

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Karyawan merupakan faktor penting dalam setiap organisasi baik dalam pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Suatu organisasi bukan hanya mengharapkan karyawan yang mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja dengan giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Kinerja merupakan suatu keadaan yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak – pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil dari suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional yang di ambil. Pada akhirnya, kinerja merupakan sebagai media manajemen dalam menilai dan melihat perkembangan yang dicapai selama ini atau dalam jangka waktu tertentu.

Oleh karena itu, kinerja sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan untuk keberlangsungan usaha perusahaan. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan keefektifan organisasi, situasi dan kondisi lingkungan kerja yang cenderung atau kadang berubah – ubah (dimanis) menurut pihak manajemen untuk selalu mengikuti perubahan yang terjadi, apabila tidak ada keputusan yang diambil serta tindakan organisasi tidak ada sesuai dengan tujuan organisasi

Menurut **Moeheriono (2014:95)** kinerja atau *Performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi.

Menurut **Suparyadi (2015:300)** menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan masalah yang sentral dalam kehidupan sebuah organisasi karena sebuah organisasi atau perusahaan akan mampu mencapai tujuan atau tidak, sangat tergantung pada sebaik apa kinerja yang ditunjukkan oleh para karyawan.

Selanjutnya menurut **Kasmir (2016:189)** faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan baik hasil maupun perilaku kerja yaitu (1) Kemampuan dan keahlian merupakan kemampuan atau *skill* yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. (2) Pengetahuan yaitu pengetahuan tentang pekerjaan. (3) Rancangan kerja merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuan. (4) Kepribadian yaitu kepribadian atau karakter yang dimiliki seseorang. (5) Motivasi Kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. (6) Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikan. (7) Gaya Kepemimpinan merupakan sikap atau gaya seseorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan karyawannya. (8) Budaya organisasi merupakan

kebiasaan – kebiasaan atau norma – norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. (9) Kepuasan Kerja merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan pekerjaan. (10) Lingkungan Kerja merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. (11) Loyalitas merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja. (12) Komitmen merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. (13) Disiplin Kerja merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh – sungguh.

Menurut **Mangkunegara (2008)** faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah, (1) Stres Kerja, tingkat stres yang menunjukkan bahwan karyawan mengalami tingkat tekanan keadaan yang menyebabkan tidak nyaman dalam melakukan pekerjaan. (2) Konflik Kerja, kondisi terjadinya ketidaksesuaian tujuan dan munculnya berbagai penentuan perilaku, baik yang ada dalam diri individu, kelompok maupun organisasi. (3) Kepuasan Kerja, keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang mana karyawan memandang pekerjaan, kepuasan kerja mencerminkan perasaan senang atau tidak seseorang terhadap pekerjaan.

Berdasarkan beberapa hal di atas kinerja karyawan dapat ditingkatkan atau pun di atasi melalui Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, Stres Kerja dan Dukungan Organisasi

Menurut Wood (2016:14-17) mengemukakan: “*we can define interpersonal communications a selective, systemic process that allows people to reflect and build personal knowledge of one another and create shared meanings*”. Komunikasi interpersonal adalah sebagai sebuah proses seleksi, sistemik yang memungkinkan orang untuk mencerminkan dan membangun pengetahuan pribadi tentang satu sama lain dan menciptakan makna bersama.

Menurut Arni (2015:159) Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara dua orang atau lebih yang dapat di ketahui langsung umpan baliknya.

Menurut Terry (2015) disiplin kerja adalah alat penggerak karyawan. Agar tiap pekerjaan dapat berjalan lancar, maka harus diusahakan agar ada disiplin yang baik. Terry kurang setuju jika disiplin hanya dihubungkan dengan hal-hal yang kurang menyenangkan karena sebenarnya hukuman adalah merupakan alat yang paling akhir untuk menegakkan disiplin.

Menurut Sutrisno (2015), disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk memenuhi dan menaati segala norma peraturan yang berlaku di organisasi. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Luthans (2015) menyatakan stress kerja menimbulkan masalah psikologis yang relevan dengan ketidakpuasan kerja, anteseden stres atau disebut stresor yang mempengaruhi karyawan lain dan karyawan itu sendiri.

Menurut **Triatna (2015:139)**, menyatakan bahwa stres adalah suatu keadaan seseorang, dimana kondisi fisik dan/atau psikisnya terkena gangguan dari dalam atau luar dirinya sehingga mengakibatkan ketegangan dan menyebabkan munculnya perilaku tidak biasa (yang dikategorikan menyimpang) baik fisik , sosial, maupun psikis. Perilaku karyawan yang menyimpang dalam bekerja merupakan salah satu bentuk stres kerja.

Menurut **Mathis dan Jackson (2016)**, dukungan organisasi adalah dukungan individu yang diterima organisasinya, dalam hal dukungan organisasi yang sangat dibutuhkan oleh karyawan yaitu pelatihan, standar kerja, peralatan dan teknologi.

Sedangkan menurut **Shaam (2016)**, dukungan positif dari pimpinan dan segenap karyawan akan menciptakan situasi kerja yang kondusif. Dengan mendapatkan dukungan tersebut kinerja karyawan akan terpacu untuk lebih baik. Selain itu dukungan juga memunculkan semangat tim para pekerja sehingga mereka dapat saling mempercayai dan saling membantu serta adanya hubungan baik antar pekerjaan di dalam lingkungan kerja.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Perusahaan ini pun merupakan satu – satunya perusahaan milik pemerintah yang melayani jasa kelistrikan, oleh sebab itu mempunyai hak monopoli terhadap penjualan listrik di Indonesia yang berdasarkan undang – undang 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133) yang disebut Undang – undang

ketenagalistrikan, dengan adanya hak monopoli tersebut maka PT. PLN (Persero) memiliki jumlah konsumen yang sangat banyak terdiri atas perumahan, gedung, perkantoran, serta industri – industri. Sementara PT. PLN (persero) memiliki keterbatasan dalam memenuhi peningkatan akan kebutuhan listrik tersebut. Namun tentunya PT. PLN (Persero) terus – menerus tetap melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan listrik secara bertahap keseluruh pelosok negeri.

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Padang ini merupakan lembaga penyedia jasa dan pelayanan jaringan listrik yang beroperasi langsung dibawah PT.PLN (Persero) Distribusi Sumatera Barat. Melayani jasa jaringan listrik di Area Kota Padang dengan jumlah total 71,05 juta pelanggan sampai tahun 2019. Perusahaan ini memiliki tujuan untuk menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang meliputi kegiatan pembangkitan listrik, penyaluran, distribusi tenaga listrik, perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik.

Berikut ini adalah target dari realisasi pada bidang Sumber Daya Manusia dan Umum PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat tahun 2015 – 2019.

**Tabel 1.1**  
Data pencapaian target pada bagian bidang Sumber Daya Manusia dan Umum

NO	TAHUN	TARGET		% PENCAPAIAN	
		Human Capital Readiness (HCR)	Organizational Capital Readiness (OCR)	Human Capital Readiness (HCR)	Organizational Capital Readiness (OR)
1	2015	4,45	3,72	86%	84%
2	2016	4,45	4,23	98%	95%
3	2017	4,45	4,45	100%	100%
4	2018	4,45	4,36	99%	98%
5	2019	4,45	3,97	84%	89%

*Sumber : laporan bidang sdm dan umum tahun 2019*

Berdasarkan dari data tabel di atas pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumateta Barat, mendapatkan data pencapaian target dari bidang SDM dan UMUM pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat. Pada bagian bidang SDM dan UMUM ini terdapat pencapaian 5 tahun terakhir rata – rata persentase pencapaiin semua target yaitu 100%, dimulai pada tahun 2015 dengan program HCR dan OCR, target yang terealisasi HCR 86% tidak terealisasi 14%, OCR terealisasi 84% tidak terealisasi 16%, tahun 2016 HRC terealisasi 98% tidak terealisasi 2%, OCR terealisasi 95% tidak terealisasi 5%, tahun 2017 HCR dan OCR terealisasi 100% kedua program tersebut, tahun 2018 HCR dan OCR target yang terealisasi HCR 99% tidak terealisasi 1%, OCR terealisasi 98% tidak terealisasi 2%, dan di tahun 2019 sampai laporan terakhir di bulan september

yaitu HCR terealisasi 84% tidak terealisasi 16%, dan OCR terealisasi 89% tidak terealisasi 11%.

Dari tabel 1.1 di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat belum optimal, dikarenakan tidak adanya peningkatan kinerja karyawan secara menyeluruh. Disebabkan kurang terlaksananya komunikasi interpersonal, disiplin kerja, stres kerja yang masih tinggi, dan dukungan organisasi baik pada pimpinan maupun karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai masalah tersebut dengan judul **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, DISIPLIN KERJA, STRES KERJA DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.PLN (PERSERO) WILAYAH SUMATERA BARAT”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan yang akan diteliti maka identifikasi masalah yang dapat ditetapkan sebagai berikut :

1. Komunikasi antar pribadi atau interpersonal yang masih kurang efektif.
2. Disiplin kerja yang masih lemah.
3. Stres kerja yang masih tinggi.
4. Dukungan organisasi yang masih rendah.
5. Motivasi untuk karyawan dari perusahaan yang masih rendah.
6. Budaya organisasi perusahaan yang masih belum kurang.

7. Kepuasan kerja karyawan yang masih rendah.
8. Lingkungan kerja yang membuat kurangnya kenyamanan karyawan.
9. Loyalitas karyawan terhadap perusahaan masih rendah.
10. Komitmen karyawan yang masih rendah.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, agar terfokusnya penelitian ini penulis hanya membatasi permasalahan pada hal – hal yang berkenaan dengan Komunikasi Interpersonal (X1), Disiplin Kerja (X2), Stres Kerja (X3) , dan Dukungan Organisasi( X4 ) sebagai variable bebas dan Kinerja Karyawan (Y) sebagai variable terikat pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dari permasalahan yang diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat?
2. Bagaimana Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat?
3. Bagaimana pengaruh Stres Kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat?

4. Bagaimana pengaruh Dukungan Organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat?
5. Bagaimana pengaruh Komunikasi interpersonal, Disiplin kerja, Stres kerja, dan Dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini penulis mempunyai tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap karyawan pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.
5. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal, disiplin kerja, stres kerja dan dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

### 1. Manfaat Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat. Berkaitan dengan pengaruh komunikasi interpersonal, disiplin kerja, stres kerja dan dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan agar dapat meningkatkan kinerja dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat mencapai target yang diinginkan.

### 2. Manfaat Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pengaruh komunikasi interpersonal, disiplin kerja, stres kerja dan dukungan organisasi dan sebagai bahan perbandingan antara teori dan praktek. Serta memberikan gambaran bagaimana penerapan ilmu yang didapat di bangku kuliah pada masyarakat, perusahaan dan umum.

### 3. Manfaat Bagi Akademik

Manfaat bagi akademisi yang diharapkan adalah bahwa hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan ilmu pemerintahan, dan berguna untuk menjadikan referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian atau penelitian.