

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dalam perusahaan komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mengadakan hubungan antara manajer dengan bawahannya dan hubungan antar karyawan. Salah satu bentuk komunikasi adalah komunikasi antar pribadi. Komunikasi antar pribadi (*Interpersonal Communication*) merupakan komunikasi yang berlangsung antara seseorang dengan orang lain, biasanya melibatkan dua pihak dengan jarak yang dekat atau bisa juga melalui media seperti telepon, email, dan lain-lain.

Dalam perusahaan, komunikasi di atas merupakan unsur yang sangat penting karena akan menunjang produktivitas kerja sehingga kinerja karyawan akan terjaga. Kinerja merupakan kemampuan karyawan untuk dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dengan sebaik-baiknya sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh organisasi dan pada jangka waktu yang telah ditetapkan. Semakin besar kemampuan dan kemauan karyawan untuk menyelesaikan tugas-tugasnya maka akan semakin cepat tugas tersebut diselesaikan.

Dari keterangan di atas dapat dilihat bahwa komunikasi antar pribadi dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam menciptakan komunikasi antar pribadi yang efektif diperlukan sikap keterbukaan yaitu mampu menciptakan sifat terbuka

kepada semua orang yang berinteraksi secara jujur dalam melaksanakan komunikasi. empati adalah dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain, dukungan yaitu situasi yang terbuka untuk mendukung agar komunikasi berlangsung efektif, rasa positif yaitu mampu memberi semangat atau motivasi saat situasi tidak kondusif, dan kesantunan yaitu sikap saling menghargai.

Selain ciri-ciri komunikasi antar pribadi diatas, ada beberapa ciri-ciri agar kinerja menjadi efektif yaitu kualitas kerja, pengetahuan mengenai pekerjaan, kerjasama, inisiatif dan kualitas pribadi. Namun pada kenyataannya di beberapa Perusahaan masih terdapat kendala pada kinerja karyawan. Masalah kinerja yang sering timbul adalah rendahnya kualitas kerja, pengetahuan mengenai pekerjaan masih kurang, belum mampu menjalin kerjasama yang baik, tidak memiliki inisiatif sehingga seringkali karyawan tidak mau bekerja jika belum diperintah dan kualitas pribadi yang rendah.

Berdasarkan uraian tersebut di atas penulis menghubungkannya dengan objek penelitian yaitu PT. Pegadaian Kanwil I Medan. PT. Pegadaian merupakan suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan yang memberikan pelayanan jasa berupa pinjaman uang yang memiliki jaminan serta bunga yang rendah. Dalam komunikasi antar pribadi yang terjadi pada PT. Pegadaian masih terdapat kendala dimana rasa empati, dukungan satu dengan yang lainnya dan rasa positif yang dimiliki karyawan masih kurang. Dengan kata lain, sebagian karyawan belum mampu merasakan apa yang dirasakan oleh rekan kerjanya atau belum mengenal secara intim. Mereka menganggap bahwa memberi dukungan itu