**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat dewasa ini khususnya dalam bidang komunikasi, memudahkan manusia satu dengan manusia yang lain melakukan hubungan komunikasi walaupun dipisahkan oleh jarak, waktu dan tempat yang berjauhan satu dengan yang lain. Komunikasi sudah menyentuh segala aspek kehidupan, tidak dapat di sangkal apabila dikatakan bahwa komunikasi akan selalu menjadi bagian yang tidak dapat di pisahkan dengan perkembangan hidup manusia.

Komunikasi sering juga terjadi dalam sebuah organisai yang lebih di kenal dengan komunikasi interpersonal. Seperti pada umumnya komunikasi terbagi menjadi dua bagian yaitu komunikasi verbal dan non verbal namun komunikasi dalam sebuah organisasi sangat beragam seperti komunikasi lisan ataupun tulisan, komunikasi langsung maupun tidak langsung atau melalui beberapa media yang sering di gunakan dalam sebuah organisasi seperti : surat, telepon, email, fax, SMS (*short message service).*  Berkaitan dengan begitu pentingnya peranan komunikasi dalam sebuah organisasi maka perlu di ketahui terlebih dahulu apa pengertian komunikasi menurut Fahmi (2016:163), komunikasi adalah penyampaian pesan atau maksud yang di lakukan oleh satu pihak atau orang lain baik di lakukan secara langsung maupun melalui media. Komunikasi dalam organisasi mempunyai peranan yang penting karena dalam aktifitas kerja keseluruhan karyawan membutuhkan bantuan antara satu dengan yang lain untuk menyelesaikan pekerjaan di setiap bagian masing-masing untuk itulah komunikasi sangat di butuhkan dalam organisai guna menunjang aktifitas kerja dan meningkatkan kinerja karyawan.

Komunikasi interpersonal menurut Ngalimun (2017:88), komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, antara sesama bawahan, dsb. Proses komunikasi iterpersonal ini bisa berwujud komunikasi antar pribadi atau komunikasi antar kelompok.

Manusia dapat melakukan komunikasi dengan baik bila di tunjang dengan beberapa hal berikut, diantaranya : kemampuan, kepribadian, kejelasan, dan bahasa. Menurut Lasswell dalam Riduwan (2015:260), kemampuan merupakan keahlian dari seorang komunikator dalam menyampaikan pesan kepada komunikan agar mudah di mengerti dan bisa memberikan umpan balik atau tanggapan mengenai apa yang di kirimkan. Kepribadian merupakan salah satu syarat untuk bisa menjalin komunikasi yang baik, seorang komunikator harus memiliki kepribadian yang baik dalam mengirimkan pesan dan begitupun sebaliknya. Kejelasan merupakan penunjang komunikasi apakah pesan dapat di terima atau tidak, apabila pesan yang di kirimkan tidak jelas maka kecil kemungkinan akan di terimanya umpan balik. Bahasa merupakan bagian pokok dalam komunikasi baik itu komunikasi verbal maupun non verbal keduanya tetap menggunakan bahasa. Beberapa hal tersebut sangat di butuhkan dalam sebuah organisasi guna membangun kerja sama antara sesama karyawan ataupun dengan pelanggan, untuk menunjang peningkatan kinerja karyawan dalam organisasi.

Untuk menciptakan kinerja di butuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi komunikasi yang di miliki oleh karyawan guna meningkatkan tujuan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi. Kinerja yang dapat di tingkatkan melalui komunikasi berupa hasil pekerjaan, kecepatan, ketepatan, kerjasama. Hal ini dapat terwujud karena terjalinnya komunikasi yang baik antar sesama karyawan, serta tindakan yang profesional dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing-masing.

Dari pengaruh-pengaruh di atas menyatakan bahwa komunikasi yang terjalin dengan baik dapat menciptakan kondisi kerja yang positif karena bisa membangun kerja sama antar sesama karyawan dan hal inilah yang akan meningkatkan kinerja sehingga karyawan bisa lebih optimal dalam melakukan pekerjaannya.

PT. Jasa Raharja adalah perusahaan asuransi kecelakaan yang melayani masyarakat terutama dalam kecelakaan lalulintas kendaraan angkutan umum. PT. Jasa Raharja melayani masyarakat dengan pelayanan prima atau pelayanan yang di lakukan secara maksimal atau sepenuhnya kepada korban kecelakaan lalulintas baik yang luka-luka, cacat atau meninggal dunia. Untuk melayani dengan ramah dan sopan setiap korban atau keluarga korban yang menjadi ahli waris atas biaya santunan korban kecelakaan atau yang meninggal dunia. Dalam pengoperasiannya PT. Jasa Raharja tersebar luas hampir di seluruh Indonesia dan untuk setiap Cabang Jasa Raharja di pimpin oleh salah seorang kepala cabang.

Dari hasil pengamatan, penulis mendapatkan bahwa komunikasi antara pimpinan dengan bawahan pada PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara tidak terjalin dengan baik, hal ini terlihat dari kemampuan pimpinan bagian keuangan dalam memberikan perintah kepada bawahan, kepribadian pimpinan bagian keuangan yang terkadang sering membentak karyawan yang ingin bertanya mengenai pekerjaan dan hal ini di akibatkan oleh permasalahan pribadi yang di alami oleh pimpinan, kejelasan karyawan dalam meminta informasi atau memberikan informasi, bahasa yang di gunakan pimpinan bagian keuangan terkadang tidak di mengerti akibat dari komunikasi yang terjalin tidak baik ini secara tidak langsung berpengaruh pada kinerja karyawan, hal ini dapat dilihat dari hasil pekerjaan, kecepatan, ketepatan, dan kurangnya kerja sama antar para karyawan. Jadi, komunikasi mempunyai hubungan yang erat dalam meningkatkan kinerja setiap karyawan yang ada pada PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara. Untuk itu di perlukan terjalinnya komunikasi yang baik antar sesama karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara.

Melihat pentingnya komunikasi interpersonal guna meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara maka penulis tertarik untuk membahas tugas akhir ini dengan judul **“PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. JASA RAHARJA CABANG SULAWESI UTARA”**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang di kemukakan di atas maka penulis mengemukakan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya kemampuan dalam memberi informasi.

Pimpinan tidak memikirkan terlebih dahulu kepada siapa tepatnya perintah tersebut di berikan.

1. Kurangnya kecerdasan dalam memberi informasi.

Cara karyawan menyampaikan pesan berupa perintah atau informasi kepada pegawai lain tidak menggunakan nada dan intonasi yang tepat atau menggunakan emosi.

1. Kepribadian pimpinan dalam berkomunikasi

Pimpinan bagian selalu membentak karyawan yang ingin bertanya mengenai permasalahan yang di alami dalam bekerja dan pimpinan selalu meninggalkan pekerjaan demi urusan pribadi tanpa adanya komunikasi dengan bawahan.

1. Kurangnya penguasaan terhadap masalah yang timbul.

Karyawan tidak memiliki inisiatif untuk bertanya mengenai hal yang tidak di mengerti dalam komunikasi yang berlangsung.

1. Tidak ada keramahan dalam memberikan informasi atau perintah

Apabila ada karyawan ingin bertanya atau meminta informasi tidak di tanggapi dengan baik atau tidak ada sifat positif.

1. Bahasa yang di sampaikan tidak mudah di mengerti.

Bahasa dan dialeg kadang menimbulkan kesalah pahaman dalam komunikasi.

* 1. **Fokus dan Subfokus**

1. **Fokus**

Yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah mengenai komunikasi interpersonal dan dampaknya terhadap peningkatan kinerja yang berlangsung di PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara.

1. **Sub Fokus**

Sub fokus penelitian yang penulis gunakan adalah permasalahan-permasalahan spesifik pada penerapan komunikasi interpersonal terhadap peningkatan kinerja karyawan yang di lihat dari sudut pandang, sebagai berikut :

1. Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi, b) Kepribadian pimpinan dalam berkomunikasi c) Kejelasan penerimaan pesan pimpinan dengan bahasa yang di gunakan, d) Penggunaan bahasa e) Kendala dan upaya dalam mengatasi masalah komunikasi interpersonal
   1. **Pembatasan Masalah**

Peneliti membatasi permasalahan yang akan di teliti hanya pada bagian keuangan dan pelayanan.

* 1. **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kepribadian pimpinan dalam berkomunikasi dengan bawahan?

1. Bagaimana kejelasan pimpinan dalam penerimaan pesan dengan bahasa yang di gunakan ?
2. Bagaimana penggunaan bahasa dalam berkomunikasi di PT. Jasa Raharja Cabang Sulut ?
   1. **Tujuan dan Manfaat**
      1. **Tujuan**

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kepribadian pimpinan dalam berkomunikasi
2. Untuk mengetahui kejelasan pimpinan dalam berkomunikasi
3. Untuk mengetahui pengggunaan bahasa dalam berkomunikasi pada PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara
   * 1. **Manfaat**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini kiranya dapat menjadi masukan untuk proses komunikasi yang harus di terapkan dalam organisasi agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.

1. Bagi akademis

penelitian ini dapat memberikan masukan dan pengetahuan baru mengenai komunikasi dan dapat menjadi acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

1. Bagi peneliti

ini menjadi suatu pengalaman baru dalam melakukan penelitian dan bisa menemukan pengetahuan serta pemahaman baru mengenai komunikasi dan kinerja.