**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Globalisasi merupakan proses yang ditandai dengan pesatnya perkembangan dan komunikasi serta berkembangnya ilmu pengetehuan dan teknologi menyebabkan perubahan, contohnya kemajuan dibidang teknologi, komunikasi dan ilmu pengetahuan yang memudahkan kehidupan manusia dan mendorong terjadi di Indonesia dimana kita di tuntut untuk dapat bersaing dengan Negara lain dari berbagai aspek agar tidak tertinggal dalam menghadapi kemajuan yang baik dibidang teknologi maupun ilmu pengetahuan. Demikian juga dalam hal sumber daya manusia untuk menghadapi pekerjaan yang semakin pesat dalam persaingan sehingga menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas.

Komunikasi merupakan sebuah kegiatan yang hampir selalu kita lakukan sehari-hari. Kegiatan berkomunikasi mempermudah kita sebagai mahluk social dalam bersosialisasi dan juga mempertahankan hidup kita. Komunikasi merupakan sebuah proses, proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Komunikator adalah orang yang menyampaikan pesan sedangkan komunikan adalah orang yang menerima pesan. Pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat berubah pesan verbal dalam bentuk bahasa maupun pesan non verbal dalam bentuk lain selain dari bahasa.

Secara pragmatis komunikasi mengandung tujuan tertentu, ada yang dilakukan secara lisan, secara tatap muka, atau melalui media, baik media massa seperti surat kabar, radio, atau televisi, maupun media no nmassa seperti surat, telepon, poster, spanduk, dan sebagainya.

Jadi komunikasi dalam pengertian pragmatis adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun melalui media.

Dalam perkembangan teknologi setiap kantor tidak terlepas dari alat kantor yang digunakan untuk berkomunikasi seperti telepon, komputer (e-mail) dll, yang membuat pekerjaan menjadi mudah dan praktis.

PT. Pegadaian (Persero) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia yang bidang usaha intinya adalah bidang jasa penyaluran kredit pada masyarakat atas dasar hukum gadai. Perusahaan umum pegadaian adalah satu-satunya di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai seperti dimaksud dalam kitab undang-undang Hukum Perdata Pasal 1150. PT. Pegadaian (Persero) melihat begitu banyak masyarakat yang membutuhkan bantuan permodalan dalam mengembangkan usahanya. Sehinga PT. Pegadaian (Persero) didirikan untuk membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya manusia sesuai dengan visi misi PT. Pegadaian (Persero).

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado mempunyai komunikasi yang baik secara lisan dalam tatap muka maupun lewat telefon. Adapun masalah komunikasi yang penulis lihat yaitu komunikasi verbal (komunikasi tertulis) komunikasi ini adalah komunikasi yang berupa penerimaan pesan (laporan) yang seringkali tidak dimengerti oleh pegawai yang ada di Kantor Cabang PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado. Hal ini yang seringkali membuat tidak lancarnya aktivitas yang ada. Dan penulis melihat kurangnya pengetahuan tentang komunikasi di Kantor Cabang PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengangkat judul **“PENTINGNYA KOMUNIKASI UNTUK MEMPERLANCAR AKTIVITAS KERJA DI PT. PEGADAIAN (PERSERO) KANTOR WILAYAH V MANADO”**

* 1. **Identifikasi Masalah**
1. Komunikasi yang ada di Kantor Cabang kurang baik
2. Kurangnya pengertian dalam berkomunikasi dengan baik dan benar
	1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang disampaikan dalam latar belakang penelitian diatas maka penulis merumuskan:

Apakah komunikasi penting untuk memperlancar aktivitas kerja pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado?

* 1. **Pembatasan Masalah**

Penulis membatasi permasalahan pada bagian Business Analyst di PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado.

* 1. **Tujuan dan Manfaat**
1. **Tujuan**
2. Untuk mengetahui pentingnya komunikasi dalam memperlancar aktivitas kerja antara Pegawai Kantor Cabang dengan pegawai Kantor Wilayah pada bagian Business Analyst di PT. Pegadaian (Persero) V Manado.
3. **Manfaat**
4. Bagi penulis sebagai bahan masukan untuk PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado.
5. Sebagai bahan masukan bagi Institusi Pendidikan Politeknik Negeri Manado khususnya di jurusan Administrasi Bisnis dalam menyusun pembelajaran bagi Mahasiswa.
	1. **Teknik Penulisan**

**1.6.1 Metode Penelitian**

1. Tempat Penelitian

Adapun tempat penelitian selama Penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan yaitu pada PT. Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado yang berlokasi di Jl. Dr. Sutomo, Sulawesi Utara.

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan lebih kurang 4 bulan terhitung dari tanggal 06 Februari 2017 – 24 Mei 2017 dengan 5 hari kerja senin sampai jumat dari jam 08.00 – 17.00 WITA.

**1.6.2 Jenis dan Metode Penelitian**

sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistik. Mengacu pada pendapat tersebut, jenis data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diambil dari dokumentasi dan bahan kepustakaan serta diperkuat oleh data tertier berupa kamus, ensiklopedia dan internet.

**1.6.3** **Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian atau pokok yang diperoleh dari kantor seperti sejarah perusahaan dan struktur organisasi.

1. Data Sekunder

Dalam penelitian ini penulis menggunakan buku – buku referensi dari perpustakaan sebagai penunjang dan dari internet yang memiliki hubungan dengan masalah atau judul yang ada.

1. Studi Kepustakaan

Informasi yang penulis peroleh dari perpustakaan, buku – buku serta referensi yang berhubungan dengan judul yang diangkat penulis.

**1.6.4 Metode Analisis**

Dengan menganalisa dan menulis dengan menggunakan metode Analisis Deskriptif dimana metode ini menggambarkan dan menguraikan masalah objek penelitian berdasarkan pengumpulan dan pengolahan data serta fakta kemudian disusun serta sistematis dan kemudian ditarik kesimpulan.