

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam dunia perkantoran, yang menjadi aset terpenting dari setiap perusahaan adalah sumber daya manusia (SDM). Bagaimanapun lengkap dan canggihnya sumber-sumber daya non-manusia yang dimiliki oleh suatu perusahaan, tidaklah menjadi jaminan bagi keberhasilan suatu perusahaan, karena keberhasilannya lebih banyak ditentukan oleh sumber daya manusia yang mengelola, mengendalikan dan mendayagunakan sumber-sumber daya non-manusia yang dimiliki.

Setiap perusahaan menginginkan seluruh karyawannya untuk dapat memberikan kontribusi, yaitu berupa prestasi kerja terbaik sesuai yang diharapkan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, banyak faktor yang mempengaruhi diantaranya motivasi, karena motivasi secara sederhana dapat dirumuskan sebagai kondisi ataupun tindakan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan atau kegiatan semaksimal mungkin untuk berbuat dan berproduksi. Motivasi dari sisi internal karyawan juga memiliki pengaruh yang berarti. Karyawan yang termotivasi akan mengarahkan perilakunya kepada upaya-upaya yang lebih besar untuk mencapai tujuan perusahaan.

Motivasi memberikan dorongan pada diri seseorang untuk melakukan beragam aktivitas. Perwujudan dari aktivitas tersebut berupa gerakan-gerakan

**Deffy Khoerunnisa, 2013**

Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Motivasi Kerja Karyawan DI PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat Dan Banten Area Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yang disebut kerja. Seorang karyawan yang mempunyai motivasi yang tinggi akan selalu berusaha untuk bekerja dengan sungguh-sungguh yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas kerjanya.

Kualitas sumber daya manusia berpengaruh kepada daya saing dan kinerja yang dihasilkan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus bisa menciptakan keadaan yang dapat memotivasi karyawan untuk bekerja dengan baik demi tercapainya suatu tujuan organisasi yang optimal. Sebagaimana menurut Robbins (2008:222) “Motivasi sebagai suatu proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan suatu individu dalam usaha untuk mencapai tujuannya”. Motivasi terbentuk dari sikap pegawai dalam menghadapi situasi kerja diperusahaan. Kemampuan manajer dalam memotivasi karyawan menjadi hal penting untuk diperhatikan, karena apabila motivasi kerja karyawannya rendah maka akan berdampak pada produktivitas yang dihasilkan oleh perusahaan.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pelayanan masyarakat khususnya dalam bidang penyediaan energi listrik terhadap seluruh masyarakat Indonesia. PT. PLN (Persero) dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam hal ini PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung jelas membutuhkan motivasi kerja yang tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya tersebut.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Toto Darsito selaku Manajer Engineer Lingkungan & K2 di PT. PLN (Persero)

**Deffy Khoerunnisa, 2013**

Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Motivasi Kerja Karyawan DI PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat Dan Banten Area Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Bandung, terdapat fenomena yang mengindikasikan rendahnya motivasi kerja karyawan. Beliau menyatakan bahwa karyawan sering terlihat tidak memanfaatkan waktu kerjanya dengan baik seperti terlambat hadir bekerja, tidak berada pada tempatnya ketika seharusnya masih bertugas, meninggalkan pekerjaan lebih awal dari waktu istirahat yang ditentukan, banyak karyawan yang istirahat atau santai pada saat jam kerja dan meninggalkan kantor sebelum jam pulang.

Kondisi yang mencerminkan rendahnya motivasi kerja karyawan dapat dilihat dari data ketidakhadiran jam kerja karyawan pada Tabel 1.1 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1. 1**  
**Ketidakhadiran Jam Kerja Karyawan**  
**Bulan Oktober 2012-Desember 2012**

<b>Bulan</b>	<b>Oktober</b>	<b>November</b>	<b>Desember</b>
Jam kerja seharusnya	176 jam	160 jam	144 jam
Rata-rata absen jam kerja	12 jam	17 jam	16 jam
Persentase rata-rata absen jam kerja	6,82 %	9,84%	10,85%

Sumber: Bagian SDM PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung

Berdasarkan pada Tabel 1.1 di atas diperoleh gambaran bahwa ketidakhadiran (absensi) karyawan dari bulan Oktober 2012 sampai dengan bulan Desember 2012 mengalami kenaikan. Pada bulan Oktober ketidakhadiran karyawan diperoleh sebesar 6,82%, bulan November sebesar 9,84% dan bulan

Desember sebesar 10,85%. Tingkat absensi tersebut dikarenakan ada karyawan yang tidak masuk karena sakit, izin, cuti maupun alpa/tanpa keterangan.

Menurut Sarworini (2007:4) Absen pegawai dapat menjadi dasar pengukuran motivasi, semakin banyak pegawai yang absen maka semakin rendah pula motivasi mereka untuk menyelesaikan pekerjaannya dan berimbas pada kinerja karyawan. Hal tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, misalnya tidak adanya reward (penghargaan), dan punishment (sanksi), lemahnya pengawasan, lingkungan kerja yang kurang kondusif, dan lain sebagainya. Menurut Sopiah (2008:115) motivasi dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana usaha dan kemauan keras diarahkan kepada pencapaian hasil tertentu. Hasilnya dapat berupa produktivitas, tingkat kehadiran, serta perilaku lainnya. Sedangkan menurut Nitisemito (1992:89) menyatakan bahwa rendahnya motivasi kerja ditandai dengan rendahnya produktivitas kerja, tingkat absensi yang naik atau tinggi, labour turn over atau tingkat perpindahan karyawan yang tinggi, tingkat kerusakan yang meningkat, kegelisahan dimana-mana, tuntutan yang sering terjadi, dan pemogokan.

Kedisiplinan karyawan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung yang rendah juga ditunjukkan dengan masih banyaknya karyawan yang terlambat masuk kerja. Seperti yang di tunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. 2**  
**Data Karyawan Terlambat Masuk Kerja Di PT. PLN (Persero)**  
**Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung Bulan Oktober 2012-**  
**Desember 2012**

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Persentase (%)
1	Oktober	16	14,24
2	November	23	20,47
3	Desember	26	23,14

Sumber: Bagian SDM PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung

Berdasarkan pada Tabel 1.2 di atas, dapat dilihat bahwa karyawan yang terlambat masuk kerja mengalami kenaikan. Pada bulan Oktober jumlah karyawan yang terlambat masuk kerja sebanyak 16 orang, pada bulan November bertambah menjadi 23 orang dan di bulan Desember jumlah karyawan yang terlambat masuk kerja semakin bertambah menjadi 26 orang. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan kurang disiplin dalam waktu kerja, dan hal ini juga menunjukkan kurangnya tanggung jawab karyawan dalam bekerja.

Rendahnya motivasi kerja karyawan di PT. PLN dapat dilihat juga dari data pendapatan laba bersih yang mengalami penurunan seperti yang ditunjukkan pada tabel 1.3 berikut ini:

**Tabel 1. 3**  
**Data Pendapatan Laba Bersih Di PT. PLN (Persero) Distribusi**  
**Jawa Barat dan Banten Area Bandung Tahun 2010-2012**

No	Tahun	Pendapatan Laba Bersih	Selisih
1	2010	Rp. 11.511 Triliun	-

Deffy Khoerunnisa, 2013

Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Motivasi Kerja Karyawan DI PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat Dan Banten Area Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2	2011	Rp. 9.452 Triliun	Rp. 2.059 Triliun
3	2012	Rp. 865.092 Miliar	Rp. 8.586,908 Triliun

Sumber: PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas terdapat gambaran bahwa pendapatan laba bersih yang diperoleh PT. PLN mengalami penurunan, dibandingkan dengan perolehan keuntungan yang didapat pada tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2010 laba bersih yang diperoleh PT. PLN sebesar 11.511 triliun rupiah, pada tahun 2011 mengalami penurunan menjadi 9.452 triliun rupiah dengan selisih 2.059 triliun atau 20% dan pada tahun 2012 pendapatan laba bersih yang diperoleh PT. PLN sangat menurun yaitu sebesar 865.092 miliar rupiah atau 80% dan mengalami kerugian yang besar. Penurunan pendapatan laba bersih tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan mengalami penurunan.

Berdasarkan Tabel 1.1, 1.2 dan 1.3 maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja karyawan yang belum optimal di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung apabila dibiarkan maka perusahaan akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuannya, apalagi menimbang bahwa PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung merupakan perusahaan yang melayani masyarakat dalam penyediaan energi listrik yang merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia.

Menurut hasil wawancara, faktor yang mengindikasi belum optimalnya motivasi kerja karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung, diduga salah satunya dikarenakan oleh faktor komunikasi yang tidak efektif sebab komunikasi membantu dalam memotivasi karyawan dengan

**Deffy Khoerunnisa, 2013**

Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Motivasi Kerja Karyawan DI PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat Dan Banten Area Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

memperjelas kepada karyawan apa yang harus mereka lakukan, seberapa baik pekerjaan mereka, dan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan standar kinerjanya. Seperti prinsip komunikasi yang ada dalam prinsip motivasi kerja yaitu pemimpin perlu mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas maka pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

Raymond S. Ross dalam Mulyana (2007:69) mengungkapkan bahwa “Komunikasi adalah suatu proses menyortir, memilih, dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respons dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikator.”

Menurut Yayat H. Djatmiko (2004:71) faktor utama yang berpengaruh terhadap motivasi kerja adalah struktur organisasi, iklim kepemimpinan, efisiensi organisasi, kebijakan personalia dan komunikasi. Komunikasi merupakan proses dimana informasi ditukar dan difahami oleh dua orang atau lebih, biasanya dengan maksud untuk memotivasi atau mempengaruhi perilaku (Daft, 2003:414)

Berikut adalah data frekuensi komunikasi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung.

**Tabel 1. 4**  
**Frekuensi Komunikasi**

No	Lingkup	Waktu
1	Manajer Rayon, Asisten Manajer, Fungsional Ahli, Ahli	2 kali / 1 bulan

Deffy Khoerunnisa, 2013

Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Motivasi Kerja Karyawan DI PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat Dan Banten Area Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2	Asisten Manajer	1 kali / 1 bulan
3	Antar Bagian	1 kali / 1 bulan
4	Antar Manajer dengan seluruh karyawan	1 kali / 3 bulan

Sumber: PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung

Tabel diatas menunjukkan data mengenai frekuensi komunikasi yang terjadi di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung. Dimana komunikasi didalamnya dilakukan antara manajer rayon, asisten manajer, fungsional ahli, dan ahli terjadi dua kali dalam satu bulan. Komunikasi yang terjadi pada asisten manajer dan antar bagian dilakukan satu kali dalam satu bulan dan bentuk komunikasi ini berupa rapat dan pertemuan anggota bagian. Dalam lingkup antar manajer dengan seluruh karyawan dilakukan setiap satu kali dalam tiga bulan melalui kegiatan rapat besar.

Meskipun frekuensi komunikasi telah ditetapkan dan diselenggarakan tetapi terdapat beberapa orang yang masih mangkir atau tidak mengikuti rapat dan pertemuan yang sudah dijadwalkan.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai komunikasi internal dan pengaruhnya terhadap motivasi kerja karyawan dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung”**.

## 1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah mengenai Pengaruh Motivasi Internal terhadap Peningkatan Motivasi Kerja Pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung. Dari masalah pokok tersebut, selanjutnya dijabarkan kedalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat efektivitas komunikasi internal di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat motivasi kerja karyawan di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung?
3. Adakah pengaruh komunikasi internal terhadap tingkat motivasi kerja pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah tentang pelaksanaan komunikasi internal terhadap peningkatan motivasi kerja karyawan di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung.

Tujuan khusus:

1. Mengetahui bagaimana gambaran efektivitas komunikasi internal di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung.
2. Mengetahui bagaimana gambaran motivasi kerja karyawan di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung.

**Deffy Khoerunnisa, 2013**

Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Motivasi Kerja Karyawan DI PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat Dan Banten Area Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3. Mengetahui seberapa kuat pengaruh komunikasi internal terhadap motivasi kerja karyawan di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung.

#### 1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua kegunaan, yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan pengembangan teori di bidang manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya dalam komunikasi internal dan motivasi kerja karyawan.

2. Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak Perusahaan dalam melaksanakan komunikasi internal untuk meningkatkan motivasi kerja karyawannya.