

Berdasarkan tinjauan teori dari pelaksanaan studi pustaka, komunikasi internal adalah pertukaran gagasan atau ide yang terjadi di dalam suatu organisasi baik secara vertikal maupun horizontal. Komunikasi internal di Bank BTN KCP Unair diterapkan dengan baik karena sedikitnya kendala komunikasi yang menghambat kinerja karyawan hingga menyebabkan permasalahan berkelanjutan. Proses komunikasi yang terjadi pun adalah proses formal karena latar belakang Bank yang merupakan organisasi pelayanan publik.

Di Bank BTN KCP Unair, komunikasi antar karyawan serta pemberian tugas dari manajer ke karyawan banyak dilakukan dalam bentuk dua arah, sedangkan dalam *briefing* dilakukan komunikasi satu arah dan dua arah sekaligus. Media komunikasi yang digunakan dalam penyampaian informasi jarak jauh adalah telepon. Sedangkan media komunikasi yang digunakan dalam menghasilkan informasi adalah komputer. Dalam pembahasan, telah dibahas kendala yang terjadi disebabkan oleh *mis-communication* karena kurangnya pemahaman dan ketanggapan dari komunikan mengenai pesan yang disampaikan komunikator. Sehingga pelaksanaan pesan tersebut pun salah dan tidak sesuai dengan yang seharusnya. Namun adanya kendala dalam komunikasi internal karyawan di Bank BTN KCP Unair tidak benar-benar banyak