

ABSTRAK

Nama : Annisa Aristawidya

NIM : 44220010093

Program Studi : *Public Relations*

Judul Skripsi : *Optimalisasi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Kinerja*

Karyawan di Dinas Pariwisata Kota Tangerang Selatan

Komunikasi internal yang optimal tentu menjadi harapan bagi banyak perusahaan, baik itu swasta maupun pemerintahan, namun nyatanya mengoptimalkan komunikasi internal tidak semudah yang dibayangkan, sehingga perlu dilakukan upaya-upaya yang setidaknya dapat mendukung proses pengoptimalan komunikasi internal. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui proses optimalisasi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di Dinas Pariwisata Kota Tangerang Selatan.

Untuk menunjang penelitian ini, terdapat 5 (lima) penelitian terdahulu dengan topik relevan. Untuk teori-teori yang digunakan meliputi komunikasi organisasi, komunikasi internal yang meliputi komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal, kinerja dan konsepnya, gaya kepemimpinan, dan karyawan.

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan fokus Studi Kasus. Data yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki dua kategori, yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Data Primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara observasi non-partisipatif dan wawancara, sedangkan Data Sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan. Penelitian ini berfokus pada bagaimana pengoptimalan komunikasi internal yang diterapkan di Dinas Pariwisata Kota Tangerang Selatan, serta penerapan komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal dalam lingkup internalnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal pada Dinas Pariwisata Kota Tangerang Selatan belum sepenuhnya optimal. Terdapat beberapa hambatan dan kendala yang kerap terjadi, yang di antaranya adalah tingginya Tingkat mis-komunikasi antarbidang dan berdampak konflik internal terhadap stamina kerja karyawan. Oleh karenanya, terdapat beberapa upaya yang dilakukan untuk membantu mengoptimalkan komunikasi internal, yang di antaranya adalah meningkatkan etos kerja secara personal dan profesional, serta meningkatkan kesadaran akan kedisiplinan diri.

Kata Kunci : *Karyawan, Optimalisasi, Komunikasi Internal*

ABSTRACT

Name : Annisa Aristawidya
NIM : 44220010093
Major : *Public Relations*
Thesis Title : *Optimizing Internal Communication to Improve Employee Performance at the Tangerang City Tourism Office South*

Optimal internal communication is certainly a hope for many companies, both private and government, but in fact optimizing internal communication is not as easy as imagined, so efforts need to be made that can at least support the process of optimizing internal communication.

The purpose of this research is to determine the process of optimizing internal communication in improving employee performance at the South Tangerang City Tourism Office.

To support this research, the theories used are organizational communication, internal communication which includes vertical communication, horizontal communication and diagonal communication, performance and its concepts, leadership style and employees.

This research uses a qualitative descriptive method with a case study focus. The data obtained in this research has two categories, namely Primary Data and Secondary Data. Primary data in this research was obtained by means of non-participatory observation and interviews, while secondary data in this research was obtained through literature study. This research focuses on how to optimize internal communication implemented in the South Tangerang City Tourism Office, as well as the application of vertical communication and horizontal communication within its internal scope.

Referring to the results of research that has been carried out, it turns out that internal communication at the South Tangerang City Tourism Office is not yet fully optimal. There are several obstacles and obstacles that often occur, including the high level of miscommunication between fields and the impact of internal conflict on employee work stamina. Therefore, several efforts have been made to help optimize internal communication, including improving personal and professional work ethic, as well as increasing awareness of self-discipline.

Keywords : *Employee, Optimize, Internal Communication*