

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era globalisasi saat ini menimbulkan kompetisi di berbagai bidang baik ekonomi, politik, budaya, sosial dan lain sebagainya. Kondisi tersebut menuntut masyarakat untuk menyadari dan mengembangkan kemampuan yang dimilikinya agar mampu menghadapi tantangan tersebut. Hal ini berlaku juga bagi suatu organisasi atau perusahaan. Persaingan dalam dunia usaha yang semakin ketat mengharuskan perusahaan memiliki keunggulan kompetitif sehingga dapat memenangkan persaingan. Keunggulan kompetitif perusahaan dapat dibentuk dengan berbagai cara salah satunya dengan pengelolaan sumber daya manusia secara efektif. Tanpa mengurangi pentingnya perhatian yang tetap harus diberikan pada manajemen sumber-sumber daya organisasional lainnya, tidak dapat dipungkiri bahwa perhatian utama haruslah diberikan pada manajemen sumber daya manusia. Perlunya peningkatan kesadaran tentang tujuan dari semua kegiatan manajemen sumber daya manusia yaitu untuk meningkatkan sumbangan sumber daya manusia terhadap keberhasilan perusahaan.

Handoko (1996) menyatakan bahwa: "Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan individu maupun organisasi". Manajemen sumber daya manusia yang baik sangat diperlukan guna meningkatkan kinerja pegawai, sehingga apa yang menjadi tujuan dari organisasi akan dapat tercapai sebagaimana mestinya.

Kinerja yang baik adalah tujuan dari setiap perusahaan. Karena kinerja merupakan modal bagi perusahaan untuk dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat. Kinerja perusahaan dapat ditingkatkan apabila pegawainya memiliki kinerja yang tinggi. Pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas hasil kerja yang diselesaikan tepat pada waktunya. Kinerja menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2008:67) adalah “Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan padanya”. Setiap perusahaan mengharapkan setiap pegawainya memiliki kinerja yang tinggi, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Kinerja sumber daya manusia yang secara langsung atau tidak langsung memberikan kontribusi terhadap kemajuan suatu negara. Maju mundurnya suatu negara dapat dilihat dari perkembangan dan kualitas sumber daya manusia didalamnya. Kemajuan suatu negara dapat dilihat melalui Human Development Index (HDI). Human Development Index memberikan gambaran mengenai tingkat pembangunan sumber daya manusia di suatu negara. Semakin baik pembangunan sumber daya manusia di suatu negara maka semakin baik pula perkembangan dan kualitas sumber daya manusia di negara tersebut. Sumber daya manusia yang berkualitas akan menghasilkan kinerja yang baik. Dengan kata lain Human Development Index merupakan tolak ukur pembangunan sumber daya manusia pada suatu negara.

Peringkat Human Development Index (HDI) Indonesia berdasarkan data beberapa tahun terakhir adalah sebagai berikut:

tabel 1. 1
Peringkat Human Development Index (HDI) Negara Asia Tenggara

No	NEGARA	2007	2008	2009	2010	2011
1	Singapore	25	25	23	27	26
2	Brunei Darusalam	30	30	30	37	33
3	Malaysia	63	63	66	57	61
4	Thailand	78	78	87	92	103
5	Filipina	90	90	105	97	112
6	Indonesia	107	107	111	108	124
7	Vietnam	105	105	113	113	128
8	Kamboja	131	131	137	124	139
9	Myanmar	132	132	138	132	149

Sumber : UNDP (United Nations Development Programs) dalam
<http://hdr.undp.org/en/statistics/>

Dari data di atas, terlihat peringkat Human Development Index negara Asia Tenggara, yakni Singapore di peringkat pertama, Brunei kedua, Malaysia ketiga, Thailand keempat, Filipina kelima, Indonesia peringkat keenam, Vietnam ketujuh, Kamboja kedelapan dan Myanmar kesembilan. Human Development Index Indonesia lebih rendah dibanding Singapore, Brunei, Malaysia, Thailand dan Filipina. Hal tersebut menunjukkan sumber daya manusia di Indonesia jauh tertinggal, dengan kata lain perkembangan sumber daya manusia di Indonesia lebih rendah dibanding lima negara Asia Tenggara. Rendahnya perkembangan sumber daya manusia di Indonesia menunjukkan masih banyak sumber daya manusia yang kurang berkualitas, sehingga kinerja sumber daya manusia di Indonesia relatif rendah. Rendahnya kinerja tersebut akan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan, sehingga pencapaian tujuan perusahaan tidak maksimal.

Salah satu organisasi yang memiliki peran penting di suatu negara adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Berdasarkan UUD RI Nomor 19 tahun 2003 tentang BUMN, maksud dan tujuan peran BUMN adalah memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan Negara pada khususnya, memberi keuntungan. Rendahnya kinerja karyawan

merupakan suatu permasalahan yang sering muncul dalam suatu organisasi/perusahaan tak terkecuali pada BUMN. Sehingga kinerja BUMN sampai saat ini masih relatif rendah dan belum mencapai sasaran kinerja yang optimal. Akibatnya, banyak BUMN yang kurang menghasilkan dan kurang menguntungkan bagi pemerintah. Hal tersebut sesuai dengan data yang terdapat pada website Kementerian Badan Usaha Milik Negara dalam <http://www.bumn.go.id/> bahwa pada tahun 2009 dari 141 BUMN yang dimiliki negara terdapat 24 BUMN diantaranya mengalami kerugian. Walaupun PT. Pelayanan Listrik Negara (PLN) tidak termasuk kedalam 24 BUMN yang mengalami kerugian, namun PT. Pelayanan Listrik Negara (PLN) mengalami penurunan kinerja, hal tersebut berdasarkan data kementerian BUMN dalam penerimaan laba bagi pemerintah periode tahun 2009-2011 PT. Pelayanan Listrik Negara (PLN) mengalami penurunan, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Laporan Laba PLN Tahun 2009-2011
(Dalam Juta)

No	Tahun	Laba	Selisih
1	2009	Rp. 10.355.679	-
2	2010	Rp. 10.086.686	Rp. 268.993
3	2011	Rp. 7.193.870	Rp. 2.892.816

Sumber: Website Kementerian BUMN
<http://www.bumn.go.id/kinerja-bumn/neraca/>

PT. Pelayanan Listrik Negara (PLN) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang kelistrikan yang melayani masyarakat di seluruh nusantara, bertekad untuk memberikan pelayanan jasa ketenagalistrikan yang terbaik dan memenuhi standar ketenagalistrikan yang dapat diterima dunia internasional dan mewujudkan hal itu dengan bertumpu pada kapasitas seluruh warganya. Hal tersebut tertuang dalam visi PLN yakni “Diakui sebagai perusahaan kelas dunia

yang bertumbuh kembang, unggul, dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani". Dalam mewujudkan visi tersebut jelas dibutuhkan peran sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang tinggi. Seperti yang diungkapkan oleh Veitzal Rivai (2005:309) bahwa "Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang penting dalam upaya perusahaan mencapai tujuan".

Salah satu permasalahan yang ada pada PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi adalah masih belum optimalnya kinerja pegawai. Hal ini ditandai dengan tidak tercapainya kinerja sesuai target dan waktu yang ditetapkan serta masih banyaknya keluhan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dan disiplin kerja pegawai pada saat melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya.

Indikasi yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi sedang mengalami masalah yaitu berdasarkan hasil akhir penilaian sasaran kinerja pada tahun 2008-2010, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Hasil Akhir Penilaian Sasaran Kinerja Kelompok
PT PLN (Persero) APJ Cimahi
Tahun 2008-2010

No	Indikator	Tahun		
		2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)
1.	Perspektif Bisnis Internal	14,23	15,74	10,00
2.	Perspektif Pelayanan Pelanggan	10,00	9,70	20,00
3.	Perspektif Keuangan	46,16	52,90	47,00
4.	Perspektif Pembelajaran	10,00	15,00	15,00
Jumlah		80,39	93,34	92,00

Sumber: Bidang Administrasi Sumber Daya Manusia PT. PLN(Persero)Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Cimahi

Suatu proses kinerja, apabila telah selesai dilaksanakan akan memberikan hasil kinerja. Optimal tidaknya hasil kinerja tersebut dapat dilakukan dengan adanya evaluasi atau penilaian terhadap kinerja. Evaluasi kerja dilakukan untuk

memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim atau individu (Wibowo,2007:351). Berdasarkan uraian tersebut jelas bahwa penilaian terhadap kinerja menunjukkan baik buruknya kinerja pegawai.

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan presentase penilaian kinerja pada tahun 2008 hingga 2010. Terdapat beberapa indikator yang mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun masih ada beberapa indikator yang mengalami penurunan. Pencapaian sasaran yang ditetapkan perusahaan untuk jumlah penilaian seluruh indikator adalah 100%. Dengan demikian data diatas menunjukkan masih belum optimalnya kinerja pegawai.

Indikasi lain yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi belum optimal adalah masih banyaknya berbagai bentuk keluhan konsumen, seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. 4
Jumlah Pengaduan Pelanggan APJ PLN Cimahi
Tahun 2008-2011

Uraian	2008	2009	2010
Jumlah Pengaduan/Keluhan	47	34	88

Sumber: keluhan Pelanggan APJ PLN Cimahi dalam
http://jabarbanten.pln.co.id/keluhan_pel_detail.php?id_unit=7&nm_unit=APJ%20Cimahi

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat keluhan pelanggan mengalami peningkatan dan penurunan namun pada tahun setiap 2010 mengalami peningkatan dibanding tahun 2009. Adapun yang menjadi keluhan pelanggan adalah pemadaman listrik, kurang sosialisasi sistem token dan juga pertanyaan mengenai sistem kelistrikan. Masih banyaknya keluhan tersebut menggambarkan belum optimalnya kinerja PLN APJ kota Cimahi. Hal tersebut sesuai dengan yang

diungkapkan Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2007:7) bahwa: "Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi terhadap ekonomi". Dengan masih banyaknya keluhan pelanggan hal tersebut menunjukkan ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Indikasi lain yang menunjukkan rendahnya kinerja adalah tingkat ketidakhadiran. Berikut laporan ketidakhadiran kerja pegawai di perusahaan mulai dari bulan Juli 2011 sampai dengan Desember 2011.

Tabel 1.5
Presentase Ketidakhadiran Jam Kerja Pegawai
Bulan Juli 2011 – Desember 2011

Bulan	Juli	Augs	Sept	Oct	Nov	Des
Jam kerja seharusnya	168 jam	128 jam	184 jam	160 jam	160 jam	152 jam
Rata-rata absen jam kerja	17 jam	17.5 jam	20.5 jam	22 jam	19 jam	23.5 jam
Presentase rata-rata absen jam kerja	10.1%	13,7%	11,5%	13,8%	11,9%	15.5%

Sumber: Bidang Administrasi Sumber Daya Manusia PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Cimahi

Disiplin pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para karyawan yang lain serta meningkatkan prestasi kerja (Siagian,1999:305). Berdasarkan uraian tersebut jelas bahwa disiplin pegawai merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerja perusahaan. Ketidakhadiran pegawai merupakan bentuk kurang disiplinnya pegawai yang dapat berakibat terhadap kinerja pegawai sehingga pencapai tujuan perusahaan tidak maksimal.

Berdasarkan Tabel 1.5 di atas diperoleh gambaran ketidakhadiran (absensi) pegawai dari bulan Juli 2011 sampai dengan bulan Desember 2011 masih cukup tinggi. Hal tersebut disebabkan karena toleransi yang diberikan

untuk ketidakhadiran sebesar 10%, namun realisasi yang terjadi pada bulan Juli ketidakhadiran pegawai diperoleh sebesar 10.1 %, bulan Agustus sebesar 13,7%, bulan September 11,5 %, bulan Oktober 13.5%, bulan November sebesar 11.9% dan bulan Desember sebesar 15.5%. Tingkat absensi yang cukup tinggi yaitu pada bulan Desember. Tingginya presentase ketidakhadiran tersebut dikarenakan ada pegawai yang tidak masuk karena sakit, izin, cuti maupun alpa/tanpa keterangan. Selain itu, kebanyakan pegawai terlambat masuk kantor. Keterlambatan pegawai masuk kantor akan dicatat pada setiap rekapitulasi tingkat kehadiran pegawai.

Berdasarkan Tabel 1.3, 1.4 dan 1.5 maka menunjukkan bahwa terdapat fenomena-fenomena rendahnya kinerja pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi. Kondisi seperti ini tentu tidak boleh dibiarkan terus terjadi, apabila hal ini dibiarkan maka perusahaan akan mengalami kesulitan dalam pencapaian tujuannya. apalagi mengingat bahwa PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi merupakan perusahaan yang melayani dalam pengadaan listrik bagi masyarakat yang merupakan hal yang sangat penting di dalam kehidupan manusia.

Fenomena-fenomena yang terpapar pada tabel 1.3, 1.4, 1.5 menunjukkan bahwa PT PLN (Persero) APJ Cimahi belum dapat mencapai tujuan organisasi yang optimal yang disebabkan oleh rendahnya kinerja. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor external dan internal. Berdasarkan wawancara awal dengan Ibu Nining Ningrum selaku Assistant Officer Administrasi SDM. Salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya kinerja

pegawai di PT PLN (Persero) APJ Cimahi adalah pengembangan karir pegawai dan komunikasi yang terdapat di dalam organisasi.

Pengembangan karier, setiap karyawan memerlukan kejelasan tentang pengembangan karier mereka dalam menghadapi masa depan. Untuk itu maka ditempuh melalui penawaran kenaikan jabatan, memberi kesempatan mengikuti pelatihan atau pendidikan diluar perusahaan pada lembaga pendidikan yang lebih tinggi.

Pelaksanaan pengembangan karir yang terdapat di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi adalah kenaikan jabatan, memberikan kesempatan pelatihan atau diklat. Seorang pegawai memiliki kesempatan yang sama untuk dapat naik grade/ level dan menduduki jabatan tertentu. Kenaikan grade atau jabatan dilihat dari penilaian kinerja. Sistem penilaian kinerja di PT. PLN adalah menggunakan penilaian umpan balik 360⁰ secara *online* seluruh Indonesia yang dilaksanakan per semester. Rinella putrid (2008) mengungkapkan “penilaian umpan balik 360⁰ adalah suatu metode penilaian kinerja yang memungkinkan karyawan untuk memperoleh kesempatan menerima feedback dari supervisor dan rekan kerjanya”.

Pelaksanaan penilaian dilaksanakan secara *online*, dimana seorang karyawan yang akan dinilai memilih 5 nama rekan kerja yang akan menilainya, namun sistem hanya mengambil 3 nama dan 2 nama yang lain dipilih acak oleh system. Yang menjadi permasalahan adalah penilaian dapat dilakukan oleh rekan kerja yang tidak mengetahui kinerja rekan kerja yang dinilainya, tentu hal tersebut dapat menyebabkan kerugian bagi karyawan yang berprestasi namun mendapatkan penilaian yang tidak sesuai dengan kinerja atau pun sebaliknya.

Tentu hal tersebut akan berpengaruh terhadap peningkatan grade atau kenaikan jabatan pegawai tersebut.

Adapun pelaksanaan pengembangan karir di PT. PLN (Persero) Area Pelayan Jaringan (APJ) Cimahi adalah kemungkinan untuk mengembangkan kemampuan dan tersedianya kesempatan untuk menggunakan keterampilan atau kemampuan yang dimiliki oleh pegawai. Adapun upaya yang dilakukan dalam mengembangkan keterampilan dan kemampuan yaitu dengan memberikan pelatihan (diklat). Implementasi yang terjadi dalam pelaksanaan pelatihan dirasakan pegawai belumlah merata. Dikarenakan tidak 100% pegawai di PT. PLN (Persero) APJ Cimahi mengikuti diklat. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 6
Presentasi Pegawai yang mengikuti Diklat
PT PLN (Persero) APJ Cimahi
Tahun 2010-2011

No.	Uraian	2010	2011
1	Jumlah pegawai	66 orang	69 orang
2	Jumlah pegawai mengikuti diklat	51 orang	47 orang
3	Realisasi (%)	77%	68%

Sumber: Bidang Administrasi Sumber Daya Manusia PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Cimahi

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai di PT. PLN (Persero) APJ Cimahi adalah Komunikasi, pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri, begitu pula halnya dalam perusahaan atau organisasi. 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 sesama dalam kelompok dan masyarakat. Di dalam kelompok/organisasi itu selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan

masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari pemimpin dan bawahan/karyawan. Di antara kedua belah pihak harus ada two-way-communications atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Komunikasi organisai harus dilihat dari berbagai sisi yaitu pertama komunikasi antar atasan kepada bawahan, kedua antar karyawan yang satu dengan karyawan yang lain, ketiga adalah antara karyawan kepada atasan. Tujuan komunikasi dalam organisasi adalah untuk membentuk saling pengertian (*mutual understanding*) sehingga terjadi kesamaan pencapaian tujuan organisasi. Namun yang menjadi permasalahan dalam komunikasi di PT. PLN (Persero) APJ Cimahi adalah masih adanya kesenjangan komunikasi antara atasan dan bawahan, menyebabkan kurang efektifnya komunikasi. Hubungan komunikasi antara atasan dan bawahan yang terjadi di PT. PLN (Persero) APJ Cimahi tidak bisa terlepas dari budaya paternalistik yaitu atasan jarang sekali atau hampir tidak pernah memberikan kepada bawahan untuk bertindak sendiri dalam mengambil inisiatif dan keputusan, dalam hal ini disebabkan karena komunikasi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan bersifat formal. Sehingga untuk mengkomunikasikan setiap keputusan bersipat *top-down*. Nevizond (2009:147) menyatakan bahwa: "kegiatan rutinitas hirarkis dan mekanistik pada organisasi birokratis memunculkan struktur otoritas yang bersipat *top-down*. Akibatnya kegiatan rutin ini mengurangi inovasi dan kepekaan terhadap permasalahan maupun saran dari lapisan bawah". Sehingga konsekuensi dari perilaku ini bahwa para bawahannya tidak dimanfaatkan sebagai sumber informasi, ide dan sasaran. Dimana karyawan

yang menjadi ujung tombak hanya menjadi pelaksanaan kebijakan pihak manajemen. Hal ini berakibat terhadap pelaksanaan kinerja karyawan yang kurang maksimal

Hal lain permasalahan komunikasi yang timbul di PT. PLN (Persero) APJ Cimahi adalah keterlambatan penyampaian informasi baik secara tertulis atau pun lisan hal tersebut menyebabkan penerimaan pesan kurang efektif sehingga berdampak pada pengurangan waktu penyelesaian tugas yang berdampak terhadap penyelesaian tugas yang kurang maksimal.

Pengembangan karir sebagai suatu kegiatan manajemen SDM pada dasarnya bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan efektifitas pelaksanaan pekerjaan oleh pekerja semakin mampu memberikan kontribusi terbaik dalam mewujudkan tujuan bisnis organisasi atau perusahaan (Hadari Nawawi, 2008:291). Sehingga pengembangan karir erat kaitannya dengan hubungan antara atasan-bawahan, Bahniuk et al. dalam Bucher (2008) menyatakan ”bahwa kedua pemimpin-anggota bursa dan hubungan mentor merupakan dua dari koneksi jaringan beberapa kemungkinan yang tersedia untuk meningkatkan karir”. Dalam suatu studi Bahniuk et al. (1996) dalam butcher (2008) menyimpulkan “bahwa organisasi anggota mengalami kesuksesan karir yang lebih besar dengan koneksi lebih mendukung baik di dalam dan di luar organisasi. jelas bahwa berbagai jaringan anggota komunikasi memiliki signifikan berpengaruh terhadap pengembangan karir”.

Dengan demikian bahwa hubungan pengembangan karir dan komunikasi organisasi adalah bagaimana interaksi antara atasan-bawahan, antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain dan antara bawahan–atasan dapat

menciptakan komunikasi dua arah untuk mencapai kesepakatan pengembangan karir baik bagi kepentingan karyawan dan kepentingan organisasi sehingga tercapai efektifitas kinerja karyawan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi.

Mengacu kepada keseluruhan paparan di atas, dan dalam upaya memahami dan memecahkan masalah rendahnya kinerja karyawan di PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi, maka perlu dan penting dilakukan penelitian tentang pengaruh pengembangan karir dan komunikasi organisasi sebagai stimulus bagi individu sehingga dapat memberikan perubahan perilaku atau hasil perilaku individu dalam hal ini adalah peningkatan kinerja karyawan. Inilah yang menarik penulis untuk mengadakan penelitian, dan selanjutnya akan dituangkan dengan judul: **“Pengaruh Pengembangan Karir dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi”**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Inti kajian dalam penelitian ini adalah masalah sumber daya manusia, khususnya kinerja di PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi. Kinerja pegawai yang baik akan mempengaruhi kinerja perusahaan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik .

Identifikasi masalah adalah usaha untuk mengungkapkan sumber sumber masalah dengan segala faktor yang mempengaruhinya, sehingga dapat dikemukakan masalah yang sebenarnya. Salah satu faktor yang memberikan peranan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan adalah karyawan, karena kinerja karyawan merupakan ujung tombak dalam kegiatan perusahaan, oleh

karena itu untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal pihak manajemen perlu memberikan perhatian demi kelancaran kegiatan perusahaan. salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan membentuk pengembangan karir dan komunikasi organisasi yang baik.

Berdasarkan pernyataan permasalahan di atas, masalah dalam penelitian ini secara spesifik dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana gambaran efektifitas pengembangan karir di PT.PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi?
- 2) Bagaimana gambaran efektifitas komunikasi organisasi di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan (APJ) Cimahi?
- 3) Bagaimana gambaran tingkat kinerja karyawan di PT.PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi?
- 4) Seberapa besar pengaruh efektifitas pengembangan karir terhadap tingkat kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi?
- 5) Seberapa besar pengaruh efektifitas komunikasi organisasi terhadap tingkat kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi?
- 6) Seberapa besar pengaruh efektifitas pengembangan karir dan komunikasi organisasi terhadap tingkat kinerja pegawai di PT.PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi secara simultan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah tentang pengembangan karir dan komunikasi

organisasi terhadap kinerja pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi. Analisis tersebut diperlukan untuk mengetahui pengaruh pengembangan karir dan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi.

Secara khusus, tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui bagaimana gambaran efektifitas pengembangan karir di PT.PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi.
- 2) Mengetahui bagaimana gambaran efektifitas komunikasi organisasi di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi.
- 3) Mengetahui bagaimana gambaran tingkat kinerja pegawai di PT.PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi.
- 4) Mengetahui seberapa besar pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi.
- 5) Mengetahui seberapa besar pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap kinerja karyawan di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi.
- 6) Mengetahui seberapa besar pengaruh yang signifikan antara pengembangan karir dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di PT.PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi secara simultan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Jika tujuan penelitian yang dikemukakan di atas dicapai, penelitian ini akan memberikan dua macam kegunaan, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Kegunaan teoritis dari hasil penelitian ini akan memberikan pengayaan dan

menambahkan wacana ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia. Serta dapat dijadikan bahan kajian untuk mengkaji berbagai teori manajemen sumber daya manusia.

Secara praktis, hasil penelitian ini diantaranya berguna: (1) sebagai bahan informasi bagi Manajer Sumber Daya Manusia untuk dapat memahami sifat-sifat yang berkaitan dengan kinerja pegawai di PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi dalam bidang pelayanan pelanggan, sehingga dapat dikembangkan model pendekatan yang efektif bagi terjadinya kondisi kerja yang kondusif untuk mengembangkan kinerja pegawai; (2) sebagai sumbangan pemikiran bagi Manajemen Sumber Daya Manusia untuk dapat memahami sifat-sifat yang berkaitan dengan kinerja pegawai di PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi mengenai pelaksanaan pengembangan karir dan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai; (3) sebagai bahan masukan bagi para pengambil keputusan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan peningkatan mutu kinerja pegawai dan perusahaan sehingga tercapai tujuan perusahaan dan (4) sebagai bahan bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkan informasi dan data yang relevan dari hasil penelitian, khususnya mengenai pengembangan karir dan komunikasi organisasi yang menunjang meningkatnya kinerja pegawai.