

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan wadah yang menunjukkan adanya pembagian tugas antara orang-orang di dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satu sumber daya yang memegang peranan yang penting dalam organisasi adalah sumber daya manusia. Setiap sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi sangat menentukan tingkat keefektifan dan keefisienan organisasi dalam mewujudkan tujuannya. Oleh karena itu seyogyanyalah apabila penekanan terhadap kualitas sumber daya manusia menjadi perhatian utama pimpinan dalam kehidupan organisasi, karena sumber daya manusia sebagai potensi penggerak seluruh aktivitas perusahaan dan menentukan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi yang harus dijalankan. Dalam implementasinya, perusahaan dikelola dan diatur oleh manusia sebagai sumber daya yang strategis dalam kegiatan organisasi. Dalam organisasi atau perusahaan faktor-faktor manusiawi pada diri pegawai seperti perbedaan dalam kemampuan, emosi, motivasi, mental dan spiritual akan berkembang menjadi permasalahan yang kompleks, seperti rendahnya prestasi atau kinerja, rendahnya motivasi kerja, dan ketidakpuasan kerja pegawai yang dapat menghambat keberlangsungan organisasi. Kepuasan kerja pegawai memiliki peranan yang sangat strategis di dalam perusahaan, bahkan dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan salah satu kunci utama dalam organisasi ataupun perusahaan. Oleh karena itu kepuasan kerja

pegawai harus selalu diperhatikan dengan baik oleh pimpinan suatu perusahaan atau organisasi agar pegawainya dapat bekerja dengan lebih efektif dan lebih efisien lagi demi tercapainya suatu tujuan organisasi yang optimal. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Malayu S.P Hasibuan (2008:200) bahwa “Setiap perusahaan atau organisasi hendaklah memperhatikan kepuasan kerja pegawainya karena pegawai yang puas akan mendukung terwujudnya tujuan perusahaan atau organisasi”.

PT PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam pengadaan listrik terhadap seluruh masyarakat Indonesia. Sebagai BUMN yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam setiap sendi hidup masyarakat Indonesia PLN selalu dituntut untuk memberikan yang terbaik bagi para pelanggannya, dengan tidak melupakan juga memberikan yang terbaik bagi para pegawainya. Bagaimanapun tidak dapat dipungkiri bahwa pegawai memegang peranan yang sangat penting di dalam perusahaan. Seperti yang diungkapkan oleh Hasibuan (2008:203) bahwa “Kepuasan kerja pegawai merupakan kunci pendorong moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja pegawai dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan”.

Maka kepuasan kerja dapat dilihat dari indikasi yang ditampilkan melalui sikap para pegawainya terhadap pekerjaannya. Indikasi dari kepuasan kerja diantaranya adalah kedisiplinan, prestasi kerja dan moral kerja pegawai dalam menjalankan tugasnya. Apabila kedisiplinan, prestasi kerja dan moral kerja pegawai tinggi maka secara relatif kepuasan kerja bisa dikatakan baik dan sebaliknya jika kedisiplinan, prestasi kerja dan moral kerja pegawai rendah maka

kepuasan kerja pegawai di perusahaan kurang atau rendah. Jelaslah sewajarnya pegawai harus selalu diperhatikan menuju terciptanya kepuasan kerja pegawai yang selalu memberikan produktivitasnya bagi perusahaan dan agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan data hasil wawancara pada tanggal 25 Januari 2011 dengan Ibu Nining Ningrum selaku Assistant Officer Administrasi SDM, didapatkan bahwa salah satu permasalahan yang ada pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi adalah mengenai kepuasan kerja pegawai yang belum optimal. Hal ini ditandai dengan disiplin kerja pegawai pada saat melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya, masih ada pegawai yang melakukan hal-hal yang kurang penting dan tidak berguna pada saat jam kerja berlangsung. Misalnya masih ada beberapa pegawai yang mengobrol, kebanyakan pegawai juga banyak yang terlambat masuk kantor pada saat jam istirahat sudah habis dan melakukan berbagai macam pekerjaan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan. Kepuasan kerja dapat meningkat jika disiplin kerja meningkat begitu juga sebaliknya.

Ketidakhadiran merupakan salah satu indikator yang dapat dijadikan alat untuk mengukur kepuasan kerja pegawai terhadap perusahaan. Seperti yang diungkapkan Keith Davis dalam Anwar Prabu (2001:118) bahwa: “Pegawai-pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi”.

Berikut laporan ketidakhadiran/tidak masuk kerja pegawai di perusahaan mulai dari bulan Juli 2010 sampai dengan Desember 2010.

Tabel 1. 1
Presentase Ketidakhadiran Jam Kerja Pegawai
Bulan Juli 2010 – Desember 2010

Bulan	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Jam kerja seharusnya	174,5 jam	146,5 jam	144 jam	166 jam	168,5 jam	168,5 jam
Rata-rata absen jam kerja	19 jam	20 jam	18 jam	24,5 jam	27 jam	28 jam
Presentase rata-rata absen jam kerja	10,8%	13,6%	12,5%	14,8%	16,2%	16,6%

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

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas diperoleh gambaran bahwa ketidakhadiran (absensi) pegawai dari bulan Juli 2010 sampai dengan bulan Desember 2010 mengalami fluktuasi. Pada bulan Juli ketidakhadiran pegawai diperoleh sebesar 10,8 %, bulan Agustus sebesar 13,6%, bulan September 12,5 %, bulan Oktober 14,8%, bulan November sebesar 16,2% dan bulan Desember sebesar 16,6%. Tingkat absensi yang paling tinggi yaitu pada bulan Desember. Hal tersebut dikarenakan ada pegawai yang tidak masuk karena sakit, izin, cuti maupun alpa/tanpa keterangan. Kebanyakan pegawai juga banyak yang terlambat masuk kantor. Keterlambatan pegawai masuk kantor akan dicatat pada setiap rekapitulasi tingkat kehadiran pegawai dan hasil ini akan terlihat pada saat menerima gaji bulanan. Berdasarkan data pada Tabel 1.1 tingkat ketidakhadiran pegawai dinilai belum sesuai dengan batas toleransi yang diterapkan oleh perusahaan, batas toleransi ketidakhadiran yang diberikan sebesar 10% dan dalam hal kehadiran pada saat bekerja sebesar 90%. Sumber: hasil wawancara pada tanggal 17

Februari 2011 dengan Ibu Juli Fifi Sofianti selaku Supervisor Administrasi dan Keuangan.

Indikasi lain yang menunjukkan bahwa kepuasan pegawai PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi sedang mengalami masalah yaitu dapat dilihat dari hasil akhir penilaian sasaran kinerja pada tahun 2008-2010, seperti yang tertera pada tabel berikut:

Tabel 1. 2
Hasil Akhir Penilaian Sasaran Kinerja
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	20,00

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

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa adanya presentase penilaian kinerja yang berbeda-beda. Ada beberapa indikator yang mengalami peningkatan kinerja dari tahun ke tahun, dan ada juga mengalami penurunan. Dengan demikian, kinerja di beberapa indikator belum optimal, yang diindikasikan oleh belum tercapainya target yang telah ditetapkan oleh perusahaan, dimana pencapaian sasaran kinerja untuk seluruh jumlah indikator adalah 100%. Kepuasan kerja sangat terkait erat dengan kinerja dari pegawai. Jika kepuasan kerja pegawai tinggi maka pegawai akan memiliki kinerja yang tinggi pula, begitu juga sebaliknya jika kepuasan kerja pegawai rendah maka kinerja pegawai juga

akan rendah. Jika kinerja dari pegawai buruk maka akan berdampak pula pada buruknya kinerja suatu perusahaan. Hal ini dikarenakan “Kepuasan lebih mempengaruhi kinerja daripada kinerja mempengaruhi kepuasan”. (Luthans, 2006:246).

Berdasarkan Tabel 1.1, dan 1.2 maka dapat disimpulkan bahwa ada gejala ketidakpuasan kerja pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Cimahi. Apabila hal ini dibiarkan maka perusahaan akan mengalami kesulitan dalam pencapaian tujuannya, apalagi menimbang bahwa PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi merupakan perusahaan yang melayani dalam pengadaan listrik bagi masyarakat yang merupakan hal yang sangat penting didalam kehidupan manusia. Indikasi lain menunjukkan kepuasan kerja pegawai yang belum optimal diduga disebabkan salah satunya oleh komunikasi yang kurang dan belum efektif antara atasan dengan para pegawainya atau sebaliknya dan kurangnya interaksi antara atasan dengan bawahannya dan rekan sekerja dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga masih ada beberapa pegawai yang terkadang mengalami kesulitan atau hambatan dalam melakukan pekerjaan. Sumber: Ibu Nining Ningrum selaku Assistant Officer Administrasi SDM. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah komunikasi yang terdapat di dalam organisasi.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri, begitu juga halnya dalam perusahaan atau organisasi. Dalam kehidupan organisasi, komunikasi menjadi sesuatu yang sangat penting karena komunikasi dapat meningkatkan kerjasama para anggotanya. Tujuan yang hendak dicapai, strategi

yang hendak dijalankan serta program kerja yang harus diselenggarakan, kesemuanya itu memerlukan hubungan serta kerjasama yang harmonis baik antar personal maupun kelompok. Dengan kata lain bahwa setiap individu dalam organisasi perlu berhubungan dan berkomunikasi secara harmonis, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien melalui kerjasama yang erat.

Komunikasi organisasi biasanya terjadi dalam dua konteks, yaitu komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan (*internal communication*) dan komunikasi yang terjadi diluar perusahaan (*external communication*). Di dalam komunikasi internal, baik secara vertical, horizontal maupun diagonal sering terjadi kesulitan yang menyebabkan terjadinya ketidklancaran komunikasi atau dengan kata lain terjadi *miss communication*. Kesulitan ini terjadi dikarenakan adanya kesalahpahaman dalam pelaksanaan pekerjaan, yakni antara kedua belah pihak dalam mencerna proses komunikasi, sehingga antara pesan yang disampaikan dengan pesan yang diterima berbeda persepsi atau arti, seperti adanya sifat egois, kurangnya keterbukaan antar pegawai, kadang kala terjadinya konflik antar pegawai yang menyebabkan suasana kerja menjadi tidak kondusif dan sebagainya, sehingga komunikasi tidak efektif dan tujuan organisasi pun sulit tercapai.

Adanya masalah-masalah atau kesulitan-kesulitan dalam komunikasi internal tersebut, menyebabkan komunikasi dua arah menjadi terhambat dan dirasakan tidak harmonis. Menurut Marihot Tua Effendy (2002:296) bahwa: "Komunikasi yang tidak baik bisa mempunyai dampak yang luas terhadap

kehidupan organisasi. Misalnya konflik antarpegawai dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan juga kepuasan kerja”. Kurangnya intensitas komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan pada seluruh lapisan pegawai maupun pimpinan yang ada dalam perusahaan, seperti terhambatnya informasi disampaikan kepada setiap bagian atau antar pegawai dan antar bawahan ke pimpinan atau sebaliknya, dikarenakan oleh kesibukan masing-masing dalam pengerjaan tugas. Pegawai masih sering melakukan kesalahan dalam menerjemahkan perintah dari pimpinan, hal itu dikarenakan kemampuan daya tangkap dan juga struktur organisasi dari tingkat atas hingga ke bawahan terlalu panjang sehingga berakibat pada informasi tersebut menjadi bertambah ataupun berkurang.

Komunikasi organisasi merupakan aspek yang vital guna menciptakan kerjasama karena di dalamnya terdapat orang-orang atau anggota organisasi untuk memberikan informasi, saling membantu, saling mempengaruhi sehingga organisasi ini berdiri tegak. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan. Komunikasi yang efektif penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi, para komunikator dan seluruh pegawai dalam perusahaan atau organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka, yang nantinya akan lebih meningkatkan kepuasan kerja pegawai dan secara tidak langsung tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan akan lebih mudah tercapai.

Berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan penelitian secara berkelanjutan tentang **“Hubungan Komunikasi Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi”**.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Fokus kajian dalam penelitian ini adalah komunikasi organisasi yang berhubungan dengan kepuasan kerja pegawai. Dalam organisasi modern, kepuasan kerja sering dijadikan ukuran tingkat kematangan organisasi dan merupakan salah satu tanda bahwa organisasi tersebut dikelola dengan baik. Kepuasan kerja merupakan salah satu ukuran proses pembangunan manusia yang berkelanjutan dalam suatu organisasi, oleh karena itu perusahaan harus dapat menciptakan lingkungan, kondisi, situasi pekerjaan yang mendukung terciptanya kepuasan kerja tersebut. Hal tersebut bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan, mengingat bahwa pegawai memiliki persepsi masing-masing dan juga memiliki tingkat kepuasan masing-masing. Kepuasan kerja pegawai yang belum optimal dapat dilihat dari kurangnya disiplin kerja pegawai yang merupakan dampak dari ketidakpuasan kerja pegawai.

Kepuasan kerja pegawai dalam suatu perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kesempatan untuk maju, kondisi kerja, pengawasan (supervisi), komunikasi dan sebagainya. Diduga salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi adalah komunikasi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi

atau perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang efektif di dalam suatu organisasi atau perusahaan merupakan suatu usaha untuk menciptakan dan memelihara kepuasan kerja, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, agar ruang lingkup permasalahannya jelas, maka penulis rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran komunikasi organisasi yang berlangsung di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi.
2. Bagaimana gambaran kepuasan kerja pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi.
3. Adakah hubungan antara komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi.

1.3 Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran komunikasi organisasi di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi.
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi.

3. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja pegawai di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan Jaringan (APJ) Cimahi.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian adalah:

a. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi ilmu komunikasi organisasi khususnya komunikasi organisasi dengan kepuasan kerja pegawai. Temuan-temuan ini dapat dijadikan bahan pengembangan teoritik, atau dijadikan bahan kajian untuk mengkaji berbagai teori komunikasi yang selama ini telah terakumulasi, sehingga dapat melahirkan kembali temuan ilmiah yang lebih produktif.

b. Kegunaan Praktis

Bagi perusahaan terkait dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan pengembangan lebih lanjut mengenai komunikasi organisasi sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

Bagi peneliti dapat menjadi tambahan wawasan serta pengetahuan. Dengan mengoptimalkan teori yang dimiliki dengan fakta, data, gejala dan peristiwa yang terjadi untuk dapat ditarik kesimpulan secara objektif dan ilmiah.