

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Salah satu aspek pribadi yang merupakan kompetensi adalah komunikasi, dengan komunikasi organisasi dapat memelihara motivasi pegawai dengan memberikan penjelasan kepada pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan pegawai untuk meningkatkan kinerjanya (Spencer et al dalam Edwardin, 2006).

Kompetensi komunikasi adalah sejumlah kemampuan yang dimiliki seorang komunikator untuk digunakan dalam proses komunikasi (Jablin dan Sias dalam Payne, 2005). Komunikasi yang tidak baik bisa mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar pegawai, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan juga kepuasan kerja. Pegawai yang mempunyai kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja pegawai menjadi semakin baik. Kemudian faktor lain menurut Goleman (2002:38) yang dianggap penting bagi peningkatan kinerja pegawai lain dari kecerdasan yang dimiliki manusia yang dianggap berperan penting dalam menentukan tingkat kesuksesan hidup.

Dalam konteks pekerjaan, kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengetahui apa saja yang kita dan orang lain rasakan termasuk cara yang tepat dalam menangani masalah (Martin, 2003:23). Mengelola emosi dengan baik dan dapat

digunakan secara sejaras dengan nalar, seperti pengetahuan tentang tempramen, belajar mengarur suasana hati, mengenai perasaan orang lain dan mengontrol emosi yang tidak produktif.

Selain kompetensi komunikasi dan kecerdasan emosional, budaya organisasi juga merupakan salah satu faktor yang menyebabkan peningkatan kinerja pegawai. Pengelolaan organisasi diarahkan kepada kemampuan untuk meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja pegawainya. Budaya organisasi dimaksudkan sebagai keterkaitan antara organisasi dan lingkungan, teknologi, tugas serta strategi dengan menentukan desain struktur organisasi termasuk koordinasi antara aktivitas dan motivasinya. Namun, di sisi lain juga menentukan nilai budayadan norma yang baik dalam membantu pegawai dalam organisasi dan pengelompokan perilaku pegawai. Penggabungan struktur dan nilai serta norma ini secara bersama-sama akan mempengaruhi tingkat kinerja dari organisasi dan kelompok serta individu yang ada dalam organisasi (Tampubolon, 2008:226).

Kinerja (*performance*) merupakan faktor kunci bagi setiap individu dan organisasi dalam pencapaian produktivitas. Kinerja adalah suatu hasil dimana orang, sumber-sumber yang ada dilingkungan kerja tertentu secara bersama membawa hasil yang didasarkan tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan. Banyak aspek yang mempengaruhi keberhasilan suatu kinerja seperti peran, tingkat kompetensi, keadaan lingkungan, dan faktor lainnya seperti nilai dan budaya, imbalan dan penghargaan (Suzy Widyasari, 2004).