapat kita lihat dari cara kerja mereka yang saling mengingatkan dan saling membantu saat melakukan pekerjaan yang telah ditugaskan oleh pimpinannya masing-masing.

4.2.2.5.2 Penyampaian Informasi Dengan Jelas

Pernyataan dari data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan penyampaian informasi yang dilakukan karyawan satu kepada karyawan lainnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.24 berikut ini:

Tabel 4.24

Karyawan mampu menyampaikan informasi dengan jelas kepada karyawan lainnya.

(n=72)

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Setuju	71	99%
2.	Kurang Setuju	1	1%
3.	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		72	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Dilihat dari Tabel 4.24 diatas berkaitan dengan tanggapan responden mengenai kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi kepada karyawan lainnya, mayoritas karyawan sebanyak 99% menjawab setuju dan 1% menjawab kurang setuju untuk mampu menyampaikan informasi yang jelas kepada karyawan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pimpinan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, pimpinan menyatakan bahwa informasi yang saya berikan kepada karyawan, mampu karyawan sampaikan lagi dengan baik dan jelas kepada karyawan lainnya baik melalui media seperti papan pengumuman ataupun secara tatap muka langsung. Hal ini terlihat saat apa yang saya minta sampaikan dapat menghasilkan hasil yang saya harapkan dan tidak

terjadi *miss communication*, itu berarti pengampaian informasi dari karyawannya sudah jelas dan baik.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, para karyawan menyampaikan informasi kepada sesama karyawan lainnya dengan jelas, yang peneliti lihat mereka saling bertukar informasi terbaru mengenai kebijakan baru Instansi Pemerintah, tugas - tugas yang pimpinan berikan ataupun mengenai hal-hal lainnya.

Berdasarkan hasil angket, wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat peneliti simpulkan bahwa karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat mampu menyampaikan informasi dengan baik dan jelas kepada karyawan lainnya, dan tanpa di lebih - lebihkan sehingga tidak akan terjadi kesalahpahaman di dalam DPRD Kabupaten Bandung Barat. Hal ini juga dapat membangun hubungan yang baik antar karyawan.

4.3 Kaitan Teori Integrasi Informasi dengan Hasil Penelitian

Sebuah organisasi tidak dapat berjalan dengan baik jika proses komunikasi didalam organisasi tersebut mengalami hambatan, baik hambatan komunikasi dari pihak internal maupun pihak eksternal. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Komunikasi dapat mempengaruhi sikap seseorang yang berujung pada perilaku maupun kinerja dari karyawannya seperti yang dijelaskan oleh **Martin Fishbein** dalam **Teori Integrasi Informasi**.

Teori Integrasi Informasi ini mengungkapkan bahwa orang - orang membentuk sikap dari sebuah perpaduan informasi positif dan negatif. Teori ini

merupakan pendekatan yang dapat membangun pemahaman bagaimana orang - orang dipengaruhi sebuah informasi. Dan teori ini membantu menjelaskan bagaimana interaksi sikap - sikap dan bagaimana sikap mempengaruhi perilaku. Dalam teori ini juga sebuah sikap dianggap sebagai akumulasi dari informasi sebuah objek, seseorang, situasi atau pengalaman yang telah diterimanya.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa **Teori Integrasi Informasi** ini adalah pendekatan yang dapat membangun pemahaman bagaimana orang – orang dipengaruhi oleh informasi. Hubungan antara isi teori tersebut dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat dari hasil angket pada tabel 4.8 mengenai bagaimana melakukan pekerjaan dan hasil angket pada tabel 4.22 mengenai kemampuan mengerjakan.

Pada tabel 4.8 sebanyak 75% responden menyetujui bahwa mereka mendapat arahan dan informasi kerja yang jelas dari pimpinan mengenai perintah kerja yang diberikannya dan pada tabel 4.22 mengenai bagaimana kemampuan karyawan mengerjakan, sebanyak 99% responden menyetujui bahwa mereka mampu mengerjakan tugasnya dengan baik. Disini peneliti dapat menarik kesimpulan sesuai dengan teori integrasi informasi bahwa orang – orang dalam hal ini karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat mampu dan dapat mengerjakan tugasnya dengan baik karena pendekatan yang dilakukan pimpinannya pun dalam memberikan arahan dan informasi kepada karyawannya tentang perintah kerja yang akan diberikannya selama inipun dapat disampaikan dengan baik dan jelas sehingga hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja yang baik pula kepada karyawannya.

Sebaliknya jika selama ini pendekatan yang dilakukan pimpinan dalam memberikan arahan dan informasi ternyata salah ataupun keliru, maka dapat dipastikan hal akan berpengaruh buruk terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawannya dan karyawan tidak akan mampu mengerjakan tugasnya dengan benar yang mana menjelaskan pentingnya komunikasi internal terhadap kinerja karyawan.

Yang akan digaris bawahi selanjutnya yaitu saat **Teori Integrasi Informasi** ini menjelaskan bahwa sebuah sikap dianggap sebagai sebuah akumulasi dari informasi sebuah objek, seseorang, situasi atau pengalaman yang telah diterimanya. Singkatnya sebuah sikap atau perilaku seseorang dapat terbentuk dari akumulasi informasi yang telah diterimanya. Hubungan antara teori ini dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat dari hasil angket pada tabel 4.6 mengenai kejelasan instruksi kerja dari pimpinan dengan tabel 4.21 yaitu mengenai kepunyaan rencana merealisasikan tujuan.

Pada tabel 4.6 mengenai seberapa jelas pimpinan menginstruksikan pekerjaan yang diberikan kepada karyawan, 89% responden menjawab instruksi kerja yang diberikan oleh pimpinan jelas dan pada tabel 4.21, 90% responden menjawab bahwa mereka mempunyai rencana kerja dan dapat merealisasikan rencana yang telah mereka buat. Dari hasil angket pada kedua tabel tersebut peneliti melihat terdapat hubungan dengan teori Integrasi Informasi, bahwa jika informasi instruksi kerja yang diberikan pimpinan jelas, maka karyawan akan dapat membuat rencana kerja yang jelas pula sesuai dengan yang diinstruksikan oleh pimpinan. Lalu informasi instruksi kerja yang jelas juga akan membuat karyawan mempunyai sikap yang baik untuk merealisasikan atau menyelesaikan tugas yang mereka terima.

Dalam hal ini peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa dengan informasi instruksi kerja yang jelas dari pimpinan dengan karyawannya akan mempengaruhi kinerja atau kemampuan karyawan dalam merealisasikan rencana yang telah dibuat dan disepakati dengan pimpinan.

Dan yang terakhir, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pada **Teori Integrasi Informasi** ini menjelaskan bahwa bagaimana interaksi sikap - sikap dan bagaimana sikap mempengaruhi perilaku yang dimaksud. Artinya teori ini menjelaskan bahwa interaksi yang terjadi di dalam sebuah organisasi seperti di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat dapat mempengaruhi karyawannya. Interaksi yang dimaksud yaitu proses komunikasi di dalamnya seperti instruksi tugas, pengkoordinasian tugas antara bidang ataupun penyampaian hasil laporan kerja. Namun yang akan peneliti soroti selanjutnya yaitu hubungan teori tersebut dengan hasil penelitian pada tabel 4.9 mengenai penyampaian hasil laporan pekerjaan dan tabel 4.15 mengenai ketelitian karyawan.

Pada tabel 4.9 mengenai penyampaian hasil laporan pekerjaan, sebanyak 94% responden setuju bahwa mereka selalu menyampaikan hasil laporan kerjanya kepada pimpinan. Dan pada tabel 4.15 mengenai ketelitian karyawan, sebanyak 82% menjawab bahwa mereka mampu mengerjakan tugas yang diberikan dengan teliti.

Saat penyampaian laporan hasil kerja, tercipta interaksi antara karyawan dan pimpinan mengenai pekerjaan yang karyawan lakukan. Interaksi yang terjadi bisa sebuah persetujuan dari pimpinan terhadap hasil kerja yang karyawan atau sebuah penolakan karena pimpinan menganggap hasil pekerjaan yang dilakukan kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan instruksi yang diberikan.

Penolakan atau perbaikan yang dilakukan pimpinan akan dilanjutkan karyawan dengan memperbaiki tugas yang dia sampaikan selanjutnya. Hal ini akan membuat karyawan pada tugas selanjutnya untuk lebih teliti dan tidak mengulangi kesalahan seperti pada tugas sebelumnya. Jika dilihat dari teori Integrase Informasi yang menjelaskan bahwa bagaimana interaksi sikap - sikap dan bagaimana sikap mempengaruhi perilaku yang dimaksud, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara teori dengan kenyataan yang ada dilapangan, yaitu dengan kata lain sikap pimpinan yang tegas untuk meminta karyawan memperbaiki laporan kerja mereka akan berpengaruh terhadap perilaku dan sikap karyawannya agar lebih teliti dalam mengerjakan tugas yang diberikan pimpinan selanjutnya.

Beberapa indikator di atas dapat menunjukkan bahwa teori Integrasi Informasi yang peneliti gunakan dapat menjelaskan hasil penelitian ini yaitu Fungsi Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat. Teori intergrasi informasi berhasil menjelaskan bahwa informasi dan interaksi sikap – sikap atau komunikasi internal dalam sebuah organisasi dapat mempengaruhi perilaku mereka atau dalam hal ini yaitu kinerja karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat. Jika informasi yang diterima karyawan jelas maka pekerjaan yang ditugaskan dapat dilakukan dengan baik, begitu juga dengan interaksi antara pimpinan dan karyawan mengenai tugas yang diberikan maka akan meningkatkan ketelitian karyawan dalam mengerjakan tugasnya.

4.4 Hambatan Yang Dihadapi Dalam Kegiatan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat

Dalam pelaksanaan Fungsi Komunikasi Internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, berdasarkan penelitian dan observasi yang telah dilakukan peneliti tentunya terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya, diantaranya:

1. Kebanyakan karyawan enggan untuk menyampaikan saran kepada pimpinan dikarenakan pimpinan kurang mendengarkan saran dari para karyawan, hal ini terlihat dari hasil angket tabel 4.10 dengan mayoritas karyawan menjawab kurang setuju untuk menyampaikan saran kepada pimpinan.
2. Penggunaan waktu karyawan yang kurang efisien dan efektif dalam masalah waktu kehadiran karyawan dengan standar waktu yang ditetapkan oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, hal ini terlihat dari hasil angket tabel 4.17 dengan mayoritas karyawan menjawab kurang setuju.
3. Pengerjaan tugas atau laporan yang sering melebihi *deadline* yang telah ditetapkan pimpinan hal ini tidak sesuai dengan standar waktu pengumpulan yang telah diberikan kepada karyawan. Hal ini juga dapat terlihat dari hasil angket tabel 4.18 dengan mayoritas karyawan menjawab kurang setuju dalam menyelesaikan tugas dari pimpinan sesuai *deadline*.

4.5 Usaha Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan - Hambatan Yang Terjadi Dalam Menjalankan Kegiatan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat

Untuk mengatasi hambatan - hambatan yang dihadapi dalam menjalankan Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, mereka mengambil usaha - usaha sebagai berikut :

1. Kami akan berusaha untuk mencoba membuat para karyawan agar tidak enggan dalam memberikan saran kepada pimpinan, dengan cara saat rapat pihak pimpinan akan menunjuk beberapa karyawan untuk memberikan saran, dan akan memilih salah satu saran yang paling sesuai dengan prosedur yang di Sekretariat DPRD, dengan hal ini diharapkan karyawan akan terbiasa untuk memberikan saran kepada pimpinan.
2. Kami akan berusaha untuk membuat para karyawan menggunakan waktunya dengan efisien dan efektif terutama masalah kehadiran karyawan, pihak Sekretariat DPRD akan memberikan pembinaan kembali kepada karyawan tentang hal ini dan kami juga akan memperbanyak kegiatan disetiap paginya sebelum jam masuk kantor agar para karyawan dapat hadir tepat waktu.
3. Kami akan berusaha untuk lebih tegas kepada para karyawan yang tidak mengumpulkan tugasnya pada saat *deadline* yang telah ditentukan, bila perlu kami akan memberikan sanksi kepada karyawan yang sudah berkali - kali melanggar agar mereka jera dan dapat menjadikannya sebuah pelajaran.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang terdiri dari hasil angket, wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, dapat peneliti simpulkan kedalam beberapa hal yang berkaitan dengan keberadaan Peranan Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, antara lain:

1. Komunikasi internal yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat telah berjalan cukup baik.

Hal ini karena:

- a. Komunikasi ke bawah yang dilakukan oleh pimpinan dan karyawan sebagai salah satu prinsip komunikasi internal pada karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat telah mampu meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan mayoritas karyawan yang menjawab setuju dan menilai indikator dari komunikasi kebawah yang terdiri dari Intruksi Kerja, Penyampaian Aturan Kerja dan Bagaimana Melakukan Pekerjaan yang disampaikan oleh pimpinan dapat diterima dengan baik dan jelas, hal ini menunjukkan bahwa komunikasi kebawah ini dapat meningkatkan kinerja karyawannya.
- b. Komunikasi sejajar yang dilakukan antara karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat juga telah mampu untuk meningkatkan kinerja

karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan mayoritas karyawan yang menjawab setuju pada indikator komunikasi sejajar yang terdiri dari Saling Bertukar Informasi Dengan Rekan Kerja, Mempererat Rasa Kekeluargaan Antara Sesama Karyawan, dan Mengkoordinasikan tugas - tugas yang dilakukan antar karyawan dapat dilakukan dengan baik antar sesama karyawan, hal ini menunjukkan bahwa komunikasi sejajar dapat meningkatkan kinerja sesama karyawan.

- c. Komunikasi keatas yang dilakukan oleh karyawannya kepada pihak pimpinan memang belum mampu meningkatkan kinerja karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat. Hal ini ditunjukkan dengan mayoritas karyawan yang menjawab kurang setuju dan menilai indikator komunikasi keatas yang terdiri dari menyampaikan saran kepada pimpinan dan membantu karyawan dalam mengatasi masalah kepada atasannya belum dapat dilakukan dengan baik oleh karyawannya dengan alasan karyawan enggan untuk meminta pertolongan atasannya. Namun mayoritas karyawan menjawab setuju pada indikator komunikasi keatas yaitu menyampaikan hasil laporan kepada pimpinan mereka menilai sudah dapat dilakukan dengan baik. Meskipun pada indikator komunikasi keatas ini belum bisa meningkatkan kinerja karyawannya, tetapi hal ini sudah bisa tertutupi dengan hasil variabel komunikasi kebawah dan komunikasi sejajar yang sudah bisa meningkatkan kinerja karyawan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat.

2. Dalam pelaksanaan komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat tidak akan terlepas hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya, hambatan tersebut berhubungan dengan komunikasi keatas yaitu pada indikator menyampaikan saran kepada pimpinan dan indikator membantu karyawan dalam mengatasi masalah. Lalu hambatan selanjutnya berhubungan dengan ketepatan waktu yaitu pada indikator penggunaan waktu yang efisien dan efektif dan indikator sesuai tidaknya dengan standar waktu. Tetapi hambatan ini masih bisa tertutupi dengan hasil variabel komunikasi kebawah dan komunikasi sejajar sehingga komunikasi internal masih dapat meningkatkan kinerja karyawannya.
3. Setiap hambatan selalu ada upaya dari Pihak DPRD Kabupaten Bandung Barat untuk meminimalisir hambatan tersebut, cara mereka meminimalisir hambatan tersebut dengan pihak DPRD akan lebih berusaha untuk membuat para karyawan untuk tidak enggan dalam memberikan saran, yang pertama dengan cara pada saat rapat pimpinan akan menunjuk beberapa karyawan untuk memberikan saran, setelah itu pimpinan akan menampungnya terlebih dahulu dan akan memilih saran mana yang lebih cocok dengan prosedur yang telah ditetapkan disekretariat ini. Lalu untuk kasus yang kedua pihak DPRD akan memberikan pembinaan kembali kepada para karyawan tentang masalah kehadiran karyawan dan akan memperbanyak kegiatan sebelum jam kantor agar mereka bisa hadir tepat waktu dikantor. Dan untuk kasus yang terakhir dalam menghadapi karyawan yang tidak mengumpulkan tugasnya pada saat *deadline* yang ditentukan pimpinan akan lebih tegas kepada mereka dan

apabila mereka melakukannya lagi berkali kali pihak DPRD akan memberikan sanksi agar mereka jera dan dapat menjadikannya sebuah pelajaran.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas mengenai hambatan - hambatan yang dihadapi dalam melaksanakan Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat, peneliti memberikan saran - saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya untuk lebih dapat meningkatkan kinerja karyawan, pimpinan lebih memperhatikan ataupun mempertimbangkan saran yang diberikan bawahan kepada atasan dan memilih salah satu saran yang sesuai dengan ketentuan di Sekretariat DPRD, agar para karyawan dapat lebih merasa diapresiasi sarannya dan dapat menghilangkan rasa enggan karyawan kepada pimpinan.
2. Sebaiknya untuk dapat membuat karyawan lebih menggunakan waktunya dengan efisien dan efektif terutama masalah kehadiran karyawan pimpinan atau pihak Sekretariat DPRD lebih memperbanyak kegiatan di pagi hari agar para karyawan dapat hadir tepat waktu sebelum jam kantor dimulai.
3. Sebaiknya agar para karyawan dapat mengumpulkan tugasnya sesuai *deadline* yang telah ditentukan, pihak DPRD atau pimpinan lebih menyikapi secara tegas dan memberikan sanksi kepada karyawan - karyawan yang mengumpulkan tugasnya melebihi *deadline* agar kejadian tersebut tidak terulang kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2014. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. PT. Simbiosis Rekatama Media: Bandung.
- Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Dharma, Agus. 2003. *Manajemen Supervisi*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- _____. 2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- _____. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. PT. Citra Aditia Bakti: Bandung.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2014. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Adimata: Bandung
- _____. 2010. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Muhammad, Arni. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara: Jakarta.
- _____. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara: Jakarta.
- _____. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara: Jakarta.

Mulyana, Deddy. 2011. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.

_____. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.

Rakhmat, Jalaluddin. 2002. *Metode Penelitian Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.

Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. PT. Rajawali Pers: Jakarta.

_____. 2004. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

_____. 2003. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Scott M. Cutlip, Allen H. Center dan Glen M. Broom, *Effective Public Relations*. 2006. PT. Kencana: Jakarta.

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju: Bandung

Sudjana. 1996. *Metode Statistika*. PT. Tarsito: Bandung.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.

Tashakkori, Abbas. 2010. *Mixed Methodology: Mengombinasikan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.

Yulianita, Neni. 2007. *Dasar-dasar Public Relations*. LPPM UNISBA: Bandung.

Sumber Lain:

Selayang Pandang dan Profil DPRD Kabupaten Bandung Barat Periode 2014 - 2019.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian Dari Universitas

**Universitas Pasundan**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Terakreditasi Peringkat "A"

PROGRAM STUDI :
Ilmu Administrasi Negara
Ilmu Kesejahteraan Sosial
Ilmu Hubungan Internasional
Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis
Ilmu Komunikasi

Nomor : 306/Unpas-FISIP.DI/N/IV/2017
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth.
**Drs.H.Aos Kaosar, SH. M.Si Sekretariat DPRD Kab,
Bandung Barat**
Jl. Tageg Padalarang No. 545
Di
Bandung Barat

Assalamu `alaikum Wr. Wbr.
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : Febrianti Hidasary Putri
Nomor Pokok : 132050328
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Alamat : Kp. Batureok rt 03 rw 09 no 128 Lembang Bandung Kode Pos 40391
Jawa Barat

Adalah benar-benar tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

Sehubungan yang bersangkutan akan menyusun tugas akhir, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar memperkenalkan yang bersangkutan mengadakan penelitian guna melengkapi data mengenai

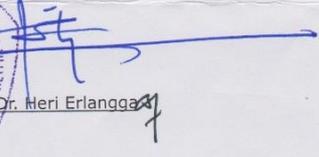
Humas

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian/pengumpulan data ini bersifat ilmiah dan semata-mata akan digunakan untuk penyusunan tugas akhir.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih

Wassalamu `alaikum Wr. Wbr.

Bandung, 13 April 2017
An. Dekan,
Wakil Dekan I,


Dr. Heri Erlangga



Lampiran 2. Surat Keterangan Izin Penelitian dari Kesbangpol



PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG BARAT
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Komplek Pemda Raya Padalarang-Cisarua Km 2 Mekarsari Ngamprah Kab. Bandung Barat 40552
 e-mail: kbbkesbangpol@gmail.com website: www.bandungbaratkab.go.id

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN
 Nomor : 070/ 436 /Kesbangpol

KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN BANDUNG BARAT

Memperhatikan;

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Kabupaten Bandung Barat di Prop. Jabar
3. Surat Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor. 300/SK.1215-HK/1990, Tanggal 14 Agustus 1990;
4. Surat dari Wakil Dekan I FISIP UNPAS.

Nomor : 307/Unpas-FISIP.DI/N/IV/2017, Tanggal 13 April 2017, Perihal Permohonan Ijin Penelitian.

MENERANGKAN dan TIDAK KEBERATAN untuk Mengadakan Penelitian Oleh :

Nama	: FEBRIANTI HIDASARY PUTRI
Alamat	: Kp. Batureok RT 03/09 Desa Gudang Kahuripan Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat
Pekerjaan	: Mahasiswi
Tujuan	: Penelitian
Topik Penelitian	: " Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat "
Lokasi	: DPRD Kab. Bandung Barat
Lamanya	: 1 (Satu) Bulan Dimulai Tertanggal 18 April 2017 s/d 18 Mei 2017
Jumlah Peneliti	: 1 (Satu) Orang
Dosen Pembimbing	: Dr. Hj. ELLY KOMALA, M.Si
Penanggungjawab Umum	: Dr. HERI ERLANGGA
Penanggungjawab Lapangan	: -

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Melaporkan kedatangannya serta maksud Kuliah Praktek Lapangan/Penelitian/Riset/Wawancara dengan menajukan surat keterangan ini kepada **SKPD** terkait dan segera ke tempat tujuan.
2. Mentaati ketentuan yang berlaku dalam hukum pemerintahan setempat.
3. Memberikan salinan laporan dari Kuliah Praktek Lapangan/Penelitian/Riset/Wawancara kepada Pemda Kabupaten Bandung Barat **C.q KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK** dalam rangkap 2 (dua).
4. Surat izin ini dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila bahwa pemegang surat keterangan ini tidak memenuhi ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.

Bandung Barat, 18 April 2017
 An. KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 KABUPATEN BANDUNG BARAT
 KASI PEMBINAAN IDEOLOGI DAN WAWASAN KEBANGSAAN



OPA MUSTOPA, SH
 NIP. 196906211999031003



Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Bupati Bandung Barat (sebagai laporan);
2. Yth. Kepala SEKWAN Kabupaten Bandung Barat;
3. Yth. Kepala BAPPELITBANGDA Kabupaten Bandung Barat;
6. Yth. Wakil Dekan I FISIP UNPAS;
7. Yts;
8. Arsip.

Lampiran 3. Surat Pengantar Angket

SURAT PENGANTAR ANGKET

Kepada YTH,
Informan Penelitian
Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat
Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febrianti Hidasary Putri
Nomor Pokok : 132050328
Program Studi : Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi : Universitas Pasundan Bandung

Sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir sebagai syarat kelulusan Sarjana (S1). Penelitian ini berjudul "**Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat**". Peneliti bermaksud mengadakan penelitian yang salah satu cara pengumpulan datanya dengan melakukan menyebarkan angket kepada seluruh karyawan Sekretariat DPRD.

Besar harapan peneliti agar Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia melakukan pengisian data angket tersebut. Perlu diketahui bahwa hasil pengisian angket ini hanya akan digunakan untuk data penelitian tugas akhir saja dan tidak akan digunakan untuk keperluan lain. Pengisian data angket ini dijamin kerahasiaannya dan diharapkan diisi dengan kenyataan yang sebenarnya.

Akhir kata, atas perhatian Bapak/Ibu/Saudara/i, peneliti ucapkan terima kasih.

Bandung, 18 April 2017
Hormat saya,



Peneliti

Lampiran 4. Surat Pengantar Wawancara

SURAT PENGANTAR WAWANCARA

Kepada YTH,
Informan Penelitian
Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat
Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febrianti Hidasary Putri
Nomor Pokok : 132050328
Program Studi : Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi : Universitas Pasundan Bandung

Sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir sebagai syarat kelulusan Sarjana (S1). Penelitian ini berjudul "**Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat**". Peneliti bermaksud mengadakan penelitian yang salah satu cara pengumpulan datanya dengan melakukan wawancara kepada pimpinan Sekretaris DPRD, Kasubbag DPRD, dan Kasubbag DPRD.

Besar harapan peneliti agar Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia memberikan informasi yang sebenarnya dalam wawancara ini sesuai dengan keadaan yang ada. Perlu diketahui bahwa hasil wawancara ini hanya akan digunakan untuk data penelitian tugas akhir saja dan tidak akan digunakan untuk keperluan lain.

Akhir kata, atas perhatian Bapak/Ibu/Saudara/i, peneliti ucapkan terima kasih.

Bandung, 18 April 2017
Hormat saya,



Peneliti

Lampiran 5. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman wawancara ini berfungsi untuk menjawab permasalahan - permasalahan yang berhubungan dengan **Fungsi Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan DPRD Bandung Barat**. Berikut daftar pertanyaan wawancaranya.

1. Apakah bapak sudah memberikan instruksi kerja mengenai peraturan - peraturan yang ada di Sekretariat DPRD ini kepada para pegawai?
2. Mengenai tugas yang akan diberikan kepada pegawai, apakah bapak sebelumnya juga memberikan arahan terlebih dahulu mengenai pekerjaan yang akan diberikan?
3. Apakah karyawan selalu memberikan saran mengenai pekerjaan atau tugas yang bapak berikan?
4. Apakah para karyawan rutin berdiskusi dengan bapak dalam memecahkan suatu masalah pekerjaan yang dihadapi?
5. Menurut bapak saat pemberian tugas kepada karyawan, apakah terjadi saling tukar informasi antar karyawan satu dengan yang lainnya?
6. Apakah di Sekretariat DPRD ini sering ada kegiatan yang bertujuan untuk mempererat hubungan antar karyawan?
7. Bagaimana menurut bapak koordinasi yang terjadi antar pegawai dalam melaksanakan tugas yang bapak berikan?
8. Menurut bapak apakah karyawan selalu teliti atautkah sering terjadi *miss communication*? Dan adakah peningkatan hasil kerja karyawan setiap tahunnya?
9. Menurut bapak apakah karyawan disini sudah memenuhi standar waktu yang telah ditetapkan dari *deadline* pekerjaan maupun jam hadir atau absensi?
10. Apakah karyawan sering memberikan ide atau gagasan baru demi kemajuan Sekretariat DPRD Kabupaten Bandung Barat ini?

11. Apakah bapak melihat karyawan di Sekretariat DPRD ini memiliki inisiatif dalam memecahkan permasalahan?
12. Apakah bapak memberikan target kerja setiap tahunnya kepada para karyawan? Dan apakah sesuai tidak target tersebut dengan yang bapak minta?
13. Apakah menurut bapak hubungan kerja yang terjalin antara para karyawan sudah berjalan dengan baik?
14. Apakah menurut bapak penyampaian informasi baik laporan kerja maupun penyampaian permasalahan mampu dijelaskan dengan baik dan jelas oleh para karyawan?
15. Hambatan apa saja yang bapak rasakan pada saat berkomunikasi dengan bawahan bapak?
16. Permasalahan apa saja yang bapak sering temui dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh para karyawan?
17. Usaha apa saja yang bapak lakukan untuk meminimalisir hambatan/masalah tersebut?

Lampiran 6. Angket Penelitian.

No Responden

1	2
---	---

KUESIONER
FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN SEKRETARIAT DPRD
KABUPATEN BANDUNG BARAT

A. UMUM

Responden yang terhormat,

Pernyataan dibawah ini hanya semata - mata untuk data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada Program Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Pasundan Bandung. Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner berikut ini sesuai dengan kondisi pekerjaan di lapangan. Terimakasih.

B. IDENTITAS RESPONDEN (Mohon Diisi)

1. Jenis Kelamin :
2. Usia :
3. Pendidikan Terakhir :
4. Lama Bekerja :
5. Bidang Pekerjaan :

<input type="text"/>	3
<input type="text"/>	4
<input type="text"/>	5
<input type="text"/>	6
<input type="text"/>	7

C. KETERANGAN

Pernyataan yang ada hanya dijawab dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada salah satu pilihan jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu. Sebelum dan sesudahnya saya sampaikan terimakasih. Adapun yang harus diperhatikan dalam menjawab pernyataan dibawah, yaitu:

Keterangan:

S	Setuju
KS	Kurang Setuju
TS	Tidak Setuju

DAFTAR PERNYATAAN ANGKET

NO	PERNYATAAN	S	KS	TS	
1.	Pimpinan rutin memberikan perintah kerja yang jelas kepada karyawan.				<input type="checkbox"/> 8
2.	Pimpinan rutin menyampaikan informasi penting mengenai peraturan kerja yang telah ditetapkan.				<input type="checkbox"/> 9
3.	Pimpinan rutin mengarahkan terlebih dahulu cara melaksanakan pekerjaan yang dimintanya.				<input type="checkbox"/> 10
4.	Saya rutin menyampaikan laporan kepada pimpinan setelah melakukan suatu pekerjaan.				<input type="checkbox"/> 11
5.	Saya rutin memberikan saran yang relevan kepada pimpinan.				<input type="checkbox"/> 12
6.	Saya rutin berdiskusi dengan pimpinan untuk memecahkan suatu masalah.				<input type="checkbox"/> 13
7.	Saya dan karyawan lain selalu bertukar informasi mengenai pekerjaan yang dilakukan.				<input type="checkbox"/> 14
8.	Saya dan karyawan lain saling membantu dalam mengerjakan suatu pekerjaan ataupun pergi bersama disaat ada waktu senggang.				<input type="checkbox"/> 15
9.	Saya dan karyawan lain rutin mengkoordinasikan masalah pekerjaan.				<input type="checkbox"/> 16
10.	Saya mampu mengerjakan atau melaksanakan tugas yang diberikan pimpinan dengan teliti.				<input type="checkbox"/> 17
11.	Saya mampu memberikan peningkatan hasil kerja setiap tahunnya.				<input type="checkbox"/> 18
12.	Saya hadir tepat waktu saat bekerja sesuai standar waktu yang telah ditetapkan.				<input type="checkbox"/> 19

13.	Saya dapat menyelesaikan tugas dari pimpinan sesuai <i>deadline</i> yang telah diberikan.				<input type="checkbox"/> 20
14.	Saya mampu memberikan ide atau kreatifitas yang saya miliki disaat menyelesaikan tugas.				<input type="checkbox"/> 21
15.	Saya mampu memutuskan suatu tindakan sendiri disaat saya mengalami permasalahan dalam pengerjaan tugas yang diberikan.				<input type="checkbox"/> 22
16.	Saya memiliki rencana jelas saat diberikan tugas oleh pimpinan.				<input type="checkbox"/> 23
17.	Saya dapat mengerjakan tugas dengan baik sesuai yang di perintahkan pimpinan.				<input type="checkbox"/> 24
18.	Saya rutin berkomunikasi dengan karyawan lain untuk mempererat hubungan kerja yang baik.				<input type="checkbox"/> 25
19.	Saya mampu menyampaikan informasi dengan jelas kepada karyawan yang lain ataupun pimpinan.				<input type="checkbox"/> 26

Lampiran 7. Buku Kode

BUKU KODE

Kolom	No. Responden	Variabel	Keterangan	Kode
1-2		No. Responden	1-72	
3	1	Jenis Kelamin	Laki - Laki Perempuan	= 1 = 2
4	2	Usia Responden	21 - 25 Tahun 26 - 30 Tahun 31 - 35 Tahun ≥ 35 Tahun	= 1 = 2 = 3 = 4
5	3	Pendidikan Terakhir Responden	SMA/Sederajat D3 S1 S2 S3	= 1 = 2 = 3 = 4 = 5
6	4	Lama Bekerja Responden	1 Bulan - 5 Bulan 6 Bulan - 11 Bulan 1 Tahun - 5 Tahun ≥ 5 Tahun	= 1 = 2 = 3 = 4
7	5	Agama Responden	Islam Kristen Hindu Budha	= 1 = 2 = 3 = 4
8	6	Pimpinan rutin memberikan intruksi kerja yang jelas kepada karyawan.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3
9	7	Pimpinan rutin menyampaikan informasi penting mengenai peraturan kerja dengan baik.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3
10	8	Pimpinan rutin mengarahkan terlebih dahulu cara melakukan pekerjaan yang dimintanya.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3

11	9	Karyawan rutin menyampaikan hasil laporan pekerjaan kepada pimpinan.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3
12	10	Karyawan rutin menyampaikan saran kepada pimpinan.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3
13	11	Pimpinan membantu karyawan dalam mengatasi masalah.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3
14	12	Karyawan selalu bertukar informasi dengan karyawan lainnya mengenai masalah pekerjaan.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3
15	13	Karyawan saling membantu dalam mengerjakan suatu pekerjaan ataupun pergi bersama disaat ada waktu senggang.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3
16	14	Karyawan rutin mengkoordinasikan pembagian tugas yang diberikan pimpinan dengan karyawan yang lainnya.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3
17	15	Karyawan mampu mengerjakan atau melaksanakan tugas dengan teliti.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3
18	16	Karyawan mampu memberikan peningkatan hasil kerja setiap tahunnya.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3
19	17	Karyawan mampu hadir tepat waktu saat bekerja.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3
20	18	Karyawan mampu menyelesaikan tugas dari pimpinan sesuai dengan <i>deadline</i> yang telah ditentukan.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3
21	19	Karyawan mampu memberikan ide dan kreatifitas yang mereka miliki disaat menyelesaikan tugas.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3

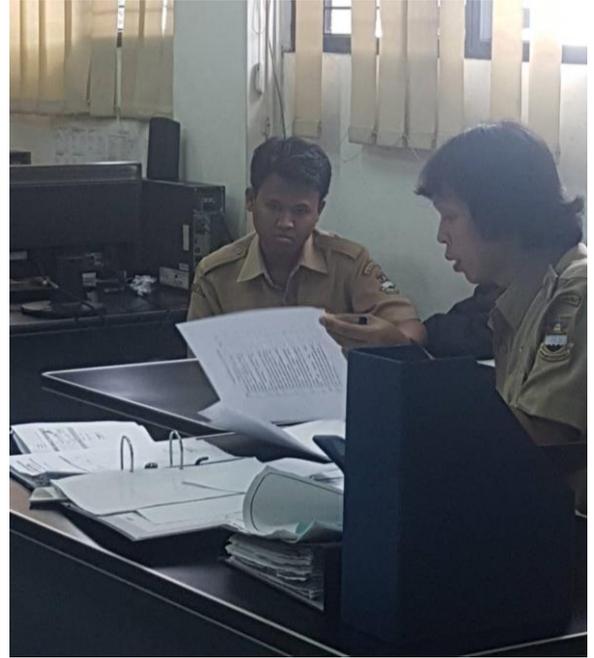
22	20	Karyawan mampu memutuskan suatu tindakan sendiri disaat mengalami permasalahan dalam pengerjaan tugas yang diberikan.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3
23	21	Karyawan memiliki rencana jelas saat diberikan tugas atau program kerja oleh pimpinan.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3
24	22	Karyawan mampu mengerjakan tugas dengan baik.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3
25	23	Para karyawan rutin berkomunikasi untuk mempererat hubungan kerja yang baik.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3
26	24	Karyawan mampu menyampaikan informasi dengan jelas kepada karyawan lainnya.	Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju	= 1 = 2 = 3

Lampiran 8. Lembar Kode

LEMBAR KODE

No. Kolom Responden	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1
4	1	4	3	2	3	3	4	2	2	3	1	1	1	3	2	1	3	3	2	3	4	3	1	2	1
5	3	1	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	2	3	3	4	3	1	2	3	3	4
6	4	4	2	4	2	4	3	2	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3
7	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
8	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
9	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	3
13	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
17	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
18	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1
19	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2
20	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
21	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
22	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1

Lampiran 9. Saat peneliti melakukan penyebaran angket.





**KUESIONER
FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN SEKRETARIAT DPRD
KABUPATEN BANDUNG BARAT**

A. UMUM
Responden yang terhormat,
Pernyataan dibawah ini hanya semata - mata untuk data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada Program Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Pasundan Bandung. Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner berikut ini sesuai dengan kondisi pekerjaan di lapangan. Terimakasih.

B. IDENTITAS RESPONDEN (Mohon Diisi)

1. Jenis Kelamin : Pria
2. Usia : 18
3. Pendidikan Terakhir : SMA
4. Lama Bekerja : 7 Bulan
5. Bidang Pekerjaan : Sekretariat DPRD

C. KETERANGAN
Pernyataan yang ada hanya dijawab dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu. Sebelum dan sesudahnya saya sampaikan terimakasih. Adapun yang harus diperhatikan dalam menjawab pernyataan dibawah, yaitu:

S	Setuju
KS	Kurang Setuju
TS	Tidak Setuju

Keterangan:

Lampiran 10. Saat peneliti melakukan wawancara dengan pimpinan.



Lampiran 11. Saat peneliti bersama pimpinan Sekertaris DPRD KBB.



Lampiran 12. Saat peneliti berada di lingkungan Sekretariat DPRD KBB.

