**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembanngan ilmu pengetauan dan teknologi di era globalisasi menuntut penyesuaian organisasi yang cepat agar dapat memanfaatkan kemajuan teknologi dalam menjalankan sistem organisasi. Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman. Mengingat perannya yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama dengan timbulnya salah faham dan konflik.

Manusia membutuhkan komunikasi untuk berinteraksi antar individu maupun kelompok yang memudahkan manusia untuk bersosialisasi dan beradaptasi dengan cepat dalam kehidupannya. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Dalam kehidupannya manusia sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal.

Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada di bawah standar. Aktivitas komunikasi di perkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai. Sesama dalam kelompok dan dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka. Komunikasi sangat penting untuk menjalin hubungan kerja sama antar manusia yang terlibat dalam organisasi dan mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi akan memungkinkan setiap anggota organisasi untuk saling membantu, saling mengadakan interaksi. Hubungan yang hangat, ramah sangat dipengaruhi oleh kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain. Proses komunikasi yang dilakukan setiap hari berfungsi untuk memupuk dan memelihara hubungan kita dengan lingkungan. Oleh sebab itu ketrampilan berkomunikasi memiliki arti penting dalam kehidupan organisasi. Bahkan biasa dikatakan, ibarat organisasi adalah tubuh mahluk hidup, maka komunikasi adalah darah yang mengalir dalam tubuh organisasi.

Pelaksanaan komunikasi yang tidak baik dapat mengganggu semua rencana, petunjuk, saran, instruksi, yang mengakibatkan pekerjaan menjadi kacau dan tujuan organisasi tidak tercapai. Komunikasi merupakan masalah penting karena banyaknya pelanggaran yang terjadi disebabkan oleh para pelaku tidak mengetahui bahwa mereka berada di luar jalur ketertiban Oleh karena itu diperlukan adanya pelaksanaan dan penerapan komunikasi yang efektif yang dapat meningkatkan semangat dan kinerja pegawai, sehingga dengan adanya kinerja yang baik pula maka tujuan yang telah ditetapkan oleh kantor dapat lebih mudah dicapai dengan baik. Apabila terciptanya komunikasi yang baik,maka kinerja pegawai akan meningkat, sehingga tujuan perusahaan dengan hasil yang diharapkan akan dapat dicapai.

Komunikasi sangat berpengaruh untuk meningkatkan kinerja kerja yang dapat dilihat dari indikator-indikator yaitu keterbukaan ,empathy, dukungan, kepositifan, dan kesamaan. Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Menurut Kohler ada dua model komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perkantoran ini. Pertama, komunikasi koordinatif, yaitu proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan bagian-bagian (subsistem) perkantoran. Kedua, komunikasi interaktif, ialah proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan, pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai sebagai dasar penyesuaian di antara sub-sub sistem dalam perkantoran, maupun antara perkantoran dengan mitra kerja. Frekuensi dan intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut.  
Dalam hal komunikasi yang terjadi antar pegawai, kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi (perkantoran) menjadi semakin baik. Dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap yang otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal. Peningkatan kinerja pegawai secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan feed back yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direkflesikan dalam kenaikan produktifitas.

Salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah aspek komunikasi.Menurut Effendi, pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, [komunikasi jenis ini dianggap paling efektif](http://jurnal-sdm.blogspot.com/2007/12/faktor-faktor-yang-berkaitan-dengan.html)dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Oleh karna itu pegawai harus ada komunikasi interpersonal yang baik supaya pekerjaan bisa dikerjakan tepat waktu dan kualitas semakin tinggi maka kinerjanya akan juga meningkat. Bedasarkan uraian di atas dapat dikatakan meningkat kinerjanya secara langsung dapat dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal dari pegawai.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado sebagai salah satu instansi yang bergerak di bidang Pembinaan dan Pengembangan sektor Industri dan Perdagangan di Kota Manado. Berdasarkan hasil observasi selma 4(empat) bulan oleh peneliti mendapati bahwa, komunikasi interpersonal yang kurang baik pada kantor dinas perindustrian dan perdagangan kota manado disebabkan tidak ada keterbukaan masalah dan kesamaan pendapat. Akibat dari tidak ada keterbukaan masalah dan kesamaan pendapat yang tidak kondusif dalam organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado, diduga dapat memberikan dampak yang kurang baik pada aktivitas kerja pegawai, hal itu dapat dilihat dari pekerjaan para pegawai yang tidak terselesaikan sesuai target dan tertunda sehingga aktivitas kerja lain yang memiliki keterkaitan dengan hasil pekerjaan tersebut jadi terhambat.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik mengangkat judul :***“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antar Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Manado”***

**1.2 IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang penelitian maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih kurangnya komunikasi interpersonal yang terjadi antar pegawai di karenakan belum ada keterbukaan

2. Masih banyak ditemukan kendala atau hambatan-hambatan dalam melakukan komunikasi interpersonal dikarenakan tidak ada kesamaan persepsi

3. Kurang optimalnya kinerja pegawai akibat buruknya proses komunikasi interpersonal yang terjadi sihingga Penggunaan waktu dalam bekerja dan Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja

**1.3 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

* Apakah komunikasi interpersonal secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan kota manado?

**1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

**1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis lebih spesifik mengenai pengaruh antar variabel, yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perindustrian Dan Perdagang kota manado

2. Bagaimana penerapan komunikasi interpersonal yang dapat meningkatakan kinerja pegawai pada dinas perindustrian dan perdagangan

**1.4.2 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat berguna atau bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pihak instansi

Hasil penelitian diharapkan memberikan sumbangan yang bermanfaat untuk memecahkan masalah yang sedang terjadi yang berkaitan dengan Komunikasi interpersonal dan Kinerja pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan kota manado.

2. Bagi pihak akademisi

Dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan pengaruh Komunikasi interpersonal dan Kinerja pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota manado

3. Bagi Penulis

Sebagai pengalaman dalam melaksanakan penelitian ilmiah serta mampu mengemukakan konsep konsep ilmiah yang terkait dengan Komunikasi interpersonal dan Kinerja serta mampu memecahkan masalah yang sedang terjadi dikantor. Disamping itu juga dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru untuk peneliti.

4. Bagi pihak lain

Dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang menghadapi permasalahan yang sama.