

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi merupakan faktor kunci dalam merancang identitas dan reputasi yang relevan dalam era globalisasi. Mekanisme pelaksanaan di bidang komunikasi yang diterapkan untuk mengatur ulang dan mengklarifikasi hubungan, wewenang, fungsi, dan kewajiban di perusahaan memastikan Kinerja karyawan, berkontribusi dalam menghasilkan dampak positif bagi semua pihak yang berkepentingan, sekaligus mencegah dan mengurangi manipulasi dan kesalahan berbagai jenis yang terhubung dengan manajemen organisasi. Untuk Tingkat loyalitas karyawan memberikan dampak terhadap sistem tata kelola komunikasi, yang artinya jika loyalitas karyawannya Jika kinerjanya positif, maka kontribusi karyawan terhadap perusahaan pun akan meningkat.

Dengan demikian, sikap loyalitas para karyawan agar mampu menjalankan suatu organisasi hanyalah demi tujuan bersama. Selain itu, ada bagian dari penerapan dalam menciptakan komunikasi yang belum seluruh karyawan patuhi. Untuk itu, strategi komunikasi internal dibutuhkan guna menumbuhkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan itu sendiri. Dari berbagai pemaparan di atas, penentuan arah dan tujuan organisasi sepenuhnya berada di tangan manajemen sebagai pemimpin. Oleh karena itu, seluruh kebijakan perusahaan disusun berdasarkan keputusan manajemen yang harus di patuhi adalah dari pihak manajemen saja.

Komunikasi internal bertujuan untuk membangun hubungan yang harmonis antara karyawan dan manajemen, serta menumbuhkan rasa solidaritas di antara sesama karyawan demi tercapainya kinerja terbaik perusahaan. Selain itu, komunikasi internal berperan penting dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan karyawan terhadap perusahaan tempat

mereka bekerja. Pada dasarnya, Komunikasi internal merupakan mekanisme untuk menyampaikan informasi dalam suatu struktur organisasi dan penerimaan informasi, baik secara formal maupun informal, di dalam lingkungan sebuah perusahaan atau organisasi

komunikasi internal memiliki peran penting karena melalui aktivitas ini, tercipta harapan akan komunikasi yang baik antara pimpinan dan tim kerja. Hal tersebut tercermin dari penyelesaian tugas-tugas yang tepat waktu serta tersampainya informasi secara efektif di lingkungan perusahaan.

Loyalitas adalah bentuk kesetiaan yang dimiliki oleh karyawan, yang menumbuhkan rasa tanggung jawab terhadap perusahaan. Pengertian ini menunjukkan bahwa individu yang loyal akan berupaya semaksimal mungkin dalam bekerja sebagai wujud dedikasinya kepada perusahaan. Loyalitas karyawan tercermin dari komitmen yang mereka tunjukkan kepada pihak perusahaan. Karyawan yang menunjukkan komitmen terhadap perusahaan cenderung menjalankan tugas-tugasnya secara sukarela dan berusaha memberikan hasil kerja yang berkualitas.

Seorang karyawan dianggap loyal terhadap perusahaan apabila telah bekerja selama tiga hingga lima tahun. Karyawan dengan tingkat loyalitas yang tinggi mampu memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan menjadi aset yang berharga. Lama masa kerja karyawan juga bisa berfungsi sebagai salah satu indikator dalam kriteria pelayanan, baik di perusahaan saat ini maupun di tempat kerja sebelumnya. Hal ini dimungkinkan karena karyawan yang loyal umumnya memahami preferensi masyarakat serta mengetahui faktor-faktor yang mendukung stabilitas posisi perusahaan.

Komunikasi merupakan elemen penting dalam kegiatan operasional sehari-hari di sebuah perusahaan. Minimnya komunikasi (miskom) yang dapat menimbulkan berbagai dampak

negatif dalam lingkungan organisasi, seperti terjadinya terjadinya konflik antar karyawan merupakan hal yang mungkin terjadi. Sebaliknya, penerapan komunikasi yang efektif dapat mendorong terciptanya saling pengertian, meningkatkan kerja sama, dan menumbuhkan loyalitas karyawan. Secara umum, komunikasi terbagi menjadi dua jenis, yaitu komunikasi internal dan eksternal. Dalam komunikasi internal, terdapat empat bentuk utama, terdiri atas komunikasi vertikal (ke atas dan ke bawah), horizontal, serta lintas struktural (diagonal). Keempat jenis komunikasi ini memiliki peranan yang sangat krusial dalam mendukung kelancaran kerja di perusahaan. Tanpa terjalinnya komunikasi yang baik di antara keempatnya, perusahaan akan menghadapi hambatan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, membangun hubungan komunikasi yang terbuka sangat penting demi kesuksesan perusahaan dalam merealisasikan tujuan yang telah ditentukan.

Komunikasi memiliki peran vital dalam sebuah organisasi, karena membantu karyawan dalam mencapai tujuan pribadi sekaligus mendukung tercapainya tujuan organisasi. Selain itu, komunikasi berkontribusi dalam berbagai aktivitas organisasi yang berkaitan. Untuk menjaga keberlangsungan karyawan dalam perusahaan, diperlukan komunikasi yang efektif. Frekuensi dan kualitas komunikasi juga berperan penting dalam membina hubungan yang solid antara perusahaan dan karyawan, mengingat segala informasi terkait perusahaan disampaikan melalui komunikasi. Oleh karena itu, seorang pimpinan dituntut untuk membangun komunikasi yang positif agar seluruh karyawan dapat menunjukkan loyalitas dan dedikasi tinggi terhadap perusahaan.

Adapun tempat yang menjadi pilihan peneliti untuk menjadi tempat penelitian yaitu Distrik Navigasi Tipe A Kelas I Palembang yang terletak di jl. Blinyu No.9 BoomBaru Palembang. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan konstruktif mengenai

strategi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja dan loyalitas karyawan. Dengan demikian, berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk membahas mengenai hal tersebut. Maka, peneliti mengangkat judul penelitian yaitu **“Peran Strategi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja dan Loyalitas Karyawan Dalam Perusahaan Distrik Navigasi Tipe A Kelas I Palembang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun Rumusan Masalah pada penelitian ini adalah:

**Apakah strategi komunikasi internal mempunyai hubungan yang kuat terhadap kinerja dan loyalitas karyawan di perusahaan?**

## **1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan di atas, agar penelitian ini dapat mencapai sasaran yang dimaksud, perlu ada pembatasan ruang lingkup masalah yang diteliti dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus ingin mengetahui peran strategi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja dan loyalitas karyawan dalam perusahaan Distrik Navigasi Tipe A Kelas I Palembang.
2. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan media angket untuk mengumpulkan data Sampel yang diteliti yaitu berjumlah 31 orang pegawai di Distrik Navigasi Tipe A Kelas I Palembang secara random.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Untuk mengetahui strategi komunikasi internal mempunyai hubungan yang kuat terhadap kinerja dan loyalitas karyawan di perusahaan?**

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis:**

Manfaat teoritis merujuk pada kontribusi suatu penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan atau teori yang sudah ada.

a. Pengembangan teori

Penelitian dapat memperluas, memodifikasi, atau memperdalam teori yang sudah ada.

b. Pembuktian teori

Penelitian dapat digunakan untuk menguji validitas suatu teori dalam konteks atau kondisi tertentu.

c. Penemuan konsep baru

Dalam beberapa kasus, penelitian bisa melahirkan konsep atau pendekatan baru yang belum pernah dibahas sebelumnya.

d. Penguatan landasan ilmiah

Hasil penelitian bisa memperkuat dasar teoritis dari bidang keilmuan tertentu.

e. Pemecahan celah teori (gap teori)

Menjawab pertanyaan-pertanyaan yang belum terjawab atau menyelesaikan kontradiksi dalam teori yang ada.

### **1.5.2 Manfaat Praktis:**

Manfaat praktis adalah kontribusi nyata dari hasil penelitian yang bisa diterapkan langsung dalam kehidupan sehari-hari, pekerjaan, atau kegiatan tertentu.

a. Memberikan solusi atas masalah nyata

Penelitian bisa menawarkan cara atau strategi untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh individu, organisasi, atau masyarakat.

- b. Menjadi bahan pertimbangan kebijakan

Hasil penelitian dapat dijadikan dasar dalam penyusunan kebijakan oleh pemerintah, lembaga pendidikan, perusahaan,

- c. Peningkatan kinerja atau efisiensi

Penelitian bisa membantu meningkatkan cara kerja, efisiensi, atau produktivitas di suatu bidang.

- d. Panduan untuk praktik professional

Memberikan arahan atau pedoman bagi para praktisi, misalnya guru, dokter, manajer, dan lain-lain., dalam melaksanakan tugasnya.

## **1.6 Metodologi Penelitian**

Metodologi Penelitian pada penelitian ini yaitu menggunakan Kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel berjumlah 31 orang karyawan yang dipilih bagian VTS (*Vessel Traffic System*) dan waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada tahun 2025.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bagian ini memberikan gambaran umum mengenai permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini menyajikan Sejarah Distrik Navigasi Tipe A Kelas I Palembang, penelitian terdahulu, landasan teori dan kerangka pemikiran. Sejarah Distrik Navigasi Tipe A Kelas I Palembang mencakup visi, misi dan struktur organisasi. Landasan teori mencakup

pembahasan mengenai teori komunikasi, strategi komunikasi, kinerja pegawai, hubungan antara strategi komunikasi dengan kinerja pegawai , jenis penelitian, teknik analisis data.

### **Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini menyajikan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian. Pembahasan mencakup hasil dari angket atau koesioner yang di buat di google from.

### **Bab V Penutup**

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian.

