

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi menjadi salah satu bagian penting dalam kehidupan manusia. Adanya komunikasi membuat manusia bisa mendapatkan kebutuhan hidupnya. Proses komunikasi memiliki 2 peran yaitu komunikator (pemberi pesan) dan komunikasi (penerima pesan), pada proses komunikasi terdapat tujuan utama yakni kesamaan pengertian yang dijalankan oleh komunikan dan komunikator, yang berarti dalam proses komunikasi terdapat unsur-unsur kesamaan agar memperoleh kesamaan pengertian sehingga dapat terjadi pertukaran informasi dan pertukaran pikiran. Menurut Everret M.Rogers proses komunikasi terjadi ketika suatu ide disalurkan dari pemberi pesan kepada penerima, sehingga proses tersebut dapat mengubah tingkah laku para penerima (Mulyanan. 2007:68).

Proses komunikasi tidak hanya dilakukan oleh manusia saja melainkan harus dilakukan juga oleh organisasi. Dalam menjalankan proses komunikasi didalam organisasi atau perusahaan, perlu pemeliharaan komunikasi yang baik untuk mencapai keselarasan antara pegawai, pelanggan, komunitas, dan masyarakat. Proses komunikasi yang telah dipelihara dengan baik, dapat di lihat dari arus komunikasi yang seimbang antara organisasi dengan publik atau Atasan dengan pegawainya, sehingga bila organisasi tersebut sudah mencapai arus komunikasi yang seimbang, dapat dinilai organisasi tersebut mampu menjalankan manajemen hubungan dengan baik antara pihak-pihak yang terkait dengan organisasi tersebut.

Keberhasilan komunikasi dalam suatu organisasi dapat dilihat dari cara pengelolaan komunikasi serta arus informasi, oleh karena itu penting sekali mengelola arus informasi yang datang dan keluar dari organisasi atau perusahaan. Jika organisasi atau perusahaan dapat mengelola arus komunikasi dengan baik, hal ini menjadi kekuatan bagi perusahaan terutama untuk meningkatkan performa,

citra dan reputasi perusahaan, serta dapat menunjang tujuan organisasi dan seluruh kegiatan organisasi. Divisi Humas komunikasi yang efektif komunikasi internal, divisi Hubungan Masyarakat memiliki dalam profesinya, meliputi komunikasi internal dan komunikasi eksternal (Nova. 2011:53)

i) Komunikasi Internal

- (1) Memberikan informasi dan se jelas mungkin mengenai industri.
- (2) menciptakan kesadaran anggota/personil mengenai peran institusi dalam komunikasi masyarakat.
- (3) menyediakan sarana untuk memperoleh umpan balik dari anggotanya.

ii) Komunikasi Eksternal

- (1) Informasi yang benar dan wajar mengenai industri
- (2) Kesadaran mengenai peran institusi dalam tata kehidupan umumnya.
- (3) Motivasi untuk menyampaikan citra baik.

Komunikasi internal adalah komunikasi yang bersifat timbal balik yang dijalankan oleh pihak internal seperti atasan dengan pegawainya (Effendy, 1993 : 17). Dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal penting dijalankan dan dipelihara karena komunikasi internal menjangkau seluruh bagian yang ada di organisasi. Komunikasi internal juga menjadi sumber terpercaya dan penyalur informasi terpercaya, oleh karena itu penting menjaga hubungan internal yang baik.

Manfaat dari membangun serta menjaga komunikasi internal terhadap suatu organisasi dapat menciptakan dan membentuk kesan keterbukaan di dalam pandangan publik eksternal, selain itu dengan memelihara komunikasi internal dengan baik, mampu menciptakan rasa saling memiliki satu sama lain. Menurut (Khomsahrial Romli,2011) mengatakan komunikasi internal dapat menjadi solusi dalam memecahkan permasalahan internal, komunikasi internal dapat memperbaiki hubungan antara atasan dengan karyawan atau sebaliknya.

Komunikasi internal termasuk bagian dari *Public Relations*, yang memiliki fungsi untuk menunjang tujuan dan pencapaian organisasi dan memberikan keefektifan kinerja karena hubungan yang baik antaran atasan dan bawahan. Hal ini dapat dilakukan oleh karyawan dengan cara melakukan rapat dan pertemuan.

Menurut (Grahame R. Dowling,1986), besarnya dampak komunikasi internal tidak hanya berpengaruh kepada keefektifan kinerja organisasi, melainkan mampu mempengaruhi citra dari organisasi. Dengan adanya komunikasi internal

tentunya dalam menjalankan hal tersebut perlunya keterbukaan organisasi kepada seluruh bagiannya terutama pegawai agar terjadi efektivitas komunikasi internal, sehingga keterbukaan yang berada di lingkungan internal akan tercermin kepada publik eksternal seperti keterbukaan pegawai dalam memberi respon *feedback* dari publik eksternal, artinya komunikasi internal yang baik pada suatu perusahaan dapat menggambarkan kredibilitas suatu perusahaan. Pentingnya menjaga komunikasi internal tidak hanya berpengaruh terhadap performa Perusahaan tetapi komunikasi internal turut menjadi dampak bagi citra dari suatu perusahaan.

Komunikasi internal dalam instansi pemerintah pada dasarnya selalu berhadapan dengan publik internalnya, banyak kegiatan yang berkaitan dengan menulis, menjalin hubungan dengan pegawai dan atasan. Tetapi komunikasi internal pemerintah sama seperti pada perusahaan swasta, yang mana selalu membangun dan memelihara komunikasi internal hanya ada perbedaan arus komunikasi dimana didalam instansi pemerintah yang memiliki arus komunikasi berbentuk vertikal dari atas kebawah, komunikasi tersebut dapat berupa perintah ataupun tugas.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi manusia DKI Jakarta (Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta) menjalankan komunikasi internal sebagai satu hal yang penting untuk menggerakkan organisasi, dimana tanpa adanya komunikasi internal sulit untuk bisa meningkatkan performa perusahaan serta kinerja para pegawai, oleh karena itu dapat terlihat bagaimana Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta dalam menjalankan serta memelihara komunikasi internal dengan kesungguhan. Setiap hari senin, rabu dan jumat selalu di adakan Apel yang berguna untuk menyelaraskan kembali pegawai serta menjadi wadah penyampaian informasi penting yang wajib diketahui oleh pegawai agar tidak terjadi salah paham.

Bentuk komunikasi internal yang dilakukan oleh Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta adalah memberikan apresiasi bagi pegawai yang dinilai memiliki performa serta dedikasi yang tinggi dalam menjalankan tugas yang diberikan, sebagai bentuk apresiasi akan menjadikan pegawai yang dinilai layak dan memiliki performa yang baik akan dijadikan sebagai pegawai teladan, dimana foto dari pegawai tersebut akan dipasang di beberapa titik lingkungan Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta. Selain memberi apresiasi ingin mengajak para pegawai untuk selalu memberikan kinerja terbaiknya dalam melakukan pelayanan

publik.

Selama masa pandemi *Covid-19* Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta selalu berusaha menjaga dan meningkatkan komunikasi internal yang berada di lingkungan pegawai dan atasan. Sesuai dengan arahan protokol kesehatan dari pemerintah daerah Jakarta dimana pemerintah daerah Jakarta mewajibkan untuk lingkungan perusahaan hanya mengizinkan 50% persen dari seluruh pegawai yang ada di perusahaan diperbolehkan masuk. Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta mengadakan program kerja *Work From Home* (WFH) bagi para pegawai yang dijadwalkan untuk tidak masuk kerja, hal ini yang berpotensi untuk menghambat kelancaran komunikasi internal.

Mencegah terhambatnya proses komunikasi internal, Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta kembali meningkatkan pemanfaatan media internal yang dimiliki yakni *website* [jakarta.kemenkumham.go.id](http://jakarta.kemenkumham.go.id), media sosial *instagram*, dan *twitter*, dan bulletin internal. Penggunaan media internal tersebut dijadikan wadah penting agar tetap terhubung dengan para pegawai sehingga tidak ada informasi yang terlewatkan oleh pegawai yang ada di wilayah Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta.

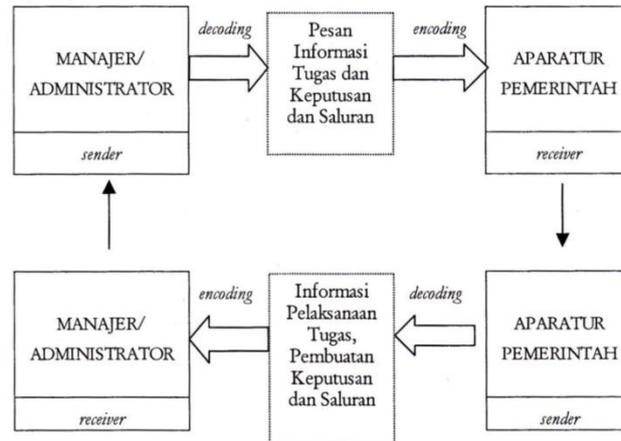
Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta selalu melakukan keterbukaan dalam proses penyebaran informasi internal, karena tidak hanya ingin mendapatkan kepercayaan dari masyarakat tapi ingin dipercaya oleh para pegawainya serta seluruh bagian yang ada. Hal tersebut dijalankan karena dengan adanya rasa percaya satu sama lain maka akan lebih mudah membentuk keselarasan antara atasan, pegawai dan seluruh bagian yang berada .

Keberhasilan Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta dalam mengelola komunikasi internal dapat dilihat dari citra yang tercermin di masyarakat yang memberi *feedback* baik melalui aplikasi *E-Lapor* Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta mendapat penghargaan pelayanan terbaik dari seluruh Kantor Wilayah di seluruh Indonesia

Gambar 1.1

Sumber : <https://www.hendraspblog.wordpress.com>

kepada atasan sehingga bawahan lebih sering mengutamakan pelayanan kepada atasannya daripada kepada masyarakat.



Bagan 2: Model komunikasi pemerintahan internal organisasi era pasca orde baru

Pada dasarnya Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta memiliki arus komunikasi internal yang sama dengan instansi pemerintah yang lain, bahwa arus komunikasi internal yang terjadi mengarah kepada bentuk komunikasi vertikal, komunikasi tersebut dapat berupa perintah, tugas, dan arahan contohnya seperti Apel pagi yang sering dilaksanakan, dimana kepala kantor wilayah memimpin berjalannya apel pagi dan memberi arahan kepada para pegawainya serta kembali menyelaraskan.

## 1.2 Tujuan Magang

1. Mengetahui aktivitas komunikasi internal Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham DKI Jakarta.
2. Mempelajari *soft skill* yang dibutuhkan dalam dunia kerja, yakni :
  - A. Membuat *Newsletter*
  - B. Menyalurkan informasi keseluruh Divisi
  - C. Menjadi Penghubung Komunikasi

## 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Magang

### 1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Kegiatan magang kerja ini dilakukan yang berlangsung selama 64 hari dalam waktu 3 bulan terhitung dimulai pada tanggal 01 Oktober 2020 sampai dengan 08 Januari 2020. Kegiatan kerja magang ini dilaksanakan di Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta dan ditempatkan di dalam divisi Hubungan Masyarakat, proses kerja magang adalah hari senin hingga jumat. Kerja magang yang dilakukan selama 64 hari, dimulai dari 01 Oktober 2020 sampai 08 Oktober 2020. Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta membuka peluang bagi para mahasiswa/mahasiswi yang ingin melakukan praktek kerja lapangan dalam dunia kerja, dengan melalui program kerja magang juga harus melaksanakan prosedur yang telah disediakan Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta.

Waktu kerja yang ditetapkan adalah sebagai berikut :

Masuk Kerja : Pukul 07:30 WIB Selesai  
Kerja : Pukul 16.00 WIB

(Senin & Rabu)

Masuk Kerja : Pukul 8:00 WIB  
Selesai Kerja : Pukul 16.30 WIB

(Selasa, Kamis, dan Jumat)

Selama Praktek kerja magang berlangsung, penulis ditempatkan di Bidang Hubungan Masyarakat.

Agar dapat melakukan program kerja magang di Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta, maka Dengan ketentuan dari kampus terdapa prosedur yang harus dijalani agar dapat melaksanakan kerja magang.

1. Pertama mahasiswa mengikuti pembekalan kerja magang Fakultas Ilmu Komunikasi
2. Mahasiswa perlu mencari tempat kerja magang yang sesuai dengan bidang

Fakultas Ilmu Komunikasi

3. Mahasiswa mengisi formulir pengajuan kerja magang (Form KM-01) sebagai pengantar kerja magang
4. Mahasiswa mengirim CV dan surat pengantar kerja magang kepada instansi tempat kerja magang
5. Setelah mahasiswa mendapat persetujuan dari tempat kerja magang yang dituju maka, selanjut bila terdapat persetujuan akan diberikannya kartu kerja magang dari Biro Akademik dan administrasi keuangan sebagai KM-03, Formulir KM-04 (kehadiran kerja magang), Formulir KM-05, formulir KM-06 dan lembar verifikasi (KM-07)
6. Selama pelaksanaan praktek kerja magang, mahasiswa harus melengkapi form KM-03, KM-04, dan KM-05. Form tersebut harus ditandatangani oleh pembimbing lapangan.
7. Mahasiswa wajib melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing yang sudah ditentukan untuk menunjang proses penyusunan laporan kerja magang
8. Setelah periode kerja magang berakhir, melengkapi KM-07 setelah menyerahkan laporan kerja magang pada pembimbing lapangan dan KM-06
9. Selanjut apabila menadapat persetujuan akan ditandatangani oleh dosen pembimbing magang dan Ketua Program Studi.