

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi merupakan aspek fundamental yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia maupun organisasi. Dalam perspektif organisasi, komunikasi bukan hanya sekadar proses pertukaran informasi, tetapi juga menjadi instrumen penting untuk mengatur, mengoordinasikan, dan memastikan keberlangsungan aktivitas kerja. Robbins & Judge (2017) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi, ide, dan makna dari pengirim kepada penerima dengan tujuan mencapai pemahaman yang sama. Daft (2016) menambahkan bahwa komunikasi adalah sarana utama manajer untuk memotivasi, mengendalikan, serta mengarahkan pegawai agar tujuan organisasi tercapai. Dengan demikian, komunikasi yang efektif menjadi fondasi utama bagi keberhasilan organisasi.

Sutrisno (2016) menekankan bahwa organisasi yang mampu menciptakan komunikasi yang baik akan memiliki tingkat produktivitas dan efektivitas kerja yang lebih tinggi dibandingkan organisasi yang lemah dalam komunikasi. Sebaliknya, kegagalan dalam berkomunikasi dapat menimbulkan kesalahpahaman, konflik internal, serta menurunkan semangat kerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi bukan hanya sarana penunjang, tetapi merupakan kebutuhan mendasar yang menentukan keberhasilan operasional organisasi.

Dalam konteks sektor publik, komunikasi memiliki peran yang semakin penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu instansi pemerintah yang sangat membutuhkan efektivitas komunikasi adalah Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan. Instansi ini bertugas memberikan perlindungan dan rasa aman kepada masyarakat dari ancaman kebakaran maupun kondisi darurat lainnya. Pekerjaan yang bersifat

darurat menuntut kecepatan, koordinasi, dan ketepatan tinggi dalam bertindak. Semua itu sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang terjalin baik antara pimpinan dengan bawahan maupun antarpegawai di lapangan.

Namun, berdasarkan pengamatan awal, komunikasi internal di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan masih menghadapi tantangan. Beberapa hambatan yang muncul antara lain keterlambatan penyampaian informasi, instruksi yang kurang jelas, serta terbatasnya ruang bagi bawahan untuk menyampaikan umpan balik kepada atasan. Hambatan-hambatan tersebut dapat mengakibatkan koordinasi yang lemah, keterlambatan respons terhadap keadaan darurat, bahkan berpotensi menurunkan tingkat keselamatan kerja pegawai maupun masyarakat yang dilayani. Kondisi ini tentu akan berdampak langsung pada kinerja pegawai, baik dari segi efektivitas, efisiensi, maupun kualitas pelayanan publik.

Menurut Hasibuan (2017), komunikasi yang baik akan mendorong terciptanya koordinasi kerja yang harmonis, meningkatkan motivasi, serta memperkuat kedisiplinan pegawai. Sebaliknya, komunikasi yang buruk berpotensi menurunkan moral, menimbulkan konflik, dan menghambat pencapaian tujuan organisasi. Kinerja pegawai sendiri merupakan salah satu indikator utama keberhasilan organisasi. Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Armstrong (2020) menambahkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*), dan kesempatan (*opportunity*). Wibowo (2017) juga menegaskan bahwa kinerja adalah implementasi nyata dari rencana organisasi yang tercermin dalam kontribusi pegawai terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Putra & Sari (2020) menemukan bahwa komunikasi yang jelas dan terbuka meningkatkan kinerja pegawai instansi pemerintah. Eprianti et al. (2022) juga membuktikan bahwa komunikasi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas kerja pada instansi pelayanan publik, khususnya di unit kerja yang menangani keadaan darurat.

Penelitian Riyadi & Setiady (2020) menegaskan bahwa komunikasi vertikal dan horizontal berpengaruh besar terhadap pemahaman pegawai mengenai tugas dan tujuan organisasi. Demikian pula, Latuconsina & Marthin (2021) menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan sangat menentukan kecepatan respons dalam penanggulangan kebakaran. Hasil-hasil penelitian tersebut menguatkan bahwa komunikasi adalah faktor kunci yang tidak dapat diabaikan dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Selain dari sisi akademik, urgensi penelitian ini juga terletak pada kebutuhan praktis. Kinerja pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan sangat erat kaitannya dengan keselamatan masyarakat. Kesalahan komunikasi sekecil apa pun dapat berakibat fatal, seperti keterlambatan dalam penanganan kebakaran, korban jiwa, atau kerugian materi yang besar. Oleh karena itu, memperbaiki pola komunikasi internal tidak hanya bermanfaat bagi peningkatan kinerja pegawai, tetapi juga berdampak langsung pada kualitas layanan publik dan keselamatan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa komunikasi memiliki posisi strategis dalam meningkatkan kinerja pegawai. Komunikasi yang efektif diyakini mampu meningkatkan kualitas kerja, mempercepat koordinasi, serta memperkuat disiplin dan tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugas. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan, dengan harapan dapat memberikan pemahaman empiris mengenai hubungan komunikasi dan kinerja, sekaligus menjadi dasar evaluasi untuk meningkatkan sistem komunikasi internal demi mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari penjelasan sebelumnya, sejumlah masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Instruksi kerja yang disampaikan masih terdapat ketidakjelasan, baik dari segi isi maupun teknis pelaksanaan, yang dapat menyebabkan perbedaan pemahaman antarpegawai

2. Komunikasi mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, batasan masalah yang telah ditentukan adalah:

1. Subjek penelitian adalah PNS dan P3K Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan dalam menjalankan tugas mereka.
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan kuesioner sebagai alat untuk pengumpulan data.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan identifikasi dan batasan masalah tersebut, rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Apakah komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan?
2. Seberapa signifikan pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Medan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai, yaitu:

1. Menjelaskan komunikasi yang berlangsung di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan.
2. Menganalisis bagaimana komunikasi memengaruhi kinerja pegawai di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang komunikasi organisasi dan manajemen kinerja. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas hubungan antara komunikasi dan kinerja dalam konteks organisasi pelayanan publik

(Sutrisno, 2018; Robbins & Judge, 2017).

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan untuk meningkatkan komunikasi internal sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai.
2. Bagi pegawai, penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya komunikasi yang efektif dalam menunjang kinerja kerja.
3. Bagi akademisi dan peneliti, sebagai bahan kajian dan referensi dalam penelitian yang berkaitan dengan komunikasi dan kinerja pegawai.
4. Bagi masyarakat, sebagai informasi mengenai pentingnya komunikasi dalam menunjang kinerja organisasi pelayanan publik yang berdampak pada kualitas pelayanan.

