

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Gambar 1.1

#### Logo PT Telekomindo Primakarya



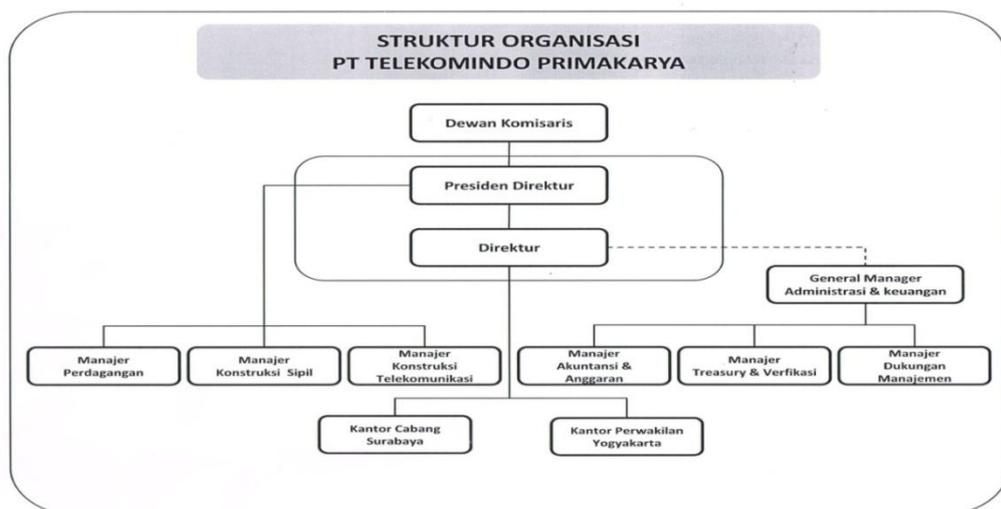
Sumber: [www.telekomindo.com](http://www.telekomindo.com) (diakses pada tanggal 10 April 2013)

PT. Telekomindo Primakarya sudah berdiri sejak tahun 1990 dengan nama awal PT. Primabhakti. Kemudian pada tahun 1996, mulai berdiri PT. Telekomindo Primakarya yang secara resmi telah menjadi badan hukum sendiri dengan modal dasar perseroan terbatas adalah sebesar Rp 40.000.000.000,- (empat puluh milyar rupiah) yang terbagi atas 40.000 saham masing-masing bernilai Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah). Dalam tahun 2007 terjadi perubahan kepemilikan saham dari PT. Telekomindo Media Informatika dan Koptelindo kepada Koperasi Primakarya. Perubahan saham dimaksud telah disetujui dalam RUPS Luar Biasa tanggal 13 Desember 2007 yang dikukuhkan dengan Akta Notaris No. 24 dari Notaris Dr. Wiratni Ahmadi, SH. (Sekretariat, 2008: 3)

Struktur organisasi perusahaan pada PT. Telekomindo Primakarya adalah sebagai berikut:

Gambar 1.2

#### Struktur Organisasi PT Telekomindo Primakarya



Sumber: Data Internal PT Telekomindo Primakarya tahun 2013

Secara khusus bidang usaha yang dilaksanakan oleh PT. Telekomindo Primakarya saat ini meliputi jasa pembangunan bidang konstruksi sipil dan jasa pembangunan konstruksi telekomunikasi (*out site plan*). Kegiatan usaha yang dimaksud mencakup pekerjaan pembangunan gedung sentral telekomunikasi, jaringan telekomunikasi kabel optik dan tembaga. Kegiatan perdagangan sebagai *side business* perusahaan mulai dilaksanakan dengan cara menjalin kerjasama pengadaan perangkat telekomunikasi. Dimana distribusi dilakukan ke seluruh Indonesia dan melekat pada unit-unit terkait seperti unit jasa konstruksi sipil, jasa konstruksi telekomunikasi dan perdagangan investasi yang memiliki divisi *marketing* khusus. (Sekretariat, 2008: 2)

### **1.1.2 Visi dan Misi**

Sebagai perusahaan kontraktor yang sejak didirikannya bergerak di bidang jasa konstruksi sipil dan telekomunikasi dan berbentuk perseroan terbatas, PT. Telekomindo Primakarya mempunyai tugas untuk memberikan hasil terbaiknya bagi *stakeholder*. Oleh karena itu, dalam setiap kegiatan usahanya PT. Telekomindo Primakarya akan selalu berpihak dan bertumpu pada visi dan misi perusahaan sebagaimana dirumuskan sebagai berikut (Sekretariat, 2008: 4) :

#### **A. Visi**

Visi perusahaan adalah menjadi pendukung operator jasa telekomunikasi dan multimedia yang handal, berkualitas dan berskala nasional.

Perumusan visi tersebut menggambarkan bahwa PT. Telekomindo Primakarya secara aktif akan selalu memainkan peranannya dalam setiap program pembangunan, serta tetap konsisten untuk senantiasa menjaga kualitas dan komitmen terhadap *client*.

#### **B. Misi**

- a. Menunjang pembangunan nasional, khususnya dalam industri telekomunikasi secara profesional, kompetitif, dan efisien.
- b. Memberikan hasil terbaik kepada pemegang saham, pemberi kerja, karyawan dan mitra kerja.

Perumusan misi tersebut menggambarkan bahwa PT. Telekomindo Primakarya sebagai profesional yang bergerak dalam bidang jasa konstruksi sipil dan telekomunikasi juga penyediaan infrastruktur, memiliki optimisme keberhasilan dalam menunjang pembangunan nasional khususnya industri telekomunikasi di dalam negeri dengan mengutamakan hasil terbaiknya.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi merupakan hal yang terpenting bagi manusia untuk melakukan berbagai macam aktivitas dalam kehidupan mereka. Setiap hari dalam kegiatan manusia pasti menggunakan komunikasi, baik komunikasi dengan diri sendiri, komunikasi dengan keluarga ataupun teman-teman dan rekan kerja mereka. Hal ini dimaksudkan agar mereka dapat mencapai kesepahaman makna atau arti. Banyak orang mengalami salah paham hanya karena penyampaian pesan yang kurang dimengerti (*missed communication*) yang dapat memengaruhi berbagai kegiatan manusia.

Komunikasi tidak hanya dilakukan secara langsung atau tatap muka, tetapi juga dapat melalui perangkat telekomunikasi agar penyampaian informasi yang diberikan oleh pengirim pesan kepada penerima pesan dapat sesuai. Perangkat telekomunikasi tersebut dibangun oleh perusahaan kontraktor yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi.

PT Telekomindo Primakarya merupakan perusahaan kontraktor yang bergerak di bidang jasa konstruksi sipil dan telekomunikasi. Kantor pusat PT Telekomindo Primakarya yang terletak di Bandung mempunyai 40 karyawan tetap per Januari 2013 yang tersebar di kantor pusat Bandung, kantor cabang Surabaya, kantor perwakilan Yogyakarta dan tempat proyek yang sedang PT Telekomindo Primakarya kerjakan yang tersebar di luar Jawa Barat. Berdasarkan Sekretariat PT Telekomindo Primakarya (2008: 12), Komitmen, Kompetensi dan Komunikasi (3K) menjadi pendukung keberhasilan kerja perusahaan. Dengan pengalaman yang dimiliki sebagai perusahaan kontraktor di bidang jasa konstruksi sipil dan telekomunikasi, telah mengantarkan PT Telekomindo Primakarya menjadi salah satu perusahaan kontraktor yang kompetitif dan potensial.

Komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kerja suatu organisasi (perkantoran) menjadi semakin baik. Dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi yang buruk maka dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal. Peningkatan kinerja pegawai secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan dan memberikan *feedback* yang tepat terhadap perubahan perilaku. (Dyah & Oktaviani, 2009: 61)

Menurut pendapat diatas, komunikasi yang berlangsung dengan baik akan mampu membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas yang sedang dikerjakan sehingga dapat mendorong tingkat kerja perusahaan secara keseluruhan sehingga tercapai tujuan perusahaan. Begitu juga sebaliknya, apabila komunikasi memburuk maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai dan tingkat kerja akan turun.

Berdasarkan kesimpulan dari wawancara yang dilakukan pada tanggal 14 Maret 2013 dengan Ibu Dewiyana, selaku Manajer Bagian Dukungan Manajemen (yang dulunya merupakan bagian SDM dan Logistik) di PT Telekomindo Primakarya, adalah komunikasi merupakan hal paling penting di lingkungan kerja terutama di PT Telekomindo Primakarya karena untuk berkoordinasi di antara unit pada suatu kasus atau masalah akan diadakan diskusi di dalam perusahaan karena apabila tidak diadakan diskusi, maka akan menimbulkan *missed communication* yang nantinya akan berpengaruh terhadap kinerja.

Menurut Suwanto (2010 : 191), komunikasi merupakan proses memberi dan menerima informasi sampai pada pemahaman makna. Komunikasi dapat berhasil jika komunikator (sumber) menyampaikan pengertian kepada penerima.

Berdasarkan pendapat diatas, komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari pengirim kepada penerima agar dapat mencapai kesepahaman makna atau arti dalam melakukan tugas, berkoordinasi antarunit maupun dalam menyelesaikan suatu kasus atau masalah.

Komunikasi di PT Telekomindo Primakarya, berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 9 April 2013 dengan Ibu Dewiyana, dilakukan dengan nota kedinasan yaitu memo intern untuk pemberian tugas antarmanajemen. Selain itu, komunikasi antarpribadi juga merupakan salah satu cara komunikasi yang dilakukan di PT Telekomindo Primakarya. Arah komunikasi yang terjadi di dalam PT Telekomindo Primakarya antara lain komunikasi vertikal atau komunikasi yang terjadi antara pegawai dengan manajer, komunikasi vertikal atau komunikasi yang terjadi di antara sesama pegawai atau komunikasi yang terjadi di antara sesama manajer dan komunikasi diagonal atau komunikasi yang terjadi antara manajer suatu unit dengan pegawai yang bukan merupakan unitnya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 1 April 2013 dengan Ibu Dewiyana, dalam kegiatan sehari-hari para karyawan tidak luput dari adanya interaksi satu sama lain. Interaksi yang dilakukan oleh karyawan ketika pertama datang ke kantor pada pagi hari hingga menjelang pulang. Interaksi yang dilakukan oleh karyawan tidak hanya berkaitan dengan pekerjaan, tetapi hal pribadi juga mereka perbincangkan. Interaksi dengan atasan juga dilakukan oleh karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pertukaran ide, diskusi tugas juga dilakukan oleh karyawan sebagai interaksi sehari-hari, seperti tiap masing-masing unit mengadakan *coffee morning* yang biasanya bersifat santai setiap sebulan sekali atau untuk antarunit mengadakan rapat koordinasi yang bersifat lebih formal.

Komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang mempunyai peran dalam berkomunikasi, yang menjadikan seorang *sender* dapat mengirimkan informasi kepada *receiver*. Dalam ilmu komunikasi, hal demikian sering disebut komunikasi interpersonal atau antarpribadi. Komunikasi antarpribadi atau interpersonal adalah pertukaran informasi yang terjadi diantara dua orang atau lebih. Dalam melakukan komunikasi antarpribadi, masing-masing pribadi memiliki cara sendiri-sendiri dalam berhubungan dengan orang lain. Komunikasi akan berjalan dengan efektif jika masing-masing orang yang berkomunikasi mengetahui informasi secara lengkap. (Sopiah, 2008:147).

Berdasarkan pendapat diatas, komunikasi antarpribadi merupakan pertukaran informasi yang terjadi di antara dua orang atau lebih di dalam organisasi dapat berupa instruksi, motivasi yang berkaitan dengan keberlangsungan tugas di dalam pekerjaan, gagasan ataupun ide dari pihak di dalam organisasi.

Menurut keterangan dari Ibu Dewiyana, walaupun komunikasi penting di lingkungan PT Telekomindo Primakarya tetapi komunikasi dengan karyawan yang berada di tempat proyek sulit karena pegawai tersebut berada jauh di luar kantor dan biasanya komunikasi hanya terfokus pada yang

berada di lingkungan kantor saja. Kemudian komunikasi langsung pegawai kepada direksi tidak bisa dilakukan karena harus melalui manajer dari pegawai tersebut. Namun untuk komunikasi direksi langsung dengan pegawai bisa dilakukan, seperti contohnya teguran. Hal-hal tersebutlah yang dapat mempengaruhi kinerja di dalam PT Telekomindo Primakarya.

Menurut Suwatno & Priansa (2011: 196), kinerja merupakan *performance* atau unjuk kerja. Kinerja atau prestasi kerja dapat pula diartikan sebagai merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku, dalam kurun waktu tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya.

Berdasarkan pendapat di atas, kinerja merupakan hasil kerja dari karyawan dalam melaksanakan tugasnya yang telah diberikan sesuai dengan tanggung jawab yang menjadi kewajibannya yang dapat memenuhi tujuan perusahaan.

Kinerja pegawai di PT Telekomindo Primakarya dapat dilihat dari penilaian kinerja maupun daftar kehadiran pegawai. Kehadiran dapat menjadi faktor yang mendorong kinerja untuk lebih baik. Ketidakhadiran dapat disebabkan oleh keinginan untuk menghindari ketidaknyamanan suatu lingkungan kerja atau kekecewaan terhadap komunikasi yang terjadi di dalam organisasi sehingga dapat menimbulkan salah paham terhadap informasi yang didapat. Oleh karena itu, ketidakhadiran dapat menjadi salah satu cara dimana seorang pegawai dapat diukur kinerjanya oleh perusahaan.

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Absen Tahun 2012**

Tanggal	Jumlah Hari Kerja	Persentase Kehadiran
16 Desember 2011 - 15 Januari 2012	20 HK	90.21%
16 Januari 2012 - 15 Februari 2012	22 HK	94.36%
16 Februari 2012 - 15 Maret 2012	21 HK	97.44%
16 Maret 2012 - 15 April 2012	19 HK	95.55%
16 April 2012 - 15 Mei 2012	22 HK	94.93%
16 Mei 2012 - 15 Juni 2012	21 HK	93.41%
16 Juni 2012 - 15 Juli 2012	20 HK	92.69%

(bersambung)

Tanggal	Jumlah Hari Kerja	Persentase Kehadiran
16 Juli 2012 - 15 Agustus 2012	23 HK	96.94%
16 Agustus 2012 - 15 September 2012	18 HK	92.39%
16 September 2012 - 15 Oktober 2012	21 HK	97.00%
16 Oktober 2012 - 15 November 2012	21 HK	93.30%
16 November 2012 - 15 Desember 2012	20 HK	95.00%
Rata-Rata	21 HK	94.44%

sumber: Data internal PT Telekomindo Primakarya tahun 2011 - 2012

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa kehadiran pegawai PT Telekomindo Primakarya pada tiap bulannya di tahun 2012 masih rendah atau berada di bawah rata-rata sehingga dapat menyebabkan terganggunya kelancaran komunikasi berupa informasi atau ide yang akan disampaikan kepada perusahaan untuk mendukung keberhasilan kinerja perusahaan.

Menurut Dyah & Oktaviani (2009: 62), di dalam suatu organisasi khususnya perkantoran, komunikasi adalah sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Suatu perkantoran dikonstruksi dan dipelihara dengan komunikasi. Artinya, ketika komunikasi antar komponen tersebut dapat diselenggarakan secara harmonis, maka perkantoran tersebut semakin kokoh dan kinerja perkantoran akan meningkat. Peningkatan kinerja pegawai secara perseorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan yang direfleksikan dalam pencapaian kinerja perusahaan.

Berdasarkan pendapat diatas, jika komunikasi antarpribadi diselenggarakan dengan efektif, maka kinerja pegawai secara perseorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan yang kemudian dapat dilihat dari pencapaian kinerja perusahaan.

Kinerja di PT Telekomindo Primakarya dapat dilihat dari data keuangan tiap triwulan. Namun juga dapat dilihat dari target proyek, seperti apakah tercapai atau tidak hari pengerjaan sesuai perjanjian sebelumnya. Dengan tetap memperhatikan aspek mutu dan waktu penyelesaian, tercatat sejumlah proyek yang telah berhasil diselesaikan.

**Tabel 1.2**  
**Pencapaian Kinerja Tahun 2012**

Nama Proyek	Target Proyek (dalam hari)	Waktu Penyelesaian (dalam hari)
OSP FOTS Telkomsel Area Sumatera Bagian Barat	Seharusnya 208 HK	Realisasi 208 HK
Pelaksanaan Pembangunan Gedung Kampus Sekolah Tinggi Seni dan Desain Indonesia Telkom, Bandung	Seharusnya 240 HK	Realisasi 240 HK
Pekerjaan Quality Enhancement/QE, EZE, Penurunan MFC & UP STO Divisi <i>Access</i> Area Bandung Barat	Seharusnya s/d 25 September 2012 (70 HK)	Realisasi s/d 20 November 2012 (113 HK)

Sumber: Data internal PT Telekomindo Primakarya tahun 2012

Data tersebut memperlihatkan bahwa masih terdapat proyek yang tidak sesuai dengan target waktu yang ditetapkan. Hal ini berarti menunjukkan bahwa kinerja PT Telekomindo Primakarya belum sepenuhnya optimal. Oleh sebab itu, kinerja pegawai di PT Telekomindo Primakarya yang dalam hal ini adalah waktu penyelesaian proyek yang dikerjakan oleh PT Telekomindo Primakarya apakah dipengaruhi oleh komunikasi antarpribadi sehingga bisa mempengaruhi kinerjanya dalam menyelesaikan proyek yang dikerjakan oleh PT Telekomindo Primakarya sehingga peneliti merasa tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Terhadap Kinerja Pegawai pada PT Telekomindo Primakarya".

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis merumuskan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

- a. Bagaimana komunikasi antarpribadi pada PT. Telekomindo Primakarya?
- b. Bagaimana kinerja pegawai pada PT. Telekomindo Primakarya?
- c. Apakah terdapat pengaruh komunikasi antarpribadi terhadap kinerja pegawai pada PT. Telekomindo Primakarya?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui komunikasi antarpribadi pada PT. Telekomindo Primakarya.
- b. Untuk mengetahui kinerja pegawai pada PT. Telekomindo Primakarya.
- c. Untuk mengetahui adanya pengaruh komunikasi antarpribadi terhadap kinerja pegawai pada PT. Telekomindo Primakarya.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan bagi pihak-pihak yang memerlukannya diantaranya adalah:

- a. Kegunaan Akademis

Menambah wawasan, pengetahuan, dan meningkatkan pemahaman mengenai komunikasi dalam organisasi dan kinerja karyawan.

- b. Kegunaan Praktisi

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perusahaan khususnya di bidang sumber daya manusia (SDM) agar lebih meningkatkan kinerja karyawan dengan lebih memerhatikan komunikasi dalam organisasinya.

#### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Untuk memudahkan pembaca dalam tugas akhir ini, maka sistematika penulisan tugas akhir disusun sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bagian ini, dijelaskan tinjauan terhadap objek studi, latar belakang, kegunaan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian ini berisi tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

##### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bagian ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, operasionalisasi variabel dan skala pengukuran variabel penelitian, data dan teknik pengumpulan, populasi dan sampel penelitian, uji validitas dan reabilitas, analisis data dan pengujian hipotesis.

##### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini, diuraikan hasil uji validitas dan reabilitas, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan untuk permasalahan yang sudah dirumuskan.

##### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian ini, dikemukakan kesimpulan dari masalah dan saran yang dikemukakan oleh penulis untuk perbaikan masalah.