

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI**

(Studi pada Pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Palembang)

SKRIPSI



Diajukan Oleh

Sopian Agustinnur

NIM : 07031181419004

Konsentrasi Hubungan Masyarakat

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Indralaya, Ogan Ilir

Juli 201

HALAMAN PERSETUJUAN PENGESAHAN PEMBIMBIING

**Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja
Pegawai (Study pada PT.Telekomunikasi Indonesia
Palembang)**

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 22 Juli 2019

Ketua :

1. Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012241990011001



Anggota :

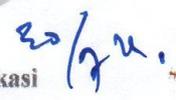
2 Hoirun Nisvak, S.Pd., M.S
NIP.197803022002122002



Mengetahui,

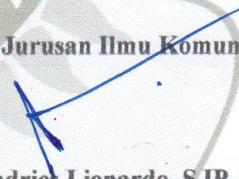
Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Prof. Dr. Kiagus M. Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
NIP. 197905012002121005



ILMU ALAT PENGABDIAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI (STUDY PADA PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA PALEMBANG) telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal:

Indralaya, 22 Juli 2019

Pembimbing :

1. Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012241990011001

2. Hoirun Nisyak, S.Pd., M.S
NIP.197803022002122002

Penguji :

1. Nurly Meilinda S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 1990051412015042001

2. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si
NIP. 199208222018031001

Mengetahui : 20/7/19

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dr. Andries Lidhardo, S.IP., M.Si.

NIP. 197905012002121005

PERNYATAAN

Peneliti yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sopian Agustinnur

NIM : 07031181419004

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap kinerja pegawai”, ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya peneliti sendiri, dan peneliti tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, peneliti bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada peneliti.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Indralaya, 23 Juli 2018
Yang membuat pernyataan



Sopian Agustinnur
NIM. 07031181419004

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismilahirrohmanirrohim,

Dengan mengucap rasa syukur yang tiada terhingga kepada Allah SWT, peneliti persembahkan skripsi ini kepada :

- ❖ Orangtua tercinta, Ibu Hofsah dan bapak alm. Iraska, yang telah memberikan doa, motivasi, nasehat, inspirasi yang terbaik dan tiada hentinya semoga Allah SWT selalu melindungi Ibu dan Bapak.
- ❖ Keluarga besar tersayang, terima kasih atas kasih sayang dan dukungannya.
- ❖ Dosen pembimbing Ibu Dr.Retna Mahriani, M.Si ,Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Si dan bapak yang telah memberikan ilmu serta nasehat yang sangat membangun dan bermanfaat.
- ❖ Ketua Jurusan ilmu komunikasi Dr andreas Lionardo,S.IP.,M.Si serta seluruh Dosen Ilmu Komunikasi yang selalu memberi dukungan dan nasehat.
- ❖ Kepala CDC PT.Telkom dan seluruh Karyawan PT telkom yang telah banyak membantu selama penelitian.
- ❖ Teman-teman Ilmu Komunikasi 2014.
- ❖ Sahabat-sahabat tercinta
- ❖ Agama dan Almamater yang selalu dibanggakan.

Motto :

“Hidup Adalah seni melukis tanpa menghapus, lakukan yang terbaik untuk mencapai hal baik juga

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP), Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Retna Mahriani, M.Si dan Ibu Hairun Nisyak, S.Pd., M.S sebagai pembimbing dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Dekan FSIP Unsri Bapak Dr. Kiagus M.Sobri, M.Si., Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si., yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi selama penelitian skripsi ini dan seluruh staf (Dosen) jurusan yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti menempuh pendidikan di jurusan tersebut.

Ucapan terima kasih ini juga ditujukan kepada Bapak dan Ibu dosen sebagai penguji yang telah memberikan saran demi perbaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.

Indralaya, 23 Juli 2019

Peneliti



Sopian Agustinnur
NIM. 07031181419004

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	1
DAFTAR ISI.....	2
BAB I PENDAHULUAN	10
1.1 Latar Belakang	10
1.3 Perumusan Masalah.....	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1 Landasan Teori	21
2.2 Kinerja Pegawai.....	21
2.3 Komunikasi Organisasi.....	26
2.4 Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai	30
2.5 Berbagai teori tentang kinerja pegawai dan komunikasi organisasi.....	31
2.5.1 Teori Kinerja Pegawai menurut Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela	31
2.5.2 Teori Komunikasi Organisasi menurut Sopiah	32
2.6 Teori Kinerja Pegawai yang digunakan dalam penelitian ini.....	34
2.7 Teori Komunikasi Organisasi yang digunakan dalam penelitian ini.....	34
2.8 Kerangka Teori	35
2.9 Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Definisi Konsep	39
3.3 Definisi Operasional	41
3.4 Unit Analisis Data, Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
3.4.1 Unit Analisis Penelitian	45
3.4.2 Populasi	45
3.6 Data dan Sumber data.....	46
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	47
3.8 Teknik Pengumpulan Data	49

3.10 Konversi Skala Data Ordinal ke Interval.....	50
3.11 Teknik Analisis Data	51
3.12 Hipotesis	52
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	53
4.1 Sejarah dan Perkembangan PT. Telkom Indonesia	53
4.2 Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia.....	57
4.3 Logo dan Arti Logo PT. Telkom Indonesia	57
4.4 Produk Telkom	59
4.5 Keunggulan Produk IndiHome	60
BAB V HASIL DAN ANALISIS.....	63
5.1 Analisis Data dengan Teknik Deskriptif Kuantitatif	63
5.2 Analisis Data Dengan Teknik Analisis Eksplanatif	102
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
6.1 Kesimpulan.....	106
6.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.1 Gambaran Ketidakpuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pegawai PT Telkom	13
Tabel 1.1.2 Persepsi Pelanggan terhadap Efektifitas Penyampaian Informasi yang Dilakukan Pegawai PT Telkom	16
Tabel 1.1.3 Masih ada kesalahan komunikasi atas rasa keseganan pegawai terhadap atasan	17
Tabel 3.1 Populasi	46
Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi koefisien korelasi	48
Tabel 5.1 Kriteria Penilaian berdasarkan Rata-rata skor (Analisis Deskriptif)	64
Tabel 5.2 Pernyataan “Berbicara sopan”	65
Tabel 5.3 Pernyataan “penempatan diri dalam berkomunikasi”	66
Tabel 5.4 Kemampuan menyanggah dengan baik	67
Tabel 5.5 Penerimaan umpan balik atasan	68
Tabel 5.6 Penerimaan umpan balik bawahan	69
Tabel 5.7 Penerimaan umpan balik rekan kerja	70
Tabel 5.8 Membutuhkan umpan balik	71
Tabel 5.9 Memberikan informasi perusahaan	72
Tabel 6.0 Penyebarluaskan informasi	73
Tabel 6.1 Kelengkapan berita	74
Tabel 6.2 Berbagi informasi dengan teman	74
Tabel 6.3 Bersikap terbuka	75
Tabel 6.4 Bertindak jujur	76
Tabel 6.5 Informasi mengenai tugas	77
Tabel 6.6 Penyampaian informasi cukup jelas	78
Tabel 6.7 Penyampaian informasi sesuai kebutuhan organisasi	79
Tabel 6.8 Tidak ada kesalahan informasi diperusahaan	80
Tabel 6.9 Ketepatan informasi berupa pesan	81
Tabel 7.0 Kesamaan tugas dalam satu bagian unit	82
Tabel 7.1 Kekonsistenan pemberian informasi tugas	83
Tabel 7.2 Mencapai standar kerja dan hasil memuaskan	84
Tabel 7.3 Melaksanakan pekerjaan dengan baik	85
Tabel 7.4 Sikap kesadaran yang tinggi dan tanggung jawab pekerjaan	86
Tabel 7.5 Terbuka menerima kritik atas hasil kerja	87
Tabel 7.6 Mampu melaksanakan tugas atau perintah dari atasan	88
Tabel 7.7 Mampu mencari tata kerja yang efektif	89
Tabel 7.8 Mengerjakan pekerjaan dengan cekatan	90
Tabel 7.9 Mampu menentukan dan mengatur prioritas kerja	91
Tabel 8.0 Mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	91
Tabel 8.1 Membuat target waktu penyelesaian pekerjaan	92
Tabel 8.2 Efisiensi waktu menyelesaikan pekerjaan	93
Tabel 8.3 Dapat menyelesaikan tugas pekerjaan dengan cepat	94
Tabel 8.4 Memiliki inisiatif mengambil keputusan	95
Tabel 8.5 Bersedia memperbaiki kesalahan tanpa diperintah	96

Tabel 8.6 Memiliki kesiapan mental mencapai target	97
Tabel 8.7 Memiliki kemampuan fisik mencapai target kerja.....	98
Tabel 8.8 Membantu rekan kerja mengalami kesulitan terkait pekerjaan	98
Tabel 8.9 Mampu bersosialisasi secara baik dengan atasan dan rekan kerja.....	99
Tabel 9.0 Mampu memberikan solusi konflik	100
Tabel 9.1 Tidak mempunyai keberanian mengungkapkan keluhan pekerjaan	101
Tabel 9.2 Rekapitulasi Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja	102
Pegawai PT Telekomunikasi Palembang Berdasarkan Analisis Deskriptif	
Tabel 10.1 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi linear Dengan Menggunakan SPSS	104
Versi 23.0	

DAFTAR GAMBAR

Diagram 1.1.1 Data Hasil Riset Ketidakpuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pegawai	14
Diagram 1.1.2 Keseganan Pegawai Terhadap Atasan	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Regresi Dengan SPSS.....	110
Lampiran 2. Uji Validasi Korelasi (r)	114
Lampiran 3. Uji Reliabilitas	115
Lampiran 4. Tabel R Korelasi.....	116

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai PT Telekomunikasi Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh divisi pegawai di PT Telekomunikasi Palembang. Sampel penelitian ini berjumlah 127 pegawai dan 20 pegawai digunakan untuk uji validasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian yaitu observasi dan angket. Teknik analisis data observasi menggunakan rumus persentase per indikator pertanyaan, persentase yang terbesar diperoleh pada indikator pertanyaan dimensi memberikan informasi tugas pada variabel komunikasi organisasi dengan persentase sebesar 84,25% dan variabel kinerja pegawai persentase terbesar diperoleh pada dimensi indikator komunikasi dengan persentase sebesar 92,6%. Teknik analisis data yang digunakan uji regresi dari SPSS versi 23.0 diperoleh t_{hitung} sebesar 9,523 dan t_{tabel} sebesar 1,97912, maka dapat disimpulkan bahwa t_{hitung} sebesar 9,523 > t_{tabel} 1,97912 hal ini menunjukkan bahwa Ada pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian, H1 diterima dan H0 ditolak. Sedangkan besarnya pengaruh antar variabel diperoleh sebesar 42%. Dari hasil penelitian ini, pegawai harus lebih memahami mengenai tugas pekerjaan dengan baik tanpa adanya mis communication dalam pekerjaan, sehingga kinerja yang dihasilkan akan maksimal.

Kata-kata Kunci : *Komunikasi Organisasi, Kinerja Pegawai*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk sosial karena mereka hidup bersama-sama dalam atau di tengah-tengah responden. Manusia hanya bisa bertahan hidup, jika mereka menjalani kehidupan sebagai suatu aktivitas interaksi dan kerjasama yang dinamis dalam suatu jaringan kedudukan dan perilaku. Adanya hubungan interaksi dengan suatu tindakan yang terjadi ketika dua orang atau lebih objek saling mempengaruhi atau memiliki efek satu sama lain, sehingga akan membentuk komunikasi baik komunikasi satu arah maupun dua arah atau lebih. Menurut Suprpto (2009:6) komunikasi adalah interaksi antar pribadi yang menggunakan sistem simbol linguistik, seperti sistem simbol verbal dan non verbal. Sistem ini dapat disosialisasikan secara langsung atau tatap muka atau melalui media lain (tulisan, oral dan visual). Adapun menurut Nugroho (2009:11) komunikasi adalah suatu ilmu dan seni penyampaian suatu pesan dari komunikator kepada komunikan, sehingga tercapainya suatu pengertian bersama. Komunikasi juga dapat diartikan pertukaran fakta, gagasan, opini emosi antara dua orang atau lebih.

Aktivitas interaksi dan kerjasama itu terus berkembang secara teratur sehingga terbentuklah wadah yang menjadi tempat manusia berkumpul yang disebut organisasi. Menurut pendapat Rangkuti (2017:96-97) organisasi adalah suatu kelompok yang mempunyai diferensiasi peranan atau kelompok yang sepakat untuk mematuhi seperangkat norma-norma. Sedangkan menurut Thoah (2014:113) organisasi adalah suatu batasan-batasan tertentu (boundaries), dengan demikian seseorang yang melakukan hubungan interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri, mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu.

Sedangkan menurut Romli (2014:1) korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauannya yang fokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Dan menurut Wiryanto (dalam Romli, 2014:2) pengertian komunikasi organisasi adalah

pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi.

Menurut Rangkuti (2017:96) komunikasi organisasi mempunyai peran penting dalam memadukan fungsi manajemen dalam suatu perusahaan seperti: menetapkan dan menyebarluaskan tujuan perusahaan, menyusun rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, melakukan pengorganisasian terhadap sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya dengan cara efektif dan memimpin, mengarahkan, memotivasi dan menciptakan iklim yang menimbulkan keinginan orang untuk memberikan kontribusi, serta mengendalikan prestasi. Hampir sama halnya dengan pendapat Rangkuti, Muhammad (2007:118) juga mengatakan bahwa komunikasi membantu pegawai mengatasi masalah-masalah pekerjaan dan memperkuat keterlibatan pegawai dalam tugas-tugasnya seperti: apa yang dilakukan oleh pegawai, bagaimana pekerjaannya, hasil yang dicapai, kemajuan mereka dan rencana masa yang akan datang.

Dengan demikian, komunikasi mampu membantu pegawai dalam mengatasi masalah-masalah yang sedang dialami oleh pegawai baik internal maupun eksternal. Komunikasi yang baik mampu meningkatkan kualitas pekerjaan yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Menurut Mangkunegara (2009 : 67) kinerja pegawai adalah hasil akhir kerja yang maksimal untuk mencapai sasaran dan tujuan perusahaan demi kemajuan perusahaan. Kinerja kerja adalah sesuatu yang harus di selesaikan dengan cepat dan tepat sehingga mencapai hasil maksimal untuk kemajuan perusahaan.

Perusahaan tentunya tentunya harus memiliki Pegawai yang memiliki keunggulan di bidangnya dengan kinerja kerja yang produktif, persaingan yang ketat menyebabkan perusahaan di tuntut untuk mampu meningkatkan daya saing untuk kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan pegawai untuk menjadwalkan rumah tangga produksi persusahaan, tanpa adanya campur tangan pegawai maka perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik, karena kemampuan pegawai tercermin dari seberapa maksimalnya kinerja pegawai dan kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal.

Oleh karena itu, keefektifan dalam berkomunikasi antar pegawai masih belum berjalan dengan baik dan masih kurang maksimal. Keefektifan komunikasi organisasi dapat membantu pegawai memaksimalkan hasil kerjanya dan membantu pegawai lebih mudah dalam menerima informasi secara cepat dan tepat dan memenuhi semua tanggung jawab pekerjaannya.

Berikut ini merupakan alasan-alasan yang melatar belakangi penelitian, Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai PT Telekomunikasi Palembang, yaitu:

1. Masih ada ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja pegawai.
2. Penyampaian informasi hanya melalui online sehingga kurang efektif.
3. Masih ada kesalahan berkomunikasi atas rasa keseganan pegawai terhadap atasan.

1.1.1 Masih ada ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja pegawai

Kinerja pegawai dapat dikatakan baik ketika dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik. Hasil kerja dalam suatu kinerja dalam perusahaan, dapat dilihat dari kualitas, kuantitas dan efisiensi dalam melaksanakan tugas yang dilakukan pegawai. Sedangkan perilaku kerja dapat dilihat dari disiplin kerja, inisiatif dan ketelitian dalam kinerja pegawai. Dan sifat pribadi pegawai dapat dilihat dari cara kepemimpinan, kejujuran dan kreativitas pegawai itu sendiri, yang sehingga pada akhirnya akan berdampak pada kinerja pegawai yang optimal sesuai dengan ketentuan dan peraturan dalam perusahaan ketika kinerja di baik dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan tersebut.

Tabel 1.1.1
Gambaran Ketidakpuasan
Pelanggan Terhadap Kinerja Pegawai PT Telkom

NO.	Indikator Penilaian	Pegawai 1	Pegawai 2	Pegawai 3
1.	Hasil Kerja			
	Kuantitas hasil kerja	3	4	4
	Kualitas hasil kerja	3	3	4
	Efesiensi dalam melaksanakan tugas	2	3	4
2.	Perilaku Kerja			
	Disiplin kerja	3	4	4
	Inisiatif	3	4	4
	Ketelitian	3	4	4
3.	Sifat pribadi			
	Kepemimpinan	3	3	4
	Kejujuran	3	3	4
	Kreativitas	4	3	4
	TOTAL	27	31	36

(Sumber : Data Hasil Observasi Pra Riset 13 April 2018)

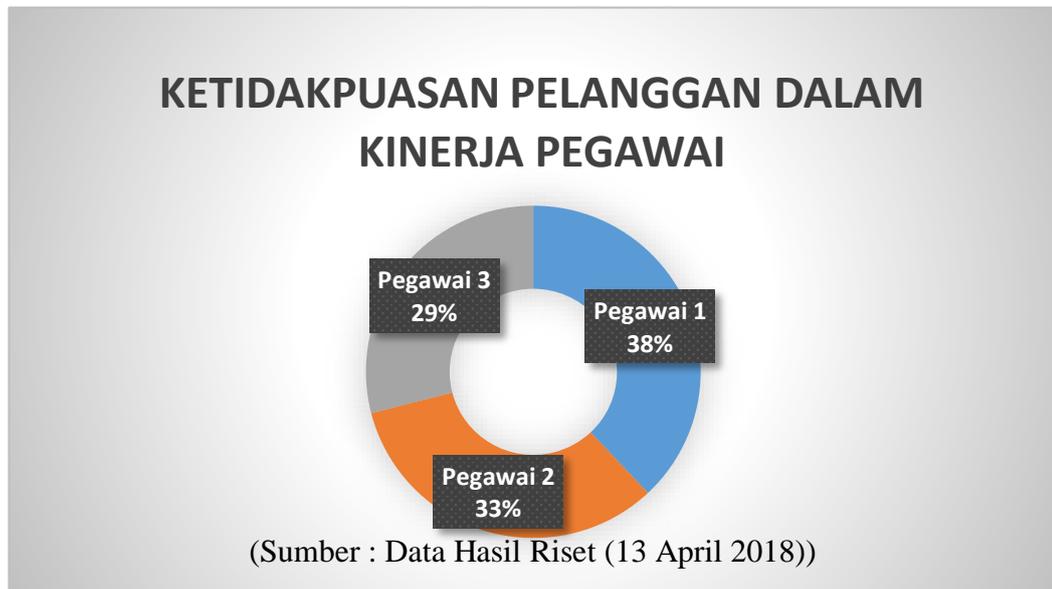
Keterangan :

Dimana kuesioner yang digunakan dalam pra riset ini menggunakan skala likert dengan beberapa alternatif jawaban yaitu:

1. Sangat Setuju (SS) diberi skor 4
2. Setuju (S) diberi skor 3
3. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
4. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Pada skala ini terdiri atas jumlah pertanyaan yang semuanya akan menunjukkan jawabannya terhadap suatu objek atau ciri tertentu. Dimana kuesioner ini akan diisi oleh responden dengan menjawab salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

Diagram 1.1.1
DATA HASIL RISET KETIDAKPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KINERJA PEGAWAI



Hasil kerja dalam suatu kinerja dalam perusahaan, dapat dilihat dari kualitas, kuantitas dan efisiensi dalam melaksanakan tugas yang dilakukan pegawai. Sedangkan perilaku kerja dapat dilihat dari disiplin kerja, inisiatif dan ketelitian dalam kinerja pegawai. Dan sifat pribadi pegawai dapat dilihat dari cara kepemimpinan, kejujuran dan kreativitas pegawai itu sendiri, yang sehingga pada akhirnya akan berdampak pada kinerja pegawai yang optimal sesuai dengan ketentuan dan peraturan dalam perusahaan. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan pada PT Telekomunikasi Palembang, maka didapat data hasil pra riset yang dimana terdapat 3 kategori dalam penilaian, yaitu kategori yang tinggi terlihat pada kinerja pegawai ketiga yang mencapai sebesar 38%, kategori yang sedang terlihat pada kinerja pegawai sebesar 33% dan kategori yang rendah terlihat pada kinerja pegawai kesatu sebesar 29%.

Berdasarkan diagram diatas, menunjukkan bahwa terdapat permasalahan yang dilakukan pada pegawai 1 dalam melaksanakan suatu tugas yang telah diberikan, sebagai tanggung jawab pegawai untuk diselesaikan. Dimana pegawai 1,

efisiensi dalam melaksanakan tugasnya masih terkategori kurang baik, pegawai ini tidak melaksanakan tugasnya dengan tepat waktu, terkadang tugas yang diberikan lama terselesaikan, kebanyakan pegawai ini hanya mengobrol pada pegawai yang lain, tidak menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu, dan pegawai ini juga keseringan datang terlambat untuk bekerja. Hal ini dapat menyebabkan suatu hasil kerja yang dilakukan kurang optimal. Hal ini juga dapat dilihat berdasarkan beberapa keluhan konsumen yang menggunakan indihome, dimana masih terdapat pegawai yang belum melaksanakan tugasnya dengan tepat waktu dalam memperbaiki indihome yang rusak dan sehingga lama terselesaikan. Dengan demikian, konsumen merasa ketidakpuasan atas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai PT. Telekomunikasi tersebut.

1.1.2 Penyampaian informasi yang dilakukan pegawai PT Telkom kurang efektif

Informasi merupakan suatu hal yang sangat wajib disampaikan dengan baik dan dapat dilakukan dengan cara yang benar agar dapat diterima dan dicerna oleh informan, baik disampaikan secara online maupun surat kabar seperti koran, majalah dsb. Akan tetapi, berbeda halnya pada pegawai PT. Telkom yang hanya melakukan penyebaran informasi secara online kepada masyarakat seperti pengumuman *ivent* yang dilakukan PT Telkom disampaikan hanya melalui website resmi dan Medsos sehingga, masyarakat yang belum bisa menggunakan alat komunikasi yang canggih akan ketinggalan pada informasi yang disampaikan, sehingga penyampaian informasi kurang efektif menyebar.

Tabel 1.1.2

Persepsi Pelanggan terhadap Efektifitas Penyampaian Informasi yang Dilakukan Pegawai PT Telkom

Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Memuaskan	4	9,3 %
Memuaskan	12	27,9 %
Tidak Memuaskan	10	23,3 %
Sangat Tidak Memuaskan	17	39,5%
Total	43	100 %

Sumber : Data Hasil Pra Survey 13 April 2018

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada tanggal 13 April 2018 dengan responden sekitar PT. Telekomunikasi Indonesia Palembang, dengan menanyakan pertanyaan “apakah informasi disebarkan oleh pegawai CSR dan HR pada PT. Telkom Indonesia sudah efektif tersebar luaskan pada pelanggan?”.

Dilihat dari hasil survey yang dilakukan dari 43 responden bahwa 27 dari 43 responden masih belum mendapatkan informasi secara efektif. Walaupun internet

merupakan suatu media yang praktis dan mudah di akses oleh sebagian responden. Namun masih ada sebagian responden yang belum memiliki akses internet dan masih gagap teknologi sehingga hal ni yang menyebabkan sistem informasi tidak berjalan dengan efektif. Dengan demikian, kinerja yang dilakukan CSR dan HR pada PT. Telkom belum berjalan dengan efektif.

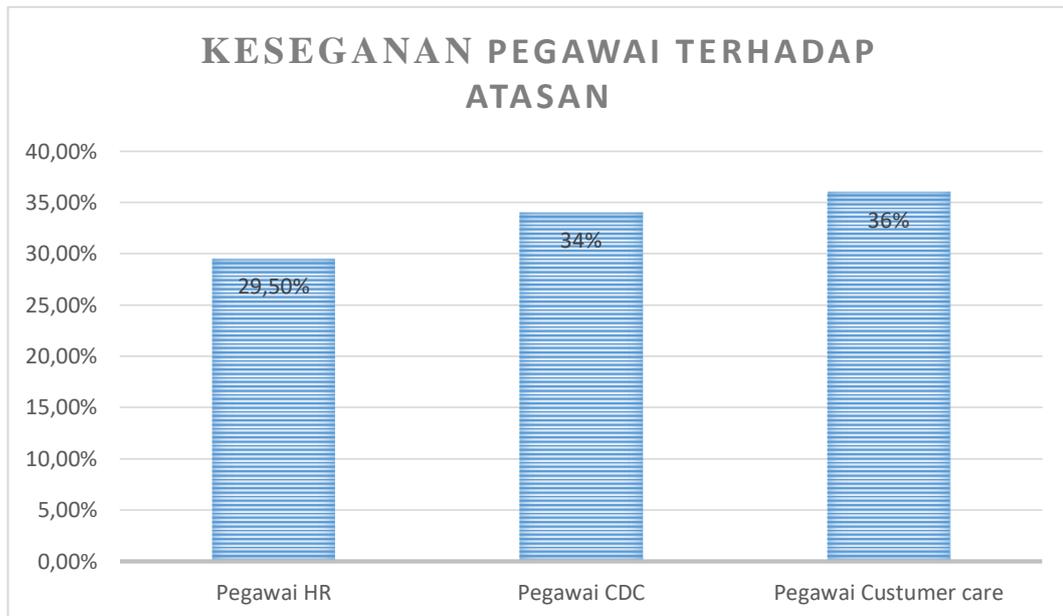
1.1.3 Masih ada kesalahan berkomunikasi atas rasa keseganan pegawai terhadap atasan.

Komunikasi merupakan cara manusia untuk menyampaikan pesan agar mengerti apa maksud dan tujuan. Sehingga tugas yang diberikan dapat dikerjakan dengan baik dan benar, namun terkadang sifat manusia yang segan terhadap strata menyebabkan pegawai merasa sulit untuk berkomunikasi dengan atasan dengan alasan karena sikap keseganan pegawai terhadap atasan yang menimbulkan munculnya kesalaha-kesalahan dalam berkomunikasi, apabila terjadi *misscommunication* antar pegawai maupun atasan akan mengalami kesalahan dalam pekerjaan dan akhirnya akan berdampak pada kinerja pegawai tersebut. Hal ini dapat memungkinkan terjadinya suatu kegagalan dalam kinerja.

No.	Indikator Penilaian	Pegawai HR	Pegawai CDC	Pegawai Customer Care
1.	Bijaksana dan sopan	4	4	4
2.	Penerimaan Umpan Balik	1	3	4
3.	Berbagi Informasi	4	4	4
4.	Memberikan informasi tugas	4	4	4
	TOTAL	13	15	16

(Sumber : Hasil Pra Riset Observasi 13 April 2018)

Diagram 1.1.2



(Sumber: Hasil Pra Riset Observasi 13 April 2018)

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan pada PT Telekomunikasi Palembang, masih adanya kesalahan dalam penerimaan umpan balik dari atasan dalam berkomunikasi atas rasa keseganan pegawai terhadap atasan. Dimana dapat dilihat pada diagram 1.1.2 menunjukkan bahwa persentase terendah pada pegawai HR, yaitu sebesar 29,5%, pegawai CDC sebesar 34% dan pegawai Customer Care sebesar 36%.

Dengan demikian hal yang dapat menjadi permasalahan adalah pegawai HR, dimana pegawai ini masih memiliki kesalahan dalam berkomunikasi dengan atasan dikarenakan sikap yang segan pada atasan membuat pegawai ini memiliki ketidakberanian untuk saling berkomunikasi sehingga tidak terjadinya proses umpan balik antar pegawai dan atasan. Hal ini juga akan berdampak pada hasil kerja yang dilakukan pegawai karena adanya *miss communication* dengan atasan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada PT. Telkom yang dimana terdapat beberapa permasalahan yang muncul pada kinerja pegawai PT. Telkom yaitu masih adanya pegawai yang belum mengerjakan tugas dengan baik, belum memiliki sikap kepedulian terhadap pekerjaan, terlihat masih adanya pelanggan

yang belum merasa puas terhadap apa yang dikerjakan pegawai. Dan masih adanya komunikasi organisasi belum berjalan secara efektif, dimana terdapat sebagian pegawai masih memiliki sikap keseganan terhadap atasan yang memungkinkan terjadinya *miss communication* antar pegawai dan atasan serta terjadinya penyebaran informasi yang belum tersebarluaskan akibat adanya pegawai yang masih memiliki gagap teknologi sehingga hal ini dapat menyebabkan sistem informasi tidak berjalan dengan efektif hal ini juga akan mengakibatkan komunikasi organisasi pada PT. Telkom belum berjalan dengan efektif dan juga akan berdampak pada suatu kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Telekomunikasi Indonesia Palembang dengan judul “Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Studi pada Pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Palembang”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul

1. Apakah ada Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di PT Telekomunikasi Palembang?
2. Bagaimana Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di PT Telekomunikasi Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai di PT Telekomunikasi Palembang.
2. Untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat praktis dan manfaat teoritis.

1.4.1 Manfaat Teoritis:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan teori sebagai bahan bacaan dalam menambah pengetahuan, referensi, data dalam menyajikan informasi mengenai pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan keilmuan penulis mengenai komunikasi organisasi dan kinerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi dan masukan bagi pihak perusahaan dalam mengetahui pentingnya implementasi komunikasi organisasi dalam berkomunikasi antara sesama pegawai perusahaan sehingga dapat mengoptimalkan hubungan yang baik antar pegawai.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang komunikasi organisasi yang sehingga dapat dijadikan acuan untuk menjadi pegawai yang baik sesuai dengan ketentuan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan dan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Al-Fatih, Muhammad.2014. *Prosedur penelitian dan praktik*.Bandung:Alfabeta
- Fajar, Marhaini.2009.*Ilmu Komunikasi Teori & Praktik*.Yogyakarta : Graha Ilmu
- Fattah, Hussein.2017. *Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta : Elmatara
- Hamid, Sanusi. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*.Yogyakarta : Deepublish
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT Refika Aditama
- Moenir.2008.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:PT.Bumi Aksara
- Pace,R.Wayne & Faules , Don F.2006.*Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*.Bandung : PT Remaja Rosda Karya
- Pasolong,Harbani .2007. *Teori Administrasi Publik*.Bandung :Alfabeta
- Rajhans,Kirti, “Effective Organizational Communication: a Key to Employee Motivation and Performance”, National Institute of Construction Management & Research, India, 2012.
- Riduwan.2010. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- . 2013. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru dan Peneliti Pemula Muda*. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti,Freddy.2017.*Customer Care Excellence*.Jakarta : PT Gramedia
- Riduwan. 2012. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru – Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung : Alfabeta
- . 2013. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru dan Peneliti Pemula Muda*.Bandung: Alfabeta.
- Riduwan & Engkos Achmad Kuncoro.2011. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur), Edisi Revisi, Cetakan Ketiga*. Bandung: Alfabeta
- Riniwati, Harsuko. 2016. *Manajemen Sumberdaya Manusia Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM*. Malang : UB Press
- Riswandi.2009. *Ilmu Komunikasi*.Yogyakarta : Graha Ilmu

- Rivai, Veithzal, Dato' Ahmad Fawzi, Mohd. Basri.2005. *Performance Appraisal, Sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan*. Jakarta: PT Grafindo Persada
- Ruliana, Poppy. 2016.*Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*.Jakarta : Rajawali Pers
- Romli,Khomisahrial. 2014. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta : PT Grasindo
- Sardinah& Mardalena. 2017. *Pengantar manajemen*. Yogyakarta : Deepublish
- Simamora, Bilson.2003. *Penilaian Kinerja dalam Manajemen Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Sinambela,Poltak Lijan.2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Suprpto,Tommy.2009.*Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: MedPress
- Sugiyono.2015.*Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Taniredja,Tukiran & Mustafidah, Hidayati.2012. *Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta
- Thoha,Miftah.2014.*Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya,cetakan 23*. Jakarta : Rajawali Pers
- Wibioson, Dermawan. 2011. *Manajemen Kinerja Korporasi dan Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Wursanto,Ig. 2005. *Dasar-dasar ilmu organisasi*.Yogyakarta: CV ANDI OFFSET