

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu, yang berupa perbaikan pelayanan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatkan daya saing serta meningkatkan kinerja organisasi. Pencapaian tujuan perusahaan tersebut menunjukkan hasil kerja atau prestasi kerja perusahaan, yang merupakan sebagai suatu kinerja atau performa organisasi. Hasil kerja perusahaan diperoleh dari serangkaian aktivitas yang dijalankan oleh organisasi atau perusahaan. Aktivitas tersebut dapat berupa pengelolaan sumber daya perusahaan maupun proses pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat di lingkungan masyarakat, di rumah tangga atau dimana saja manusia itu berada. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat untuk dipungkiri begitu saja sama halnya dengan suatu organisasi atau perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang efektif suatu perusahaan dapat berjalan dengan lancar begitu juga sebaliknya. Kurang atau tidak adanya komunikasi akan berakibat buruk bagi perusahaan. Apalagi di tengah – tengah perkembangan zaman yang semakin pesat, setiap perusahaan dituntut dapat bersaing dan tetap bertahan.

Komunikasi satu arah sering mengalami kesukaran dan hambatan karena komunikasinya harus disusun dan direncanakan sedemikian rupa agar penerima informasi cukup jelas memahami maksud informasi tersebut. Hal ini semakin

menegaskan bahwa arti komunikasi bukan hanya sekedar bertukar informasi atau menyampaikan kata – kata yang menimbulkan hubungan timbal balik. Pentingnya komunikasi ini dalam perusahaan, karena tanpa komunikasi yang baik segala perintah pimpinan akan dapat ditafsirkan lain oleh karyawan, dan juga banyak langganan perusahaan yang berpindah karena kurang bisanya membina komunikasi yang baik.

Komunikasi berlaku sebagai suatu mata rantai koordinasi antara para karyawan dengan fungsi – fungsi organisasi. Perusahaan – perusahaan yang progresif telah menyadari bahwa komunikasi organisasi adalah vital bagi operasi perusahaannya dan menjadi suatu bagian integral dari proses manajemen, baik yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengendalian atau pemotivasian.

Kinerja karyawan merupakan hasil perkalian dari usaha karyawan (*effort*), yang didukung dengan motivasi yang tinggi serta kemampuan karyawan (*ability*), yang diperoleh melalui latihan. Kinerja perusahaan di cenninkan oleh kinerja karyawan. Kinerja merupakan hasil yang kongkrit yang dapat diamati dan diukur. Untuk mencapai suatu keberhasilan diperlukan peran yang baik dari perusahaan atau karyawan itu sendiri. Dalam perusahaan akan selalu dilakukan pengukuran kinerja dari karyawan. Pengukuran kerja merupakan suatu alat untuk menentukan banyaknya pekerjaan yang seharusnya dihasilkan seorang individu atau sekelompok kerja dalam kurun waktu tertentu.

Sikap kerja merupakan hal yang penting dalam kinerja karyawan. Sikap kerja merupakan hasil penilaian atau evaluasi terhadap orang – orang yang berada di tempat kerja. Perilaku karyawan merupakan tingkah laku karyawan di tempat