**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi menuntut penyesuaian organisasi yang cepat agar dapat memanfaatkan kemajuan teknologi dalam menjalankan sistem organisasi. Dalam kehidupan manusia sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal. 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. 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 masyarakat. Arus komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan, sisi kedua antara pegawai kepada bawahan, sisi ketiga adalah antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Masing-masing komunikasi tersebut mempunyai polanya masing-masing. Di antara kedua belah pihak harus ada komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Dalam hal komunikasi yang terjadi, 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.

Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado merupakan salah satu organisasi formal di lingkungan pemerintah yang memberikan kontribusi yang cukup besar dalam pembangunan khususnya kota Manado. Berbicara tentang Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado, juga perlu menerapkan komunikasi yang baik agar pelaksanaan pekerjaan dapat terselesaikan secara optimal dan tepat waktu. Beberapa kendala komunikasi pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado berdasarkan identifikasi masalah yang ada menunjukan bahwa komunikasi di Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado belum berjalan secara maksimal. Hal ini dikarenakan masih ada hambatan dalam penyampaian suatu informasi dari pimpinan kepada pegawai dan dari pegawai kepada pimpinan. Hambatannya adalah berupa banyaknya saluran yang harus dilalui seperti contohnya informasi dari pimpinan kepada pegawai masih harus melalui beberapa kepala bagian atau petugas keamanan begitu juga sebaliknya dari pegawai harus menyampaikan informasi melalui beberapa kepala bagian dan petugas keamanan. Sehingga kemungkinan berubahnya informasi akan besar. Hal ini dapat dimaklumi sebab, setiap saluran yang ikut menyampaian informasi tersebut mempunyai kecenderungan untuk merubahnya sesuai dengan kepentingan pribadi. Begitu juga dengan komunikasi antar sesama pegawai, sering terjadi ketidakjelasan dalam menyampaikan suatu informasi. Permasalahan inilah yang menyebabkan kinerja pegawai menurun, dapat dilihat dari apsensi dan hasil kerja yang kurang maksimal. Sering kali juga pimpinan menggunakan istilah-istilah bahasa yang sulit di mengerti oleh pegawai, hal inilah yang menghambat proses pekerjaan karena kurang mengerti dengan maksud dari istilah-istilah bahasa tersebut.

Beberapa hal diatas terjadi disebabkan karena jalinan komunikasi dan suasana antara sesama anggota organisasi belum begitu baik. Melihat pengaruh yang sangat penting antara proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi dengan tingkat kinerja pegawai maka penulis tertarik mengambil judul **“Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado”.**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah-masalah dalam penelitian ini dapat di identifikasikan sebagai berikut:

1. Arus komunikasi baik yang bersifat vertikal maupun lateral masih kurang optimal.
2. Ketidakjelasan dalam menyampaikan suatu informasi antar sesama pegawai.
3. Pimpinan sering menggunakan istilah-istilah bahasa yang sulit di mengerti oleh pegawai.

**1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan komunikasi yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado?
2. Bagaimana kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado
3. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas pekerjaan Umum Kota Manado?

**1.4 Tujuan dan Manfaat**

1. Tujuan

Dari perumusan masalah yan telah terangkum di atas maka tujuan dari penelitian yaitu:

* 1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan komunikasi yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado.
  2. Untuk mengetahui kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado
  3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado.

1. Manfaat
   1. Sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman guna memperdalam ilmu pengetahuan penulis, serta menambah wawasan dalam penulisan karya ilmiah di masa datang.
2. Dapat memberikan sumbangan pemikiran tentang komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado
3. Bagi akademis. Memberikan gambaran mengenai realita kegiatan komunikasi dalam peningkatan kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Manado.