

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kualitas Kerja dalam suatu lingkungan di tempat kerja tentu menjadi hal utama bagi perusahaan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya akan tetapi kualitas kerja tidak akan dapat tercapai apabila pegawai tersebut tidak pintar atau pandai dalam melakukan komunikasi tidak hanya pegawai akan tetapi pemimpin harus bisa berkomunikasi dengan baik guna melancarkan dalam suatu kegiatan mengenai bisnis tersebut.

“Apabila dalam suatu perusahaan memiliki begitu banyak pegawai maka akan membuat pola komunikasi satu sama lain harus berjalan dengan baik karena komunikasi adalah kunci dari keberhasilan suatu perusahaan, namun apabila komunikasi tidak berjalan dengan baik maka akan menjadi suatu kegagalan dalam perusahaan”.(Asyari, 2022)

Pola komunikasi dalam organisasi beragam dengan pola yang spesifik tentunya hal ini diperlukan untuk memudahkan penyampaian informasi, kesetaraan pemahaman, dan adanya hubungan timbal balik antar pegawai maupun dengan pimpinan, mereka harus bisa saling berkolaborasi untuk mencapai tujuan Bersama para dan anggota organisasi harus terlibat dalam menghadapi berbagai tantangan yang akan dihadapi secara bersamaan,.

karena apabila antar pegawai mempunyai masalah dalam organisasi maka para pegawai yang lain harus membantunya ini merupakan ajakan kepada para

anggota untuk memperkuat persatuan dan semangat berorganisasi sesuai dengan kendala masing-masing.

“Pola komunikasi dapat dipahami sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami”. (Djamarah, 2004, p. 1)

Bagi seseorang yang menjadi suatu pegawai diuntut untuk secara rutin selalu berkomunikasi dengan para pegawainya lainnya untuk menyampaikan suatu informasi yang berkaitan dengan pekerjaan atau perusahaan.

Dalam hal ini antar pegawai harus bisa berkomunikasi lebih baik tentunya agar informasi yang disampaikan lebih jelas karena apa yang dikatakan seorang pemimpin kepada pegawainya akan memberikan dampak pada kualitas kerja seseorang maupun lingkungan kerja.

Kesuksesan dalam suatu organisasi tidak hanya ditentukan oleh keuangan atau hasil yang dapat melampaui target, atau jumlah sarana dan prasarana yang dapat di peroleh, tetapi keberhasilan dalam berorganisasi adalah bagaimana komunikasi dalam suatu perusahaan/instansi, bagaimana proses pengorganisasian semua kegiatan yang berlangsung dalam perusahaan/instansi.

Karena kita harus mengetahui betapa pentingnya komunikasi organisasi yang baik karena itu juga akan mempengaruhi bagaimana kualitas kerja dalam perusahaan/instansi tersebut, maka dari itu diperlukan adanya komunikasi yang baik antara antar pegawai demi menciptakan kualitas kerja dalam suatu perusahaan/instansi.

”Apabila komunikasi yang dijalin antar pegawai sangat baik, maka akan menciptakan kualitas kerja yang baik dalam buku Fungsi – Fungsi manajerial yang ditulis oleh Sondang P. Siagian Kualitas kerja atau dikenal dengan istilah *Quality Of Worklife (QWL)* fungsi manajerial Sebagai bentuk upaya sistematis dalam kehidupan organisasi yang dimana para pegawai diberi kesempatan untuk turut berperan menentukan cara mereka bekerja dan sumbangan yang mereka berikan kepada suatu organisasi dalam rangka mencapai suatu tujuan”. (Siagian, 2007, p. 71)

Menurut Goetsch dan Davis dalam Ibrahim mendefinisikan kualitas sebagai “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”(Ibrahim, 2008, p. 22)

“kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien.” Marcana dalam (Puput, 2015)

Dengan tugas pokok tersebut diharapkan antar pegawai mampu melayani kebutuhan masyarakat dengan baik dan cepat. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik, pegawai dapat memberikan kualitas kerja yang baik dalam melayani masyarakat yang membutuhkan layanan

Maka dari itu Proses Komunikasi baik Primer maupun Sekunder harus dilakukan secara baik,apabila proses komunikasi dilakukan dengan tidak benar maka penyampaian informasi tersebut akan kurang jelas dan pekerjaan pun tidak akan memberikan kualitas kerja yang baik

Adapun Hambatan dalam berkomunikasi yaitu hambatan Teknis, Semantik dan hambatan psikologis yang dimana itu dapat terjadi ketika berkomunikasi baik itu individu atau pun dalam organisasi. Dalam permasalahan tersebut peneliti akan meneliti di Dinas Sosial,

”Dinas sosial atau lembaga sosial adalah suatu lembaga yang didalamnya terdapat struktural atau pekerja-pekerja sosial dan mempunyai keteraturan dalam pemerintahan sosial dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat, membangun masyarakat dan kepentingan umum lainnya yang berkaitan dengan kemasyarakatan. (Setiyawan, 2013)

Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat adalah instansi pemerintah provinsi Jawa Barat yang bergerak di bidang sosial dan mengikuti aturan pemerintah dalam segi sosial dengan tujuan untuk tata kelola yang ada di masyarakat dan memajukan kebaikan dan kepentingan bersama dengan membantu dan mengatasi masalah masyarakat.

Dari pengamatan di atas, peneliti ingin mengetahui bagaimana Pola Komunikasi Organisasi antar Pegawai dan lebih spesifik mengenai Proses Komunikasi dan Hambatan Komunikasi dalam kualitas Kerja pegawai, untuk itulah peneliti menamakan penelitiannya menjadi “ **Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja pada Pegawai Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat**”

1.2. Rumusan Masalah

Dalam penjelasan latar belakang di atas, peneliti merumuskan rumusan masalah makro dan mikro.

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Mengacu pada judul penelitian dan latar belakang maka rumusan masalah makro adalah ”**Bagaimana Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja pada Pegawai Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat**”

1.2.2. Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana **Proses Komunikasi** antar Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan Kualitas Kerja?
2. Bagaimana **Hambatan Komunikasi** antar pegawai di Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas kerja?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah.

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk medeskripsikan dan menjelaskan secara mendalam mengenai Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja pada Pegawai Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui **Proses Komunikasi** antar Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan Kualitas Kerja.
2. Untuk mengetahui **Hambatan Komunikasi** antar Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas kerja

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara teoritis maupun praktis, Mengenai penjelasannya akan dijabarkan seperti tertera di bawah ini, antara lain :

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan Ilmu Komunikasi terlebih mengenai Pola Komunikasi Organisasi antar pegawai dalam meningkatkan kualitas kerja, serta memberikan referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Kegunaan secara praktis pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peneliti dalam ilmu komunikasi secara umum, memperluas pengetahuan, memecahkan masalah dan memberikan wawasan terkait Pola Komunikasi Antar Pegawai.

2. Bagi Universitas

Kegunaan penelitian ini yaitu diharapkan dapat berguna dan memberikan wawasan baru bagi mahasiswa Unikom (Universitas Komputer Indonesia) secara umum, dan Program Studi Ilmu Komunikasi khususnya mengenai Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja pada Pegawai Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini yaitu diharapkan mampu memberikan pemahaman bagi masyarakat yang khususnya ingin meneliti di Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat mengenai bagaimana Pola Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja pada Pegawai Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat