

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sebuah perusahaan, penting untuk menciptakan komunikasi yang efektif antara pihak agar kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan dapat di hindari. Komunikasi yang efektif berperan penting dalam memastikan setiap karyawan memahami pesan-pesan terkait pekerjaan secara mendalam, sehingga tugas dapat diselesaikan dengan optimal.

Komunikasi internal di perusahaan merupakan proses pertukaran pesan antara berbagai pihak di dalam organisasi. Hubungan komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan sangat diperlukan guna meningkatkan kinerja karyawan melalui penyampaian informasi yang jelas mengenai tugas-tugas pekerjaan. Komunikasi yang lancar juga berdampak positif terhadap keberlangsungan program-program perusahaan, karena informasi terkait kendala dan perkembangan program dapat disampaikan kepada karyawan secara transparan, sehingga mereka dapat memahaminya dengan baik.

Komunikasi internal mencakup hubungan antara pimpinan dan karyawan, dimana kedua pihak saling berinteraksi dalam menjalankan tugas masing-masing. Komunikasi yang efektif antara pimpinan dan staf sangat penting agar informasi penting perusahaan dapat tersampaikan secara tepat. Selain itu, interaksi antara sesama karyawan juga termasuk dalam komunikasi internal yang berfungsi mendukung aktivitas sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi internal yang baik akan mendorong peningkatan

kinerja karena pekerjaan bisa dilakukan secara lebih efisien dan terkoordinasi.

Komunikasi internal mencerminkan kemampuan individu dalam menjalin hubungan, baik secara pribadi maupun sebagai pejabat struktural. Hal ini mencakup keterampilan berkoordinasi guna melaksanakan pekerjaan atau fungsi tertentu sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Komunikasi internal yang efektif memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja instansi pemerintahan, terutama dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat. Meski begitu masih adanya miskomunikasi dan kurangnya respons terhadap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, untuk mengatasi hambatan tersebut diharapkan kualitas pelayanan publik dapat meningkat secara signifikan.

Salah satu indikator keberhasilan organisasi yang berjalan secara efektif dan mampu menghasilkan output sesuai harapan adalah kinerja yang optimal. Kinerja mencerminkan hasil upaya yang dilakukan oleh pegawai dalam mencapai tujuan. Melalui kinerja, dapat diketahui sejauh mana usaha telah dilakukan dalam proses pencapaian tersebut. Untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi, perlu adanya keterkaitan antara perencanaan yang telah diterapkan dengan realitas yang terjadi di lapangan. Kesesuaian ini akan menciptakan sinkronisasi antara tujuan yang ingin dicapai melalui komunikasi yang jelas dan terperinci.

Kurangnya pemahaman pegawai terhadap permasalahan yang ada menyebabkan kinerja mereka tidak maksimal seperti misikomunikasi antar sesama pegawai dengan masyarakat. Contohnya informasi yang di dapatkan oleh masyarakat dari pegawai tersebut berbeda-beda dan tindak lanjut aduan masyarakat yang lambat. pada Oktober 2024, Ombudsman Sumsel memanggil pejabat Pemkab Ogan Ilir terkait aduan masyarakat tentang ganti rugi yang belum dilaksanakan. Meskipun pertemuan telah dilakukan, tidak ada tindak lanjut yang jelas, dan surat mediasi tidak direspons. Hal ini mencerminkan kurangnya komunikasi internal dalam menyelesaikan masalah tersebut, Oleh karena itu, perencanaan sumber daya manusia menjadi aspek penting dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai. Saat ini maupun dimasa depan pegawai merupakan asset berharga yang memiliki peran besar dalam menentukan tercapainya tujuan organisasi.

Berdasarkan uraian yang dipaparkan sebelumnya penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai instansi pertanahan kabupaten ogan ilir (OI).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai di Instansi Pertanahan Kabupaten Ogan Ilir?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai di Instansi Pertanahan Ogan Ilir.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Teoretis

- Menyediakan informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan sistem komunikasi internal.
- Memudahkan pimpinan dalam menyusun kebijakan komunikasi yang lebih efektif.
- Meningkatkan koordinasi antar pegawai sehingga pelayanan public menjadi efisien

1.4.2 Bagi Praktis

- Meningkatkan pemahaman akan pentingnya komunikasi dalam mendukung kinerja.
- Membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih terbuka dan kolaboratif.
- Mengurangi kesalahpahaman dalam pekerjaan yang dapat mempengaruhi produktivitas.

1.4.3 Bagi Personal

- Menjadi referensi dalam kajian tentang manajemen organisasi dan komunikasi internal di instansi pemerintah.
- Memberikan wawasan bagi penelitian selanjutnya terkait hubungan antara komunikasi dan kinerja dalam sektor publik.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode kuantitatif menggunakan yaitu dengan data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka dan data pendukung berupa kata-kata yang terdapat dalam kuesioner antar penulis dengan responden menggunakan cara penyebaran kuesioner kepada responden dengan online melalui google form. (Sujana, I. G. A, 2020)

1.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono Tahun 2021 antara lain:

- **Data Primer**

Data dikumpulkan melalui metode kuesioner yang diberikan kepada responden. Kuesioner ini mencakup identitas responden serta sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan variable produk kerja. Kuesioner dapat berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara online.

- **Wawancara**

Langsung (tatap muka) atau tidak langsung (telepon/online). Menanyakan faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai.

- **Dokumentasi**

Jika diperbolehkan, untuk melihat kegiatan bekerja dan kegiatan sedang rapat kerja

1.7 Sistematika Penelitian

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini penelitian menguraikan tentang latar belakang, rumus masalah, tujuan dan manfaat, metode, teknik pengumpulan data, sistematika Penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini Peneliti membahas tentang sejarah singkat mengenai tempat penelitian dan visi, misi dan struktur organisasi kantor pertanahan tersebut. Landasan teori mencakup pembahasan mengenai teori komunikasi kantor pertanahan, teori komunikasi, strategi komunikasi, kinerja pegawai, dan hubungan antara strategi komunikasi dengan kinerja pegawai, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, teori menganalisis data.

Bab III Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini penelitian membahas tentang teori pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai, serta hasil dari penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel.

Bab IV Penutup

Kemudian, pada bab terakhir ini penelitian menguraikan kesimpulan serta memberi saran yang bermanfaat.