

# **I. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mempunyai dampak yang sangat besar terhadap manajemen sumber daya manusia. Apabila suatu perusahaan ingin bertahan dan berkembang dalam persaingan yang ketat, maka perusahaan harus meningkatkan efisiensi dan produktivitas sumber daya yang dimilikinya termasuk sumber daya manusia dan sistem manajemennya. Pengembangan kualitas sumber daya manusia sangat mempengaruhi pelaksanaan pembangunan perekonomian. Keberhasilan suatu pembangunan dapat ditentukan oleh kemampuan manusia untuk mengolah sumber daya alam yang tersedia.

Suatu sistem operasi perusahaan, potensi sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang suatu peran yang sangat penting dalam menunjang kemajuan perusahaan, dalam hal ini sumber daya lain dan kekayaan perusahaan tetap merupakan modal yang amat berharga. Tanpa manajemen sumber daya manusia yang handal, pengelolaan, penggunaan dan pemanfaatan sumber-sumber lainnya menjadi tidak berdaya guna dan berhasil guna. Untuk mendukung terwujudnya tujuan perusahaan maka diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kualitas, loyalitas, dan integritas yang baik, maka

diperlukan adanya upaya peningkatan dan pembinaan sumber daya manusia yang terlibat dalam perusahaan melalui cara-cara yang dapat diterima oleh harkat dan martabat manusia.

Suatu organisasi terdiri dari kelompok-kelompok kecil dari sumber daya manusia yang saling berinteraksi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi, sehingga dalam organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman.

Organisasi mempunyai peranan yang penting dalam menunjang kelancaran berorganisasi, maka perhatian yang cukup perlu dicurahkan untuk mengelola komunikasi dalam organisasi.

Organisasi menurut George Terry yang dikutip oleh Supardi dan Syaiful Anwar (2002: 4-5) adalah sebagai berikut :

Organisasi berasal dari kata "*Organism*" yaitu suatu struktur dengan bagian-bagian yang terinteraksi sehingga hubungan mereka satu sama lain dipengaruhi oleh hubungan mereka dengan keseluruhan.

Sedangkan definisi Manajemen Sumber Daya Manusia menurut T. Hani Handoko (2000;3)

Perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Manusia diciptakan sebagai makhluk sosial yang cenderung selalu hidup bermasyarakat, membutuhkan hubungan dengan manusia lain dan mempunyai kecenderungan untuk mengatur serta mengorganisasikan kegiatan - kegiatannya dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Dalam kehidupannya manusia sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun informal.

Komunikasi merupakan proses penyampaian pernyataan baik berupa gagasan, fakta, pikiran, perasaan, dan nilai seseorang kepada orang lain. Komunikasi melibatkan individu-individu dalam suatu hubungan kelompok, organisasi, dan masyarakat yang merespon dan menciptakan pesan untuk beradaptasi dengan lingkungan satu sama lain. Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perusahaan. Kompetensi komunikasi yang baik antar karyawan akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu perusahaan menjadi semakin baik dan sebaliknya.

Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan faktor yang sangat penting dalam menjalin interaksi antara satu dengan yang lainnya, apabila tidak adanya suatu komunikasi seluruh individu dalam organisasi tersebut tidak dapat mengetahui apa yang harus mereka lakukan untuk organisasinya, pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi dan para penyelia tidak dapat memberikan intruksi.

Koordinasi tidak mungkin dapat dilakukan dan organisasi akan hancur karena ketiadaan komunikasi. Apabila terjadi komunikasi yang baik antara komunikator dan komunikan maka akan terjadi hubungan timbal balik (interaksi) yang saling memahami sehingga terciptanya kestabilan dan keselarasan di dalam organisasi.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000;145),

Komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang ke orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Sedangkan pengertian komunikasi menurut Supardi dan Syaiful Anwar (2002:81)

Usaha untuk mendorong orang lain untuk menginterpretasikan pendapat seperti apa yang dikehendaki oleh orang yang mempunyai pendapat tersebut. Dengan komunikasi diharapkan diperoleh titik persamaan, saling pengertian. Komunikasi mengandung arti yang lebih luas daripada sekedar mengatakan atau menuliskan sesuatu, di dalamnya juga tercakup suatu pengertian.

Tujuan komunikasi adalah tercapainya saling pengertian antara pengirim dan penerima, sehingga apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan, dan akhirnya dilaksanakan, ( Alex Nitisemito,2000:240).

Latar belakang terjadinya komunikasi adalah untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman komunikasi (*miss communication*) di dalam organisasi.

Pelaksanaan komunikasi yang tidak baik dapat mengganggu semua rencana, petunjuk, saran, instruksi yang mengakibatkan pekerjaan menjadi kacau dan tujuan organisasi tidak tercapai. Komunikasi merupakan masalah penting karena banyak pelanggaran yang terjadi yang disebabkan para pelaku tidak mengetahui bahwa mereka berada di luar jalur ketertiban, oleh karena itu diperlukan adanya pelaksanaan dan penerapan komunikasi yang efektif dapat meningkatkan

semangat dan kinerja karyawan, sehingga dengan adanya kinerja yang baik pula maka tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan tertentu dapat lebih mudah dicapai dengan baik. Apabila terciptanya komunikasi yang baik, maka kinerja karyawan akan meningkat sehingga tujuan perusahaan dengan hasil yang diharapkan akan dapat dicapai.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hermansyah (2007:3) Hal-hal yang diharapkan dapat terjadi dengan adanya komunikasi efektif dalam perusahaan, yaitu :

- a. Komunikasi menyebabkan terjadinya perpindahan pengetahuan dan informasi dari seseorang kepada orang lain
- b. Dapat menarik rasa simpatik dari orang lain supaya mudah mendapat dukungan dan bantuan
- c. Menjalin rasa persaudaraan dan kerjasama antar individu dan golongan
- d. Dapat memotivasi dan mengarahkan orang-orang untuk melakukan sesuatu
- e. Mewujudkan rasa persatuan dan kesatuan
- f. Membantu mengorientasi orang-orang terhadap lingkungan sosial dan fisik mereka
- g. Membentuk sikap, menanamkan keyakinan, membujuk, meyakinkan, dan mempengaruhi perilaku orang lain.

Definisi kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2001:67) :

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan padanya.

Sedangkan menurut Malayu S.P. Hasibuan (2002:94),

Kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standard hasil kerja, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau yang tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada perusahaan. Perbaikan kinerja baik individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan. (L.Mathis dan John H.Jackson,2002:78)

Kinerja bisa dibangun melalui sumber daya manusia dengan melakukan komunikasi yang baik. Dalam hubungan kerja komunikasi dalam lingkungan kerja menjadi hal yang sangat penting karena bisa mengetahui kemauan setiap individu yang ada. Oleh karena itu setiap perusahaan sebaiknya menerapkan komunikasi yang efektif.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan tanda berhasil atau tidaknya seseorang atau organisasi dalam melaksanakan pekerjaannya yang nyata yang ditetapkan. Perbedaan unjuk kerja individu dalam situasi kerja adalah

akibat adanya perbedaan karakteristik individu dan situasi yang berbeda-beda. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri melainkan berhubungan dengan faktor individu, organisasi dan lingkungan eksternal.

PT.PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung adalah salah satu unit usaha pengelolaan perusahaan jasa kelistrikan wilayah propinsi Lampung.

PT.PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung merupakan perusahaan yang mempunyai struktur pelanggan yang bersifat layanan sosial, dengan arah perusahaan yang lebih bersifat sebagai pemerataan hasil-hasil pembangunan. Perusahaan ini terletak di Jln. Pangeran Diponegoro no. 14 Tanjung Karang Bandarlampung yang merupakan cabang dari PT PLN (Persero) Wilayah Lampung Jln. Zainal Abidin Pagaralam No. 05 Bandarlampung.

Listrik merupakan prasarana yang memegang peranan penting dalam pembangunan nasional. Prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang produksi di berbagai sektor, listrik juga merupakan prasarana yang dibutuhkan oleh rakyat dalam menunjang aktivitas sehari-hari, oleh karena itu, ketersediaan tenaga listrik harus dijamin agar dapat menjalankan fungsinya sebagai tenaga penggerak sekaligus tulang punggung perekonomian nasional (Lumbandraja, 2002:19).

Pada awalnya, tenaga listrik hanya dipergunakan sebagai penerangan kemudian berkembang menjadi komoditas yang multiguna dan multiefek. Dikatakan multiguna karena tenaga listrik dapat digunakan untuk berbagai macam keperluan dan istimewanya dapat digunakan untuk industri sebagai sarana produksi, transportasi dan komunikasi. Dikatakan multiefek karena efek yang ditimbulkan sebagai hasil penggunaan tenaga listrik sangat banyak, sebagai contoh listrik

masuk desa, akibatnya dapat melihat perkembangan daerah lain melalui televisi, pendidikan yang meningkat, hingga menimbulkan industri rumah tangga, yang kesemuanya tidak dapat dinilai dengan uang (Soewadji, 1993:6)

Berdasarkan Undang-undang No 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan pasal 7 ayat (1) ditetapkan bahwa “Usaha penyediaan tenaga listrik dilakukan oleh negara dan diselenggarakan oleh badan usaha milik negara yang didirikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan. “ (Lumbanradja, 2002:19)

Sebagai realisasi dari pasal tersebut, maka penyelenggaraan usaha penyediaan tenaga listrik dilakukan oleh Perusahaan Perseroan (Persero). PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada di bawah pembinaan Departemen Pertambangan dan Energi.

Penyediaan tenaga listrik sangat penting bagi peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat khususnya dalam rangka mendorong kegiatan ekonomi sehingga usaha penyediaan, pemanfaatan serta pengelolaan listrik dapat tersedia dalam jumlah yang cukup dan merata dengan mutu pelayanan yang baik, maka PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung membutuhkan sumber daya manusia (SDM) berkualitas dan terorganisir yang tentunya memiliki kinerja yang baik.

Saat ini tingkat kebutuhan masyarakat akan tenaga listrik sangat tinggi, karena listrik digunakan untuk berbagai macam keperluan baik rumah tangga, pendidikan, kesehatan, industri, juga komunikasi. Hal ini tercermin dari jumlah pelanggan yang setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Perkembangan



jumlah pelanggan PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandar Lampung dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1. Perkembangan Jumlah Pelanggan PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung tahun 2003-2007**

Tahun	Jumlah Pelanggan	Pertambahan (%)
2003	192.141	-
2004	230.543	16,66
2005	242.950	5,11
2006	251.049	3,23
2007	261.222	3,89
Rata-rata		7,2

Sumber : PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung tahun 2009

Pada tabel 1 di atas terlihat bahwa jumlah pelanggan di kota Bandarlampung selama Tahun 2003-2006 mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah pelanggan tertinggi terjadi pada Tahun 2004 yaitu sebesar 16,66% dan kenaikan terendah terjadi pada Tahun 2006 yaitu sebesar 3,23%. Sedangkan rata-rata pertambahan jumlah pelanggan PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung pada Tahun 2003-2007 adalah sebesar 7,2%.

Pertambahan jumlah pelanggan ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Pertambahan jumlah pelanggan} = \frac{\sum \text{pelanggan tahun } n - \sum \text{pelanggan tahun } n-1}{\sum \text{pelanggan tahun } n-1} \times 100\%$$

Keterangan :

$\sum$  pelanggan tahun  $n$  = jumlah pelanggan tahun yang dihitung

$\sum$  pelanggan tahun  $n-1$  = jumlah pelanggan tahun sebelumnya

Seiring dengan meningkatnya jumlah pelanggan selama tahun 2003-2007 maka jumlah energi listrik yang terjual juga mengalami peningkatan. Peningkatan energi listrik yang terjual menjadi indikator keproduktivan kerja karyawan PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung.

Menurut Kusriyanto (1993:1), keproduktivan merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai (keluaran) dengan keseluruhan sumber daya (masukan) yang dipergunakan persatuan waktu. Maka ukuran tingkat keproduktivan tenaga kerja dapat diukur dengan rumus :

$$\text{Keproduktivan} = \frac{\text{output}}{\text{input}}$$

**Tabel 2. Target dan realisasi penjualan energi listrik PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung**

Tahun	Target penjualan Tenaga listrik (kWh)	Realisasi penjualan tenaga listrik (kWh)	Tingkat pencapaian (%)
2003	167.000	150.295	89.99
2004	188.000	165.355	87.95
2005	200.000	175.235	87.61
2006	207.000	160.990	77.77
2007	220.000	181.111	82.23

Sumber : PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandar Lampung Tahun 2009

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa persentase realisasi penjualan listrik yang dicapai perusahaan berfluktuasi dari tahun ke tahun. Tingkat pencapaian penjualan listrik paling tinggi dicapai Tahun 2003 sebesar 89,99% , sedangkan tingkat pencapaian penjualan listrik terendah terjadi pada tahun 2006 sebesar

77,77%. Realisasi target penjualan listrik belum mencapai target penjualan setiap tahunnya dikarenakan kinerja karyawan yang belum maksimal. Hal ini disebabkan karena komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan, maupun antara karyawan dalam perusahaan masih kurang terjalin baik dan komunikasi tidak berjalan efektif, sehingga kinerja karyawan menjadi kurang optimal.

PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung diharapkan bisa menyediakan energi listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai bagi kota Bandarlampung, sebab dengan tersedianya energi listrik dapat meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat secara adil serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi di kota Bandarlampung.

PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung menerapkan asas kebersamaan, keterbukaan, dan keunggulan, kinerja karyawan harus dihargai dan upaya untuk menjadi perintis listrik masuk desa, memberikan pelayanan yang memuaskan dan mencari keuntungan. Dengan adanya komunikasi yang baik di dalam perusahaan maka diharapkan kinerja karyawan pun semakin meningkat sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik pula bagi masyarakat kota Bandarlampung.

Jumlah karyawan berdasarkan jabatan pada PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung Tahun 2008 dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini :

**Tabel 3. Jumlah Karyawan PT. PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung tahun 2008**

<b>Bagian</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Manajer Cabang</b>	1
<b>Bagin teknik</b>	1
Asisten manajer teknik	1
Supervisor OP distribusi	1
Supervisor pemeliharaan distribusi	1
Supervisor logistik	1
Asisten engineer anev operasi kit	1
Asisiten engineer perencanaan distribusi	1
Asisten junior engineer PDKB	1
Asisiten operator engineer PDKB	1
Asisiten operator perencanaan distribusi	1
Asisten junior engineer konstuksi dan distribusi	1
Asisiten engineer pemeliharaan distribusi	1
Asisiten officer administrasi logistik	1
<b>Bagian pengukuran dan proteksi</b>	1
Supervisor proteksi	1
Supervisor metering	1
Supervisor APP dan peneraan	1
Asisten junior engineer proteksi	1
Asisten junior engineer metering	1
Asisten junior pengukuran dan perakitan APP	1
Asisten junior operator peneran	1
<b>Bagian niaga dan pelayanan pelanggan</b>	1
Supervisor proteksi	1
Supervisor system cater	1
Supervisor penagihan	1
Analisis riset pasar	1
Asisten junior officer ADM pelayanan pelanggan	1
Asisiten junior officer call center	3
Asisten junior analisis pengolahan data dan pembuatan rekening	2
Asisiten junior analisis data pelanggan	2
Analisis junior analisis penagihan	1
Asisten junior analisis pengawasan piutang	1
<b>Bagian Keuangan</b>	1
Supervisor pengendalian anggaran dan keuangan	1
Supervisor pengendalian pendapatan	1
Supervisor akuntansi	1
Asisten officer pengelolaan kas	1
Asisten officer ADM keuangan	1
Asisten officer penerimaan pendapatan	2
Asisten analisis akuntansi	2
<b>Bagian SDM dan ADM</b>	1
Supervisor SDM	1
Asisten analisis hukum	1
Asisten analisis komunikasi	1
Asisten officer fasilitas dan sarana kerja	2
Asisten officer sekretariat	2
Asisiten officer kemitraan dan bina lingkungan	1
Asisiten ADM dan sekretariat	1
<b>Jumlah</b>	<b>54</b>

Sumber : PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandar Lampung Tahun 2009

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000 : 67) kinerja yang baik dari karyawan dapat dilihat dari indikasi-indikasi sebagai berikut :

- a. Tingkat absensi karyawan.
- b. Banyaknya surat peringatan (SP) karyawan yang melanggar peraturan-peraturan perusahaan.
- c. Tingkat Perputaran Kerja (mutasi) terhadap karyawan.
- d. Tingkat pemutusan hubungan kerja (PHK) dengan perusahaan.

Tingkat absensi dapat menggambarkan tingkat ketidakhadiran karyawan serta mencerminkan tingkat kinerja karyawan bagi perusahaan.

**Tabel 4. Tingkat Absensi Karyawan Pada PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung Tahun 2008**

Bulan	HK (hari)	JK (orang)	Absen (hari)	Tingkat absensi (%)
Januari	27	54	15	1,02
Februari	26	54	16	1,13
Maret	26	54	21	1,49
April	26	54	21	1,49
Mei	27	54	18	1,23
Juni	25	54	15	1,11
Juli	27	54	23	1,57
Agustus	25	54	22	1,62
September	26	54	16	1,13
Oktober	27	54	17	1,16
November	25	54	18	1,33
Desember	27	54	22	1,50
Jumlah				15,78
Rata-rata				1,31

Sumber : PT PLN(Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung tahun 2009

Perhitungan tingkat absensi karyawan diperoleh dengan rumus :

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{\text{Jumlah Absensi}}{\text{Hari Kerja X Jumlah Karyawan}} \times 100 \%$$

Keterangan :

HK : Hari Kerja.

JTK : Jumlah Tenaga Kerja.

Dari Tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa tingkat absensi dengan rata-rata sebesar 1,31% perbulannya. Tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat absensi terbesar terjadi pada bulan Agustus yaitu 1,62%. Rata-rata tingkat absensi masih relatif tinggi karena standar toleransi perusahaan adalah 1 % perbulan. Dalam hal ini penyebab ketidakhadiran karyawan dikarenakan sakit, izin, dan tanpa ada alasan yang jelas (alpa).

Untuk menunjang terealisasinya pelaksanaan komunikasi yang baik di PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung maka digunakan berbagai media elektronik sebagai sarana komunikasi, antara lain :

1. Komputer PC
2. Telephone
3. Faximile
4. Note book / Laptop
5. Penguat suara / Speaker
6. Printer

Komunikasi yang baik dan efektif merupakan salah satu kunci sukses dalam meningkatkan kinerja karyawan. Indikasi lain sebagai bentuk komunikasi perusahaan terhadap karyawannya adalah tingkat pemberian Surat Peringatan (SP) yang disampaikan terhadap karyawan yang melanggar peraturan-peraturan dan jumlah karyawan yang menerima Insentif Kondite Kerja (IKK). Berikut ini adalah daftar Surat Peringatan (SP) dan Insentif Kondite Kerja (IKK) karyawan pada PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung tahun 2008.

**Tabel 5. Daftar Surat Peringatan (SP) dan Insentif Kondite Kerja (IKK) karyawan PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung Tahun 2008.**

Bulan	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah SP	Jumlah karyawan yang menerima SP (%)	Persentase karyawan yang menerima IKK (%)
Januari	54	2	11%	89%
Februari	54	1		
Maret	54	3		
April	54	2	9%	91%
Mei	54	2		
Juni	54	1		
Juli	54	1	7%	93%
Agustus	54	1		
September	54	2		
Oktober	54	2	13%	87%
November	54	3		
Desember	54	2		

Sumber :PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung tahun 2009

Perhitungan tingkat % karyawan yang menerima Insentif Kondite Kerja (IKK) per 3 bulan diperoleh melalui rumus :

$$100\% - \frac{\text{Jumlah karyawan yang menerima SP}}{\text{Jumlah Karyawan}} \times 100 \%$$

Tingkat karyawan yang menerima IKK = 100% - % karyawan penerima SP

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa persentase pemberian IKK kepada karyawan PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung masih berfluktuasi. Hal ini menggambarkan bahwa kurang optimalnya kinerja karyawan yang disebabkan komunikasi yang belum sepenuhnya terjalin dengan baik dalam perusahaan. Frekuensi dan intensitas komunikasi juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi guna meningkatkan kinerja karyawan. Pada periode pertama sampai periode ketiga mengalami penurunan, tetapi pada periode keempat persentase karyawan yang menerima SP dan tidak menerima IKK naik dari 7% menjadi 13%. Sedangkan karyawan yang menerima IKK turun dari 93% menjadi 87% akibat banyaknya karyawan yang menerima SP.

Dalam operasionalnya, komunikasi berlangsung secara timbal balik dan menghasilkan umpan balik secara langsung dalam menanggapi suatu pesan. Komunikasi yang dilakukan dengan dua arah dan umpan balik secara langsung akan sangat memungkinkan untuk terjadinya komunikasi yang efektif. Hal ini sesuai dengan pendapat Effendy (2003 : 20-21) yang mengatakan bahwa, “Efektifitas komunikasi antar pribadi itu ialah karena adanya arus balik langsung”.



Proses komunikasi dalam suatu perusahaan adalah proses yang pasti dan selalu terjadi. Komunikasi adalah sarana untuk mengadakan koordinasi yang ditandai oleh adanya kerjasama secara sinergis dan harmonis dari berbagai komponen. Suatu perusahaan dikonstruksi dan dipelihara dengan komunikasi. Artinya, ketika proses komunikasi tersebut dapat diselenggarakan secara harmonis, maka perusahaan tersebut semakin kokoh dan kinerja karyawan akan meningkat.

Sumber daya manusia adalah salah satu aset perusahaan yang vital, oleh karena itu sudah selayaknya apabila perusahaan menjalankan dengan komunikasi yang baik dan menekan disiplin serta tanggung jawab yang tinggi kepada karyawan dengan harapan produktivitas dan kinerja karyawan meningkat. Kinerja karyawan sangat mempunyai pengaruh besar dalam perusahaan. Karyawan yang memiliki semangat kerja, kedisiplinan, komunikasi yang efektif, sikap dan loyalitas yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang baik. Sebaliknya jika tidak ada komunikasi efektif, kinerja akan menurun, tingkat absensi akan meningkat, produktivitas rendah dan tingkat perputaran karyawan tinggi.

Berikut ini adalah tingkat perputaran karyawan PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung Tahun 2008.

**Tabel 6. Tingkat Perputaran Karyawan PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung Tahun 2008.**

Bulan	Jumlah karyawan (orang)	Karyawan Masuk (orang)	Karyawan Keluar (orang)	Jumlah karyawan akhir (orang)	Tingkat perputaran karyawan (%)
Januari	54	0	0	54	0
Februari	54	2	0	56	0
Maret	56	0	2	54	3,7
April	54	0	0	54	0
Mei	54	0	0	54	0
Juni	54	0	0	54	0
Juli	54	0	0	54	0
Agustus	54	15	0	69	0
September	69	0	10	44	18,5
Oktober	59	4	0	58	0
November	63	0	8	55	14,8
Desember	55	0	1	54	1,85
Rata-rata					38,8

Sumber : PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandar Lampung Tahun 2009

Tingkat perputaran karyawan dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{TPK} = \frac{\text{Jumlah karyawan yang mengalami perpindahan}}{\text{Jumlah karyawan}} \times 100 \%$$

Tingkat perputaran kerja atau mutasi karyawan yang terjadi rata-rata 38,8 %. Ini tidak terlalu mempengaruhi dan bahkan dapat menghasilkan prestasi kerja yang lebih baik sekaligus menghilangkan kejenuhan karyawan dalam melaksanakan tugas dan kegiatan kerjanya pada kantor PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung.

Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada di bawah standar. Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan umpan balik yang tepat terhadap perubahan perilaku, yang direfleksikan dalam kenaikan produktifitas.

Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas tentang pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung “**

## **1.2 Permasalahan**

Pencapaian tujuan organisasi erat hubungannya dengan penerapan komunikasi dalam organisasi yang tidak terlepas dari satuan kerja fungsional seluruh personel yang terlibat dalam organisasi. Kurang baiknya komunikasi dalam organisasi biasanya dikarenakan masih sering terjadinya *miss communication* yang disebabkan oleh media yang digunakan masih kurang memadai dan teknologinya sudah perlu diperbaharui, serta dipengaruhi juga oleh faktor lain seperti pendidikan, usia, lingkungan yang tidak kondusif, sehingga informasi yang disampaikan menjadi tidak jelas kebenarannya.

Komunikasi yang baik akan dapat memberikan informasi yang baik dan akurat, baik dari atasan ke bawahan, sesama karyawan maupun dari bawahan ke atasan.

Hal ini juga sangat mempengaruhi kinerja karyawan dalam pelaksanaan tugas. Kinerja karyawan akan berdampak terhadap produktivitas dari perusahaan sehingga tujuan perusahaan pun akan lebih mudah tercapai. Kinerja yang baik dari karyawan ditandai oleh rendahnya tingkat absensi, tingkat mutasi yang rendah dan juga produktivitas yang tinggi.

Berdasarkan latar belakang dan data-data yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang terdapat dalam penulisan ini adalah tingkat absensi karyawan yang masih relatif tinggi yang menyebabkan kurangnya intensitas komunikasi (pada Tabel 4) lebih tinggi dibandingkan standar toleransi perusahaan setiap tahunnya yaitu sebesar 1 % perbulan dan realisasi penjualan listrik belum mencapai target perusahaan setiap tahun (pada Tabel 2),. Hal ini disebabkan oleh penerapan komunikasi yang tidak efektif yang mengakibatkan kinerja karyawan menjadi kurang optimal.

Dari uraian dan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah “ **Apakah komunikasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung** ”

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

- 1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung.
- 1.3.2 Memberikan sumbangan pemikiran bagi PT. PLN (Persero) cabang Tanjung Karang Bandarlampung untuk mengatasi apabila terjadi masalah yang timbul dalam bidang komunikasi yang khususnya dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.

### **1.4 Kerangka Pemikiran**

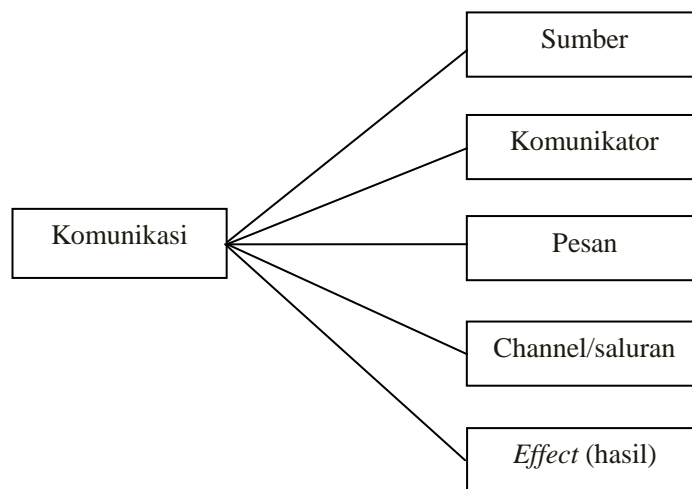
Setiap perusahaan memiliki tujuan yang ingin dicapai antara lain memperoleh laba dan mempertahankan eksistensi perusahaan. Hal-hal yang dapat mendukung tercapainya tujuan tersebut antar lain adalah faktor sumber daya manusia yang berperan sebagai motor penggerak dari terciptanya kegiatan perekonomian.

Keberhasilan pencapaian tujuan suatu organisasi itu sendiri tidak terlepas dari satuan kerja fungsional seluruh personel yang terlibat dalam organisasi tersebut. Seseorang memasuki organisasi karena mempunyai tujuan atau motif tertentu serta mempunyai kepentingan pribadi yang harus dicapai oleh seseorang tersebut tanpa mengabaikan tujuan organisasi yang dimasukinya.

Pencapaian tujuan organisasi erat hubungannya dengan penerapan komunikasi pada organisasi tersebut. Setiap orang yang terlibat dalam komunikasi beraksi dan bereaksi sebagai satu kesatuan yang utuh. Akibat terpenting yang ditimbulkan bahwa aksi dan reaksi dalam komunikasi ditentukan bukan hanya oleh apa yang dikatakan, melainkan juga oleh cara seseorang menafsirkan apa yang dikatakan.

Komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang ke orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud ( Anwar Prabu Mangkunegara 2000:145)

Komunikasi yang baik akan dapat memberikan informasi yang baik dan akurat, baik dari atasan ke bawahan maupun dari bawahan ke atasan hal ini juga sangat mempengaruhi kinerja karyawan dalam pelaksanaan tugas mereka.



Gambar 1. Struktur atau unsur-unsur komunikasi

Sumber : Widjaja H.A.W, *Ilmu Komunikasi* (2000 ; 32).

Menurut T.Hani Handoko (2000:270) Komunikasi dapat berjalan lancar dan efektif jika memiliki unsur atau aspek sebagai berikut :

1. Sumber adalah dasar yang digunakan dalam penyampaian pesan dalam rangka memperkuat pesan itu. Sumber dapat berupa orang, lembaga, buku dan sejenisnya.
2. Komunikator, dalam komunikasi setiap orang ataupun kelompok dapat menyampaikan komunikasi itu sebagai suatu proses, dimana komunikator dapat menjadi komunikan dan sebaliknya komunikan dapat menjadi komunikator.
3. Pesan adalah keseluruhan dari apa yang disampaikan oleh komunikator. Pesan hendaknya berisi inti pesan (tema) sebagai pengarah di dalam mencoba mengubah sikap dan tingkah laku komunikan.
4. Media atau saluran, saluran komunikasi selalu menyampaikan pesan yang dapat diterima melalui panca indra atau menggunakan media.
5. Komunikan, merupakan hasil akhir dari suatu komunikasi yakni sikap dan tingkah laku orang sesuai atau tidak sesuai dengan yang kita inginkan.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000 : 145) sesuai dengan definisi komunikasi yaitu proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang ke orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Maka indikator-indikator komunikasi antara lain adalah

1. Kemudahan dalam memperoleh informasi

Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.

2. Intensitas komunikasi

Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.

3. Efektivitas komunikasi

Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

4. Tingkat pemahaman pesan

Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

5. Perubahan sikap

Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan



Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2001:67) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan padanya. Berdasarkan definisi di atas, maka yang menjadi indikator kinerja adalah :

1. Kualitas

Kualitas kerja yang baik akan mencerminkan kinerja yang baik pula dari seseorang, maka kualitas kerja menjadi tolok ukur utama dalam penilaian hasil kerja.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja merupakan banyaknya hasil kerja yang dapat diselesaikan oleh seseorang sesuai dengan target yang ingin dicapai.

3. Ketepatan waktu

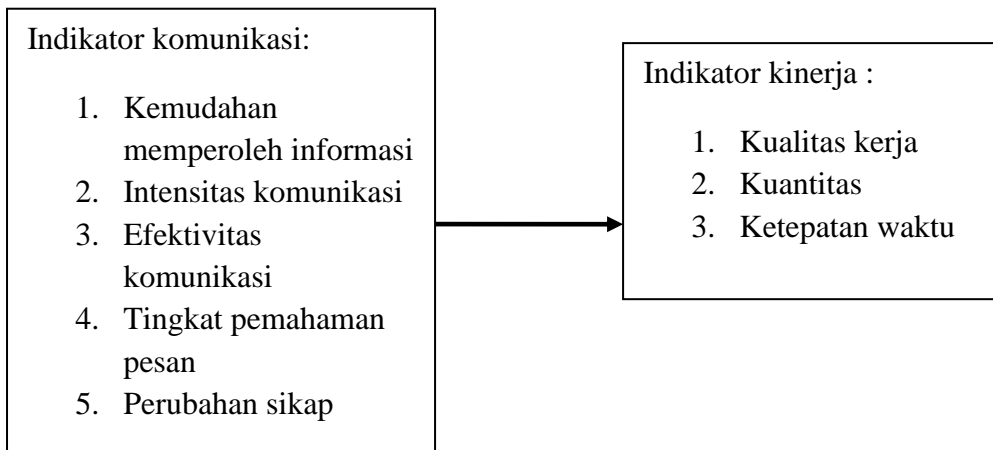
Pekerjaan harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan suatu perusahaan.

Kuantitas dan kualitas barang dan jasa yang dihasilkan sangat tergantung pada kualitas dan kuantitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia ini berperan sebagai motor penggerak dari seluruh sarana dan prasarana yang tersedia untuk menghasilkan barang dan jasa. Kinerja yang baik dari karyawan akan berdampak terhadap peningkatan produktifitas dari perusahaan tersebut sehingga pencapaian tujuan perusahaan dapat dicapai dengan mudah.

Menurut Dharma (2000:45), hal-hal yang perlu diukur dalam penilaian kinerja meliputi 3 hal yaitu :

1. Kualitas : yang tergantung pada mutu yang dihasilkan karyawan yang mampu menghasilkan mutu atau kualitas pelayanan yang baik
2. Kuantitas : yang tergantung pada jumlah atau besarnya kontribusi yang dihasilkan oleh karyawan dalam kurun waktu tertentu
3. Ketepatan waktu : yang tergantung oleh sesuai tidaknya dengan waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Berikut ini adalah bagan kerangka pemikiran pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan :



### 1.5 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, permasalahan, dan kerangka pemikiran di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**“Komunikasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Cabang Tanjung Karang Bandarlampung”**