

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada awal masuk bulan September 22, tupoksi sudah dijelaskan oleh firma sebagai tim legal di perusahaan yang bekerja sama dengan firma pelita hukum. Secara umum pekerjaan meliputi seluruh kebutuhan legal perusahaan yang bekerja sama dengan firma tanpa pembatasan secara khusus. Tim legal perusahaan yang di tempatkan di perusahaan yang bekerja sama dengan firma terdiri dari dua orang dengan posisi yang sama tanpa ada ketua divisi.

Dalam penelitian ini penulis berfokus pada permasalahan komunikasi internal pada kantor Firma Pelita Hukum dan Karyawan yang ditempatkan atau diposisikan sebagai perwakilan legal di perusahaan yang telah bekerja sama dengan Kantor Firma Pelita Hukum sering terkendala dalam pengawasan dari atasan sehingga karyawan leluasa dalam membuat keputusan dan akibatnya banyak terjadi karyawan yang di tempatkan di perusahaan yang akhirnya tidak konsisten dalam membuat laporan kerja sehingga komunikasi yang tidak sehat terjadi munculnya permasalahan internal yang menjadi problematika, terkait timbulnya kedekatan karyawan Firma Pelita Hukum dengan atasan perusahaan yang menjalin kerja sama dengan Firma Pelita Hukum.

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam kehidupan, karena manusia sebagai makhluk sosial perlu berinteraksi satu sama lain di ruang publik. Biasanya komunikasi berlangsung secara lisan atau verbal, yang dapat dipahami oleh komunikator dan yang

dikomunikasikan. Agar komunikasi berjalan lancar dan efektif, diperlukan strategi komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Komunikasi yang digunakan dalam proses kelompok adalah komunikasi internal. Komunikasi internal merupakan proses komunikasi yang berlangsung di dalam suatu perusahaan. Jenis komunikasi ini terjadi antar karyawan baik sebagai bawahan, rekan kerja maupun sebagai atasan. Sebagai aturan, komunikasi internal digunakan untuk mendapatkan informasi tentang apa yang perlu dilakukan karyawan. Namun, komunikasi ini seringkali juga mencakup motivasi, curah pendapat, dan pencapaian tujuan bersama<sup>1</sup>.

Definisi komunikasi berasal dari etimologi (bahasa) dan terminologi (konsep). Raymond S. Ross, yang dikutip Deddy Mulyana dalam *Communication Studies An Introduction*, berpendapat bahwa “Komunikasi atau Communication dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *Communis* yang berarti membuat sama”<sup>2</sup>. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian pesan yang tujuannya adalah untuk menjalin pengertian atau makna yang sama antara komunikator dengan yang dikomunikasikan.

Meskipun "terminologi" telah dicoba oleh banyak ahli untuk mendefinisikannya, termasuk Hovland, Janis, dan Kelley, seperti dicatat Forsdale,

---

<sup>1</sup> <https://www.kompas.com/skola/read/2022/02/03/110000769/komunikasi-internal--pengertian-dan-tujuan-komunikasinya>

<sup>2</sup> Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007) h. 46

“komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain”.<sup>3</sup> Menurut Laswell bahwa “komunikasi itu merupakan jawaban terhadap who says what in which medium to whom with what effect (siapa mengatakan apa dalam media apa kepada siapa dengan apa efeknya).<sup>4</sup> John B. Hoben mengasumsikan bahwa komunikasi itu (harus) berhasil “Komunikasi adalah pertukaran verbal pikiran atau gagasan”.

Dari beberapa pengertian diatas dapat dirangkum bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari komunikator pengirim pesan dan komunikan atau penerima pesan yang bertujuan untuk mendapatkan feedback atau timbal balik.

komunikasi dua arah yang ditujukan khusus kepada pihak-pihak internal dalam suatu komunitas, organisasi atau perusahaan. Tujuan komunikasi internal adalah memfokuskan diskusi anggota komunitas untuk membangun kedekatan internal. Pendapat kemudian ditransmisikan dan diterima, yang pada akhirnya mengarah pada umpan balik atau timbal balik yang membawa manfaat. Selain itu, komunikasi internal bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) organisasi. Melalui komunikasi internal, setiap SDM menyampaikan pendapat, saran dan ide baru, yang didiskusikan dua arah dengan anggota lainnya. Hal ini secara tidak langsung meningkatkan skill sukses milenial setiap individu<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> Dr. Arni muhmmad, Komunikasi Organisasi (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014) h. 4

<sup>4</sup> Ibid. h. 69

<sup>5</sup> <https://www.qubisa.com/article/komunikasi-internal>

Komunikasi internal Komunikasi internal merupakan proses komunikasi yang berlangsung di dalam perusahaan. Jenis komunikasi ini terjadi antar karyawan baik sebagai bawahan, rekan kerja maupun sebagai atasan. Sebagai aturan, komunikasi internal digunakan untuk mendapatkan informasi tentang apa yang perlu dilakukan karyawan. Namun, komunikasi ini seringkali juga mencakup motivasi, curah pendapat, dan pencapaian tujuan bersama<sup>6</sup>.

Menurut Lawrence D. Brennan<sup>7</sup>, “Komunikasi Internal adalah pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen).”

Sedangkan Menurut Romli menyatakan bahwa “Komunikasi Internal merupakan proses penyampaian pesan atau informasi yang terjadi antara anggota organisasi untuk kepentingan organisasinya.”

Menurut Putranto, “Komunikasi Internal pada dasarnya harus memiliki informasi yang sesuai dengan kebutuhan (tidak kelebihan/keanyakan) dan juga kelengkapan informasi yang dibutuhkan bagi karyawan berkaitan dengan tugas-tugas,

---

<sup>6</sup> <https://www.kompas.com/skola/read/2022/02/03/110000769/komunikasi-internal--pengertian-dan-tujuan-komunikasinya>

<sup>7</sup> Effendy, komunikasi: Penerbit

sehingga menghasilkan arti pentingnya suatu komunikasi timbal balik antara atasan dengan karyawan.”

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa “Komunikasi Internal adalah suatu proses penyampaian informasi atau pesan baik secara lisan, tulisan, atau non-verbal yang dilakukan oleh individu atau kelompok di dalam sebuah organisasi.”

Menurut Mike Beard dalam *Running a Public Relations Department*, komunikasi internal adalah tentang hubungan antara organisasi dan karyawannya. Tujuan utama komunikasi internal adalah untuk memfasilitasi perekrutan dan retensi karyawan berkualifikasi tinggi yang mampu secara positif memengaruhi operasi organisasi atau perusahaan. Tujuan komunikasi internal juga untuk memastikan bahwa karyawan selalu mendapat informasi sehingga kinerja dan kepuasan kerja mereka juga maksimal. Selain itu, komunikasi internal bertujuan untuk menjaga keharmonisan hubungan antar karyawan sehingga mereka merasa dihargai dan menjadi bagian dari perusahaan. Hal ini dapat dilakukan melalui beberapa kegiatan bersama, seperti B. makan siang bersama.

Komunikasi internal dapat berupa komunikasi formal dan informal. Komunikasi formal adalah proses komunikasi yang mengikuti hirarki organisasi. Pada saat yang sama, komunikasi informal didasarkan pada proses komunikasi yang muncul sebagai akibat dari interaksi sosial.

PERUSAHAAN PELITA HUKUM didirikan pada tahun 2015 dan didirikan oleh Nurokhim S.H., M.H. dan para advokat di bidang hukum perdata (hukum pertanian) dan ahli hukum perdata dan pidana lainnya yang menginisiasi dan bekerjasama dengan lembaga hukum profesi lainnya. FIRMA PELITA HUKUM menyediakan jasa nasihat hukum, advokasi dan mediasi untuk memenuhi kebutuhan akan jasa ahli hukum dan untuk memaksimalkan penyediaan jasa pada tingkat profesional yang tinggi. Berdasarkan keahlian yang matang dan solid berdasarkan pengalaman hukum dan ketaatan pada etika profesi, mampu melindungi dan memaksimalkan kedudukan dan kepentingan hukum klien.

Firma hukum adalah badan hukum yang terdiri dari beberapa pengacara berpengalaman yang membantu menyelesaikan masalah hukum. Firma hukum yang baik dan kompeten berasal dari kerja keras para pendiri dan mitra perusahaan. Sebagai aturan, firma hukum membantu dengan perselisihan hukum. Namun, kadang-kadang, firma hukum juga membantu menyelesaikan masalah di luar pengadilan.

Di kantor, komunikasi yang efektif antar pihak harus terjalin agar tidak terjadi kesalahan dalam bekerja. Pentingnya komunikasi yang efektif merupakan langkah bagi setiap karyawan untuk memahami pesan pekerjaannya dan memahami pekerjaan secara lebih detail sehingga setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan maksimal. Komunikasi internal kantor adalah transmisi pesan antara berbagai pihak di kantor, dimana komunikasi antara atasan dan bawahan harus dilakukan dengan benar untuk menciptakan hubungan komunikasi yang baik, yang meningkatkan retensi karyawan

ketika mereka menerima penyampaian yang jelas. Topik terkait pekerjaan. Komunikasi yang baik ini juga dapat berdampak pada program-program kantor yang sedang berjalan karena kantor menginformasikan hal-hal yang berkaitan dengan program yang dijalankan kepada staf sehingga dapat dipahami dengan jelas oleh staf. Komunikasi internal dapat terjalin antara atasan dan bawahan, dimana atasan dan bawahan bertindak sebagai pemimpin dan karyawan yang saling berinteraksi dan berhubungan satu sama lain. Komunikasi internal yang baik harus tercipta dalam hubungan antara manajer dan karyawan sehingga semua informasi yang penting bagi kantor dapat dikomunikasikan dengan jelas. Komunikasi internal juga termasuk membentuk hubungan antara staf kantor yang harus diciptakan untuk mendukung pekerjaan SDM untuk mencapai tujuan kantor. Komunikasi internal dapat meningkatkan pengembangan kinerja karena pekerjaan dapat dilakukan secara efisien apabila didukung dengan pelaksanaan komunikasi internal yang baik.

Karyawan yang ditempatkan atau diposisikan sebagai perwakilan legal di perusahaan yang telah bekerja sama dengan Kantor Firma Pelita Hukum sering terkendala dalam pengawasan dari atasan sehingga karyawan leluasa dalam membuat keputusan dan akibatnya banyak terjadi karyawan yang di tempatkan di perusahaan yang akhirnya tidak konsisten dalam membuat laporan kerja sehingga komunikasi yang tidak sehat terjadi munculnya permasalahan internal yang menjadi problematika, terkait timbulnya kedekatan karyawan FPH dengan atasan perusahaan yang menjalin kerja sama dengan FPH.

Oleh karena itu penulis memilih kantor perusahaan Pelita Hukum, dimana LBH mengutamakan komunikasi internal yang sangat berperan dalam kinerja karyawan, atasan dan bawahan, dalam setiap pekerjaan yang memberikan tugas, wewenang dan tanggung jawab. karya itu sendiri dengan memperhatikan latar belakang dan gejala dari angka-angka di atas, maka penulis berkeinginan untuk meneliti judul tersebut **“Implementasi Komunikasi Internal pada Kantor Firma Pelita Hukum untuk Meningkatkan Loyalitas Karyawan”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah penulis uraikan berikut, maka hal ini dapat dirumuskan suatu permasalahan kedalam penelitian yaitu: **“Bagaimana Implementasi komunikasi internal Pada Kantor Firma Pelita Hukum Untuk Meningkatkan loyalitas karyawan?”**.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mendapatkan informasi mengenai Implementasi komunikasi internal pada kantor firma pelita hukum untuk meningkatkan loyalitas karyawan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan agar dapat memperbanyak referensi penelitian selanjutnya yang menggunakan teori interaksi simbolik.

- b. Manfaat Akademis



Manfaat akademis merupakan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang ilmu komunikasi dan menjadi referensi pada penelitian selanjutnya yang menggunakan implementasi komunikasi internal.

c. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan kedepannya dapat memberikan saran yang positif kepada kantor dalam memperhatikan kepemimpinan dan komunikasi internal dengan benar dan tepat.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematis penulisan skripsi dalam penelitian ini sebagai berikut :

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Ini adalah bagian pengantar yang memberikan informasi latar belakang dan memberikan diskusi lebih dalam tentang isu-isu terkait Implementasi Komunikasi Internal Pada Kantor Firma Pelita Hukum Untuk Meningkatkan Loyalitas karyawan, rumusan masalah, tujuan penelitian, utilitas penelitian, dan kerangka diskusi.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang referensi penelitian sebelumnya berupa referensi dan deskripsi literatur atau resensi buku, serta teori dan konsep yang berkaitan dengan penelitian penulis sesuai judul topik, seperti: Pengertian komunikasi, faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi, unsur-unsur komunikasi, proses komunikasi,

hambatan komunikasi, pentingnya komunikasi internal, ciri-ciri komunikasi internal, transmisi komunikasi internal.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Menjelaskan metode penelitian yang digunakan oleh penulis, yaitu Penjelasan dengan metode kualitatif, jenis penelitian deskriptif dan metode pengumpulan data, waktu dan tempat penelitian serta prosedur analisis data.

### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan temuan-temuan penelitian dalam gambaran umum dan sejarah singkat kantor Firma Pelita Hukum, dilanjutkan dengan tinjauan observasi dan wawancara serta pembahasan Implementasi Komunikasi Internal Pada Kantor Firma Pelita Hukum Untuk Meningkatkan Loyalitas karyawan.

### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari serangkaian pembahasan skripsi berdasarkan penelitian dan analisis yang dilakukan serta saran yang disampaikan kepada objek penelitian atau kepada penelitian selanjutnya.