

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain, baik disektor pemerintahan, pertanian pendidikan maupun perusahaan. Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) pada orang lain (komunikan). Pikiran bisa merupakan gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati.

Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Komunikasi merupakan hal yang sangat mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dalam hal ini pelaku utama komunikasi dalam organisasi adalah pimpinan dan mereka yang tergolong sebagai bawahan. Para pegawai berkomunikasi satu sama lain untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Komunikasi akan efektif manakala diatur dalam sebuah model yang jelas agar tidak melanggar norma-norma yang berlaku, baik dilingkungan pemerintahan maupun pada masyarakat umum sudah banyak terjadi berbagai masalah yang diakibatkan oleh komunikasi yang kurang efektif. Hal ini pula menyadarkan kita bahwa komunikasi merupakan sebuah proses yang berlangsung secara terus menerus sejalan dengan tingkat perusahaan maupun lingkungan masyarakat umum.

Komunikasi bisa berjalan dengan baik apabila didalam instansi pemerintah, atau perusahaan seperti karyawan pegawai memiliki sumber daya manusia yang potensial,

Berkualitas, terampil dan terlatih demi kelancaran operasional. Sehingga komunikasi sangat bermanfaat didalam instansi pemerintah atau perusahaan manapun, sebab di dalam perusahaan sudah merupakan suatu kegiatan yang menghantar informasi baik positif maupun negatif terhadap tercapainya sebuah kesepakatan bersama sesuai tujuan instansi pemerintah atau perusahaan itu sendiri.

Berdasarkan pengamatan yang ditemukan pada objek penelitian, model komunikasi pada PT Askes Cabang Gorontalo masih terdapat kekurangan. Realita yang diamati teramati menunjukan bahwa adanya keterlambatan dalam penerimaan tugas yang diberikan kepada pegawai tertentu. Hal ini disebabkan oleh ketidak lancaran dari pimpinan dengan bawahan dalam berkomunikasi. Informasi hanya bisa didapatkan dengan adanya komunikasi yang baik antara kedua belah pihak, baik pihak yang membutuhkan dan pihak memberikan informasi.

Dari uraian diatas jelas bahwa mengenai komunikasi dalam organisasi itu sangat penting dilingkungan instansi pemerintah atau perusahaan, untuk itu penulis ingin membahas tentang Model Komunikasi pada PT Askes (Persero) Cabang Gorontalo. Adapun tempat yang menjadi objek penelitian yaitu PT Askes (Persero) Cabang Gorontalo.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang di hadapi yaitu:

1. Model komunikasi pada kantor PT Askes (persero) Cabang Gorontalo belum efektif.
2. Cara menyampaikan informasi/ berita maupun menerima informasi yang akurat belum sesuai.

### **1.3.Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis membatasi pada permasalahan yaitu: Bagaimana Model Komunikasi yang dilakukan oleh pegawai pada PT Askes (Persero) Cabang gorontalo.

### **1.4.Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini yaitu untuk memperoleh gambaran tentang model komunikasi yang ada di PT Askes (Persero) Cabang Gorontalo

### **1.5.Manfaat Penelitian**

Ada beberapa hal yang menjadi manfaat penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Penulis memperoleh pengetahuan bukan hanya materi saja melainkan penerapannya juga.
2. Dapat memberikan sumbangan pikiran bagi almamater sebagai sumber data bila dibutuhkan.

### **1.6.Tempat Dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian penulis mengambil objek penelitian pada PT Askes (Persero) Cabang Gorontalo dengan waktu yang digunakan adalah 2 bulan dari bulan November sampai dengan Desember 2013

## **1.7.Sumber Data**

### 1. Sumber Data Primer

Data yang dikumpulkan guna mendukung penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari wawancara dengan pimpinan dan personal yang ada dalam organisasi/perusahaan.

### 2. Sumber Data Sekunder

Data yang diperoleh dari buku-buku (literatur) yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan dapat membantu kelancaran penulis.

## **1.8.Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti berusaha mengumpulkan data dengan teknik pelaksanaan melalui:

1.8.1.Observasi yaitu mengamati secara langsung obyek penelitian

1.8.2.Wawancara yaitu mewawancarai secara langsung dengan pihak-pihak yang dapat memberikan keterangan sebagai bahan informasi.

1.8.3.Dokumentasi yaitu pengumpulan data dari buku-buku dan literatur yang berupa teori-teori pendukung.

## **1.9.Teknik Analisis Data**

Analisis data dengan menggunakan metode analisis deskriptif yang menjelaskan tentang model komunikasi pada PT Askes (Persero) Cabang Gorontalo dalam menjalankan tugas atau bekerja.