# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia (karyawan) merupakan kunci penentu keberhasilan perusahaan. Untuk itu setiap karyawan selain dituntut memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan, juga harus mempunyai tata cara berkomunikasi yang baik untuk mencapai tujaan organisasi maupun kantor.

Komunikasi memegang peranan penting bagi kehidupan suatu perusahaan, baik perusahaan swasta maupun pemerintahan. Komunikasi sangat penting untuk menjalin hubungan kerja sama antara manusia yang terlibat dalam organisasi dan mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam proses pencapai tujuan organisasi. Komunikasi akan meningkatkan setiap anggota organisasi untuk saling membantu, saling mengadakan interaksi.

Komunikasi akan berhasil apabila pengirim pesan dan penerima pesan besrasama-sama mencapai pengertian dan kesimpulan yang sama sesuain yang dimaksudkan, tentang apa yang sebenarnya yang diinformasikan. Untuk itu sangat diperlukan keterampilan dalam pemakaian bentuk-bentuk komunikasi dalam suatu perusahaan demi kelancaran aktifitas perusahaan.

Tujuan dari pada komunikasi adalah sebagai informatif, pengendali dan persuasive, selain itu komunikasi juga bertujuan menciptkan dan saling member pengertian (understanding) antara sesame komunikator (pengirim) dan komunikannya (penerimanya), mengandung kebenaran, lengkap, mencakup keseluruhan menarik dan nyata. Tetapi hal ini tidak bisa dicapai begitu saja, karena ada banyak hambatan dalam komunikasi, misalnya: banyaknya perantara dalam proses penyampaian informasi sehingga yang disampaikan tidak lagi akurat, dan jika hal ini terjadi akan mengakibatkan salah pengertian (misunderstanding) yang akan berdampak terjadinya salah paham dalam pelaksanaan aktivitas kantor yang akan menghambat produktivitas karyawan, oleh karena itu sangat penting untuk dipahami dengan baik.

Menurut H. Malayu S.P. Hasibuan (2001:191) Komunikasi adalah suatu alat untuk menyampaikan perintah, laporan, berita, ide, pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan agar diantar mereka terdapat interaksi.

Peran komunikasi dalam meningkatkan produkivitas perusahaan sangat penting karena sistem komunikasi yang baik akan meningkatkan aktifitas kerja karyawan serta dapat meningkatkan produktivitas perusahaan. Komunikasi pada hakikatnya memegang peran penting tidak hanya di perusahaan saja tetapi juga di lembaga-lembaga lainnya, dalam pergaulan dan masyarakat.

Dinas pendidikan kota manado yang menjadi objek dari penelitian ini mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang pendidikan dan perpustakaan dalam menyelenggarakan tugas tersebut Dinas Pendidikan mempunyai fungsi: perumusan kebijakan teknis dibidang pendidikan, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum, pembinaan terhadap unit pelaksanaan teknis dinas dibidang pendidikan, pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pemerintah sesuai tugas dan fungsinya. Di dalam proses seperti itu diperlukan komunikasi yang baik antara pegawai, namun komunikasi yang berlangsung di dinas pendidikan kota manado tidak efektif.

Komunikasi yang terjalin kurang baik antara pimpinan dan pegawai pada Dinas Pendidikan kota manado menjadi perhatian khusus bagi pimpinan, karena untuk menjadi seorang pemimpin diharuskan mampu menganalisa setiap kegiatan dalam kantor yang dipimpin, agar dapat mengantisipasi setiap kemungkinan hambatan yang akan dihadapi. Dengan komunikasi yang baik dari seoarang pemimpin akan dapat mempengaruhi bawahannya untuk bekerjasama dalam mencapai tujuan, tak terkecuali yang terjadi pada Dinas pendidikan kota manado dimana komunikasi pimpinan efektif hanya ketika mengatasi sebuah konflik yang terjadi antar pegawai.

Kurangnya keterbukaan yaitu keinginan untuk terbuka serta mau menanggapi secara jujur apa yang karyawan lain komunikasikan, kurangnya emapti tidak memakai perasaan saat berbicara dengan pegawai yang lain, kurangnya dukungan antara karyawan saling mengkeritik dan menyerang isi pembicaraan, kurangnya kepositifan maksdnya seorang pegawai mempunyai perasaan negative pada pegawai lain dan di komunikasikan kepada rekan kerja lain maka akan terjadi salah paham kepada pegawai tersebut akibatnya komunikasi akan terganggu.

Kondisi di atas berdampak pada menurunnya tingkat produktivitas kerja pegawai yang ada. Kondisi tersebut mengakibatkan menurunnya kualitas pekerjaan menyangkut mutu yang di hasilkan di perusahaan ini. Kuantitas pekerjaan yang harusnnya dicapai tetapi tidak dicapai targetnya. Kuantitas pekerjaan yang ada tidak seimbang dengan kuantitas pekerjaan yang ada, sehingga ada beberapa pegawai yang harus menghadapi pekerjaan rangkap. Kondisi ini juga membuat pekerjaan tertunda atau tidak sesuai pada waktunya. Masalah-masalah di atas juga membuat semangat kerja pegawai menurun ditandai dengan ketidak puasan atas balas jasa yang diterima dan pegawai sering jatuh sakit karena kuantitas pekerjaan yang tidak sesuai.

Oleh sebab itu, Dinas Pendidikan Kota Manado sebagai kantor pelayanan dalam bidang pendidikan memerlukan tata cara berkomunikasi yang baik untuk produktivitas yang lebih baik. Dengan berkomunikasi secara baik antara pegawai maka diharapkan pegawai dapat mengerjakan tugas-tugas dengan cepat dan tingkap absensi yang tinggi dapat di perkecil. Hal ini juga akan membuka kesempatan untuk memperbaiki keadaan kerja termasuk jam kerja yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Selanjutnya kualitas dan kuantitas akan terealisasikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Pada dasarnya kerja bermalas-malas atau tradisi jam karet bukanlah akan membangun tingkat perekonomian perusahaan tetapi akan menghambat keinginan yang semestinyaakan dicapai. Sebaliknya jika pekerjaaan dilakukan dengan efektif dan efisien maka tujuan utama perusahaan akan tercapai.

Berdasarkan hasil uraian dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik unuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh komunikasi efektif terhadap peningkatan produktivitas kerja pada Dinas Pendidikan Kota Manado**

## 1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Sesuai dengan uraian yang dikemukan dalam latar belakang masalah dan obvervasi di lapangan dapat diidentifikasikan beberapa masalah dan hasil observasi di lapangan dapat diindentifikasikan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya komunikasi yang efektif anata karyawan dinas pendidikan kota
2. Sering terjadinya salah informasi antara para karyawan dinas pendidikan kota manado
3. Kurangnya produktifitas kerja karyawan dinas pendidikan kota manado
4. Kurangnya disiplin kerja karyawan di dinas pendidikan kota manado
5. Adanya lingkungan kerja yang kurang baik di dinas pendidikan kota manado

## 1.3 PERUMUSAN MASALAH

Sesuai dengan uraian latar belakang di atas maka perumusan masalah yang saya ambil sebagai dasar kajian dalam penelitian yang saya lakukan yaitu: apakah komunikasi efektif berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan?

## 1.4 TUJUAN DAN MANFAAT

1. **Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui komunikasi efektif pada dinas pendidikan kota manado
2. Untuk mengetahui produktivitas kerja pada dinas pendidikan kota manado
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi efektif dan produktivitas kerja pada dinas pendidikan kota manado
4. **Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh oleh penelitian adalah :

1. Untuk memberikan masukan serta menyampaikan saran yang mungkin bermafaat bagi kantor dinas pendidikan kota manado
2. Sebagai referensi bagi peneliti-peneliti lain yang berminat terhadap judul yang penulis teliti
3. Bagi penulis bermanfaat sebagai hambatan ilmu pengetahuan khususnya mengenai sistem komunikasi yang baik yang seharusnya dilaksanakan dalam suatu perusahaan