

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi atau perusahaan pasti memiliki tujuan, dan tujuan tersebut merupakan sasaran yang harus dicapai. Didalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, organisasi atau perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor pendukung dalam pencapaiannya. Dan salah satu faktor yang paling berperan vital adalah sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Sumber daya manusia merupakan perencana dan pelaksana segala aktivitas yang terdapat didalam organisasi. Peningkatan kinerja seluruh pegawai di suatu organisasi menentukan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan secara kuantitas maupun kualitas dari hasil maksimal yang dilakukan pegawai terhadap pekerjaan sesuai dengan *job description* yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Hasibuan (2005) menyatakan : “Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.” Jadi apabila jika kinerja pegawai meningkat maka secara otomatis kinerja organisasi juga meningkat. Dalam hal kinerja suatu organisasi harus memahami faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai didalam suatu badan organisasi.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja didalam suatu badang organisasi adalah komunikasi yang efektif. Komunikasi efektif adalah suatu proses pertukaran informasi yang efektif antarindividu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan. Komunikasi memelihara kinerja 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 dipergantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai sesama dalam kelompok. Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi kedua antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain. Sisi ketiga adalah antara pegawai kepada atasan. (Purwanto, 2006)

Pada dasarnya dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan dalam organisasi, yaitu komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal (*verbal communications*) merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam organisasi untuk menyampaikan pesan-pesan kepada pihak lain baik secara tertulis (*written*) maupun lisan (*oral*). Sedangkan komunikasi nonverbal adalah komunikasi dengan yang di dalam penyampaiannya menggunakan isyarat gerak tubuh, intonasi suara, sikap dan sebagainya yang memungkinkan seseorang untuk berkomunikasi tanpa kata-kata. Sementara bentuk komunikasi berdasarkan pola yang lazim digunakan dalam organisasi, yaitu komunikasi dari atas ke bawah