

FUNGSI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH II SUMATERA UTARA

Oleh :

Syafridani
No. Stb : 97 830 0018



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2002**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



Judul Skripsi : **FUNGSI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH II SUMATERA UTARA**

Nama Mahasiswa : **SYAFRIDANI**

No. Stb : **97 830 0018**

Jurusan : **MANAJEMEN**

**Menyetujui
Komisi Pembimbing**

Pembimbing I

Drs. H. JHON HARDY, MSi

Pembimbing II

Dra. ISNANIAH LAILI KS.

Mengetahui :

Ketua Jurusan

Drs. H. JHON HARDY, MSi

Dekan

H. SYAHRIANDY, SE. MSi



Tanggal Lulus : 31 November 2002

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Alasan Pemilihan Judul.....	1
B. Perumusan Masalah.....	2
C. Hipotesis.....	3
D. Luas dan Tujuan Penelitian.....	3
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data...	4
F. Metode Analisis.....	5
BAB II : LANDASAN TEORITIS.....	6
A. Pengertian dan Fungsi Komunikasi.....	6
B. Proses Komunikasi.....	8
C. Saluran Komunikasi dalam Organisasi.....	12
D. Komunikasi yang Efektif dan Hambatan-hambatan Dalam Komunikasi.....	15
E. Pengertian Prestasi Kerja dan Alat Ukur yang Digunakan.....	18

BAB III	: PT. PLN (PERSERO) WILAYAH II SUMATERA UTARA	26
	A. Gambaran Umum Perusahaan.....	26
	B. Sistem Komunikasi yang Diterapkan.....	34
	C. Proses Komunikasi.....	37
	D. Hubungan Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan.....	39
	E. Hambatan-hambatan Komunikasi dan Usaha-usaha Peningkatan efektivitas.....	40
BAB IV	: ANALISIS DAN EVALUASI.....	44
BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
	A. Kesimpulan.....	50
	B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....		

BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi pada saat ini, mengharuskan suatu perusahaan untuk mengikuti perkembangan tersebut. Hal ini disebabkan pentingnya peranan informasi teknologi terhadap peningkatan proses kerja dan prestasi kerja karyawan dalam memajukan suatu organisasi atau perusahaan. Untuk mengetahui informasi teknologi tersebut dibutuhkan komunikasi yang cepat dan tepat.

Salah satu alat yang dipakai untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan adalah dengan menerapkan hubungan yang baik antara karyawan, baik itu antara atasan dengan bawahan maupun antara bawahan dengan atasan.

Untuk menghilangkan kekakuan atau *miss communication* hubungan didalam perusahaan maka dibutuhkan komunikasi yang efektif, dimana komunikasi merupakan proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain.

Komunikasi berperan sebagai penghubung dengan orang lain, untuk perlawanan terhadap pengaruh-pengaruh yang monoton, untuk mempengaruhi orang lain dan sebagai sumber informasi. Dengan demikian organisasi atau perusahaan sangat membutuhkan komunikasi agar prestasi kerja karyawan meningkat.

Berdasarkan uraian diatas, terlihat pentingnya komunikasi bagi perusahaan, atas dasar itu penulis memilih judul : **FUNGSI KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH II SUMATERA UTARA.**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan pada PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara.

maka penulis menemukan masalah berkaitan dengan topik yang dirumuskan sebagai berikut :

Kurang efektifnya proses komunikasi dua arah, menyebabkan prestasi kerja sulit dicapai sebagaimana yang diharapkan.

C. Hipotesis

“Hipotesis adalah sebuah kumpulan, tetapi kesimpulan ini belum final, masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis adalah suatu jawaban duga yang dianggap besar kemungkinan untuk menjadi jawaban yang benar”.¹

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka diajukan hipotesis sebagai berikut : “Jika dikembangkannya komunikasi dua arah antara pimpinan dan bawahan

maka diharapkan dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan sebagaimana yang direncanakan”.

D. Luas dan Tujuan Penelitian

Berhubung Adapun luas penelitian yang dilakukan dalam penulisan ini dibatasi hanya berkenaan dengan komunikasi dan prestasi kerja pada PT. PLN.

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Ingin mengetahui sistem dan proses yang dijalankan dalam perusahaan.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang ada dalam berkomunikasi.
3. Untuk menganalisis sistem yang digunakan dan hambatan-hambatan dalam proses komunikasi untuk selanjutnya menarik kesimpulan serta, mengajukan saran sebagai yang mungkin berguna bagi perusahaan.

E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang di pergunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Yaitu mengumpulkan data yang bersifat teoritis yang diambil dari buku-buku, majalah-majalah dan sumber bacaan lainnya yang berhubungan dengan peningkatan produktivitas kerja. Data yang diperoleh adalah data sekunder.

2. Penelitian Lapangan (Field Research)

Yaitu penelitian yang bersumber dari lapangan, yaitu Objek penelitian. Data yang diperoleh adalah data primer.

Adapun Teknik pengumpulan data dipergunakan dengan cara sebagai berikut :

1. Pengamatan (Observation)

Yaitu dengan melakukan pengamatan langsung ke objek yang diteliti.

2. Wawancara (Interview)

Penulis memperoleh keterangan dengan cara melakukan tanya jawab dengan pihak yang berwenang dalam perusahaan untuk memberikan data yang diperlukan.

3. Daftar Pertanyaan (Questionaire)

Untuk mencari kebenaran data atau keterangan dari hasil wawancara penulis membagikan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya guna diisi jawabannya oleh responden dalam perusahaan.

F. Metode Analisis

Pada penelitian ini penulis menggunakan dua jenis metode analisis yaitu :

1. Metode Analisis Deskriptif

Yaitu metode penganalisaan yang dilakukan dimana data yang terkumpul disusun, diklasifikasikan, dianalisis kemudian diinterpretasikan agar dapat

memberikan keterangan dan gambaran yang jelas tentang masalah yang telah diteliti.

2. Metode Analisis Deduktif

Yaitu metode penganalisaan data yang didasarkan kepada suatu keadaan yang logis dan prinsip-prinsip umum serta membandingkan denganada sebagai kesimpulan khusus, sehingga dari analisis tersebut dapat diperoleh suatu gambaran yang jelas, baik penyimpangan maupun penyesuaiannya.

Dari hasil kedua analisis lebih lanjut ditarik kesimpulan akhir, lalu menyusun saran yang diharapkan bermanfaat sebagai pemecah masalah yang dihadapi oleh pimpinan perusahaan.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian dan Fungsi Komunikasi

Pengertian

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin, yaitu *comunicare* yang berarti “sama”. Jadi apabila mengadakan komunikasi dengan orang lain, maka terlebih dahulu menentukan tujuan atau sasaran sebagai dasar memperoleh pengertian yang sama.

Dennish Murphy dalam buku “Etika Komunikasi Kantor” mengatakan “Communication is the whole process used in reaching other mind” (Komunikasi adalah seluruh proses yang diperlukan untuk mencapai pikiran-pikiran yang dimaksud oleh orang lain).²⁾

Dari pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses kegiatan penyampaian berita, informasi yang mengandung maksud dari suatu pihak (seseorang atau tempat) kepada pihak lain (seseorang atau tempat) lain, untuk mendapatkan saling pengertian. Defenisi tersebut memberikan pengertian yang luas karena tidak hanya menitikberatkan pada aspek manusia saja. Dengan semakin berkembangnya teknologi seperti peralatan elektronis (computer) maupun menjadi pengirim atau penerima berita dalam suatu sistem komunikasi modern, maka manusia maupun peralatan elektronis dapat menjadi suatu jaringan komunikasi.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/7/23

I.G. Wursanto, **Etika Komunikasi Kantor**, Edisi Ketujuh, Kanisius, Yogyakarta, 1991, hal, 31.

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)20/7/23

Komunikasi sebagai penyampai informasi dari pengirim kepada penerima dimana informasi itu dapat dipahami oleh si penerimanya.³⁾

Dari uraian diatas terlihat adanya penyampaian maksud gagasan dan informasi dari seseorang kepada orang lain. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan tetapi juga ekspresi wajah, intonasi dan sebagainya.

Komunikasi adalah suatu tingkah laku, perbuatan atau kegiatan penyampaian atau pengoperan lambang-lambang yang mengandung makna, atau penyampaian perbuatan suatu kegiatan atau informasi dari seseorang kepada orang lain, atau lebih jelasnya suatu pemindahan atau penyampaian mengenai pikiran-pikiran dan perasaan.⁴⁾

Komunikasi pada prinsipnya mengadakan hubungan sesuai dengan pemindahan atau penyampaian, pengoperan lambang-lambang (biasanya dalam bentuk kata-kata) untuk merubah tingkah laku orang lain.

Yang dimaksud dengan komunikasi sesungguhnya adalah lebih luas daripada hubung-menghubungi saja, juga meliputi cara penyampaian maksud manajemen, mengatakan sesuatu atau menunjukkan bagaimana sesuatu harus dikerjakan. Ia juga meliputi syarat bahwa manajemen itu harus mendengarkan pula pendapat orang lain yang dikatakan itu.⁵⁾

Dari uraian diatas terlihat adanya cara menyampaikan maksud yaitu dengan cara merumuskan komunikasi sebagai tingkah laku, perbuatan atau kegiatan penyampaian/pengoperan lambang-lambang yang mengandung arti atau makna.

³⁾ Harold Koontz, Cyril O'Donnel, Heinz Weirch, **Management (Manajemen)**, Terjemahan R. Turman S., Pedoman Ilmu, Jakarta, 1990, hal, 28.

⁴⁾ James G. Robbin & Barbara S. Jones, **Effective Communication for Official Leader and Businessman (Komunikasi Yang Efektif Untuk Pimpinan Pejabat dan Usahawan)**, Terjemahan R. Turman S., Pedoman Ilmu, Jakarta, 1990, hal, 11.

⁵⁾ M. Manullang, **Organisasi dan Manajemen**, Cetakan I, Liberty, Yogyakarta, 1990, hal, 35.

Artinya perbuatan atau kegiatan menyampaikan sesuatu gagasan atau informasi mengenai pikiran-pikiran, perasaan, fakta-fakta dan lain-lain melalui suatu proses.

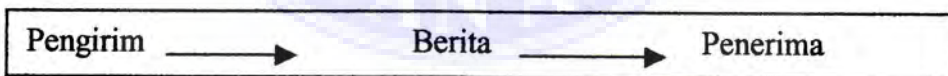
Fungsi Komunikasi

Komunikasi mempunyai beberapa fungsi antara lain :

1. Menyampaikan informasi, dan pengetahuan terutama yang berhubungan dengan pekerjaan atau pelaksanaan tugas dari seseorang kepada orang lain sehingga pekerjaan dapat dijalankan secara benar dan kerjasama tercipta.
2. Membantu, mendorong dan mengarahkan orang-orang untuk melakukan pekerjaan.
3. Membantu, membentuk dan mempengaruhi sikap dan prilaku dan menanamkan kepercayaan orang lain.
4. Membantu memelihara hubungan sosial organisasional dan membangun kekompakan dan kebersamaan orang lain yang melakukan kerja sama.
5. Menyampaikan informasi yang berhubungan dengan lingkungan organisasi secara keseluruhan.⁶⁾

B. Proses Komunikasi

Model Komunikasi Antar Pribadi



Model komunikasi diatas menunjukkan 3 unsur esensi komunikasi. Bila salah satu unsur hilang, maka komunikasi tidak dapat berlangsung.

Modelnya sangat sederhana, proses komunikasi adalah kompleks. Sebagai satu gambaran kompleksnya proses komunikasi adalah telephone, dimana pengirim

menyampaikan suatu berita, tetapi penerima mungkin mendengar atau menerima berita bukan yang dimaksudkan pengirim.

Model komunikasi yang lebih terperinci, dengan unsur-unsur penting yang terlibat dalam komunikasi antara dan diantara para anggota organisasi.

Sumber (source). Sumber atau pengirim berita memainkan langkah pertama dalam proses komunikasi. Sumber mengendalikan macam berita yang dikirim, susunan yang digunakan, dan sering saluran melalui mana berita dikirimkan. Sumber merupakan pihak yang mempunyai kebutuhan dan keinginan untuk mengkomunikasikan sesuatu gagasan, pemikiran, informasi, dan sebagainya, kepada pihak lain.

Pengubahan berita ke dalam sandi/kode (encoding). Langkah kedua ini - encoding the message—mengubah berita ke dalam berbagai bentuk simbol-simbol verbal atau non verbal yang mampu memindahkan pengertian, seperti kata-kata percakapan atau tulisan, angka, gerakan, ataupun kegiatan.

Pengiriman berita (transmitting the message). Langkah ketiga mencerminkan pilihan komunikator terhadap media atau saluran distribusi. Komunikasi lisan mungkin disampaikan melalui berbagai saluran—telepon. Hal ini mungkin dilakukan secara pribadi atau dalam pertemuan kelompok dengan banyak orang.

Penerimaan berita. Langkah keempat adalah penerimaan berita oleh pihak penerima. Pada dasarnya orang-orang menerima berita melalui ke lima pancaindera mereka—penglihatan, pendengaran, pengecap, perabaan dan penciuman.

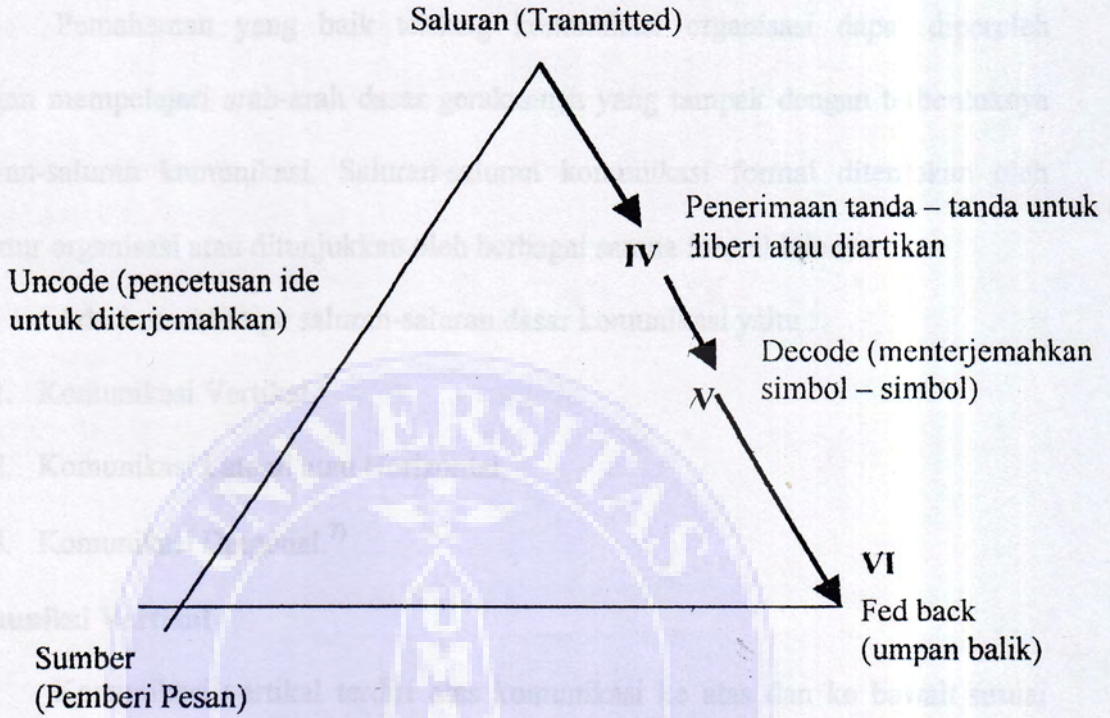
Pengertian atau penterjemahan kembali berita encoding. Langkah kelima proses komunikasi adalah decoding. Hal ini menyangkut pengertian simbol-simbol oleh

penerima. Proses ini dipengaruhi oleh latar belakang, kebudayaan, pendidikan, lingkungan, praduga, dan gangguan di sekitarnya.

Umpun balik (feedback). Setelah berita diterima dan diterjemahkan, penerima mungkin menyampaikan berita balasan yang ditujukan kepada pengirim mula-mula atau orang lain. Jadi, komunikasi adalah proses yang berkesinambungan dan tak pernah berakhir. Seseorang berkomunikasi, penerima menanggapi melalui komunikasi selanjutnya dengan pengirim atau orang lain, dan seterusnya. Tanggapan ini disebut *umpun balik*.



Gambar I
Proses Komunikasi dan Unsur - Unsurnya



Sumber : T. Hani Handoko, Manajemen, BPFE, Yogyakarta 1990, hal, 274

C. Saluran Komunikasi Dalam Organisasi

Pemahaman yang baik tentang komunikasi organisasi dapat diperoleh dengan mempelajari arah-arrah dasar gerakannya yang tampak dengan terbentuknya saluran-saluran komunikasi. Saluran-saluran komunikasi formal ditentukan oleh struktur organisasi atau ditunjukkan oleh berbagai sarana formal lainnya.

Ada 3 macam tipe saluran-saluran dasar komunikasi yaitu :

1. Komunikasi Vertikal,
2. Komunikasi Lateral atau Horizontal,
3. Komunikasi Diagonal.⁷⁾

Komunikasi Vertikal

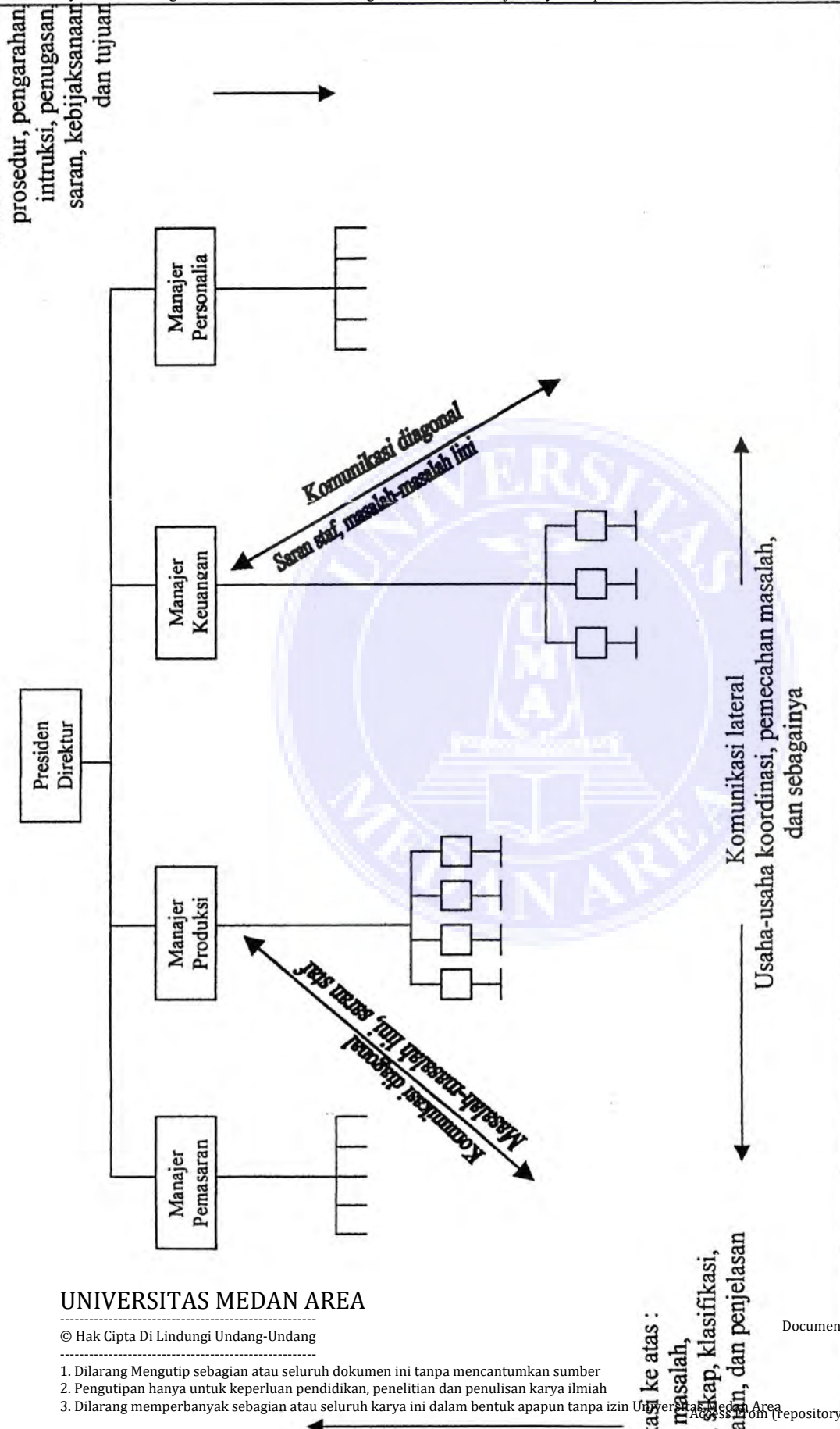
Komunikasi vertikal terdiri atas komunikasi ke atas dan ke bawah sesuai rantai perintah. Komunikasi ke bawah (*downward communication*) dimulai dari manajemen puncak kemudian mengalir ke bawah melalui tingkatan-tingkatan manajemen sampai ke karyawan lini dan personalia paling bawah. Maksud utama komunikasi ke bawah adalah untuk memberi pengarahan, informasi, intruksi, nasehat/saranm dan penilaian kepada bawahan serta memberikan informasi kepada para anggota organisasi tentang tujuan dan kebijaksanaan organisasi.

Berita-berita kebawah dapat berbentuk tulisan maupun lisan, dan biasanya disampaikan melalui memo, laporan dan dokumen lainnya, bulletin, pertemuan atau rapat, dan percakapan serta melalui interaksi orang per oarang atau kelompok-

kelompok kecil. Manajemen seharusnya tidak hanya memusatkan perhatiannya pada usaha komunikasi ke bawah, tetapi juga komunikasi ke atas.

Fungsi utama komunikasi ke atas (upward communication) adalah untuk mensuplai informasi kepada tingkatan manajemen atas tentang apa yang terjadi pada tingkatan bawah. Tipe komunikasi ini mencakup laporan-laporan periodik, penjelasan, gagasan dan permintaan untuk diberikan keputusan. Hal ini dapat dipandang sebagai data atau informasi maupun umpan balik bagi manajemen atas.





Gambar 2: Saluran-saluran Komunikasi Formal dalam Organisasi

Komunikasi Lateral atau Horizontal

Komunikasi lateral atau horizontal meliputi hal-hal berikut ini :

1. Komunikasi di antara para anggota dalam kelompok kerja yang sama.
2. Komunikasi yang terjadi antara dan diantara departemen-departemen pada tingkatan organisasi yang sama.

Bentuk komunikasi ini pada dasarnya bersifat koordinatif, dan merupakan hasil dari konsep spesialisasi organisasi. Sehingga komunikasi ini dirancang guna mempermudah koordinasi dan penanganan masalah. Komunikasi lateral, selain membantu koordinasi kegiatan-kegiatan lateral, juga menghindarkan prosedur pemecahan masalah yang lambat.

komunikasi Diagonal

komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang memotong secara menyilang diagonal rantai perintah organisasi. Hal ini sering terjadi sebagai hasil hubungan-hubungan departemen lini dan staf.

D. Komunikasi yang Efektif dan Hambatan-hambatan dalam Komunikasi

Komunikasi yang efektif terjadi apabila si penerima menangkap isi pesan yang dimaksudkan si pengirim sehingga si penerima pesan dapat mengartikan maksud dari pesan si pengirim secara tepat. Komunikasi dapat efektif apabila si pengirim berinisiatif untuk menguji kebenaran pesan yang telah disampaikannya. Umpan baliksangat perlu apabila si pengirim ingin kepastian bahwa pesan itu telah benar-

Ada lima syarat untuk berkomunikasi secara efektif yaitu :

1. Menciptakan suasana komunikasi yang menguntungkan,
2. Menggunakan bahasa yang mudah ditangkap dan dimengerti,
3. Pesan yang disampaikan dapat menggugah perhatian atau minat dipihak komunikasi,
4. Pesan dapat menggugah kepentingan dipihak komunikasi yang dapat menguntungkannya,
5. Pesan dapat membuktikan sesuatu penghargaan dipihak komunikan.⁸⁾

Hambatan-hambatan dalam Komunikasi Efektif

Meskipun komunikasi yang disampaikan mudah dimengerti, lengkap, tepat waktu serta dalam perusahaan telah diciptakan komunikasi timbal balik, tetapi kemungkinan komunikasi tersebut tidak dilaksanakan atau dilaksanakan, tetapi tidak sesuai dengan yang diinginkan. Hal ini dapat terjadi sebab didalam pelaksanaan komunikasi banyak sekali hambatan-hambatan yang mungkin timbul, sehingga kemungkinan pelaksanaan tidak sesuai dengan rencana.

Ada empat macam hambatan dalam komunikasi, yaitu :

1. Hambatan Psikologis,
2. Hambatan kurangnya motivasi,
3. Hambatan karena banyaknya perantara,
4. Hambatan karena kurangnya partisipasi.⁹⁾

Ad. 1. Hambatan Psikologis

Hambatan ini dapat ditimbulkan oleh beberapa hal yaitu antara lain : data komunikasi yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, komunikasi yang disampaikan sering kali keliru dan diralat, turunya kewibawaan dari atasan dan sebagainya. Hambatan komunikasi ini karena kerap kali terjadi kurangnya informasi tentang data yang disampaikan serta kejujuran komunikator dalam menafsirkan dan menyajikan bahan-bahan komunikasi yang bermanfaat.

Ad.2. Hambatan Karena Kurangnya Motivasi

Kemampuan perusahaan untuk memotivasi orang-orangnya merupakan kunci mau tidaknya orang-orangnya melaksanakan rencana-rencana, intruksi-intruksi, petunjuk-petunjuk dan saran-saran yang dikomunikasikan.

Ad.3. Hambatan Karena Banyaknya Perantara

Penyampaian komunikasi mungkin harus melalui beberapa perantara dan sebenarnya makin banyak perantara, maka kemungkinan berubahnya komunikasi tersebut makin besar pula.

Ad.4. Hambatan Karena Kurangnya Partisipasi

Partisipasi antara yang satu dengan yang lain perlu ditingkatkan baik antara atasan dan bawahan maupun tingkat-tingkatnya yang sejajar.

Kurangnya partisipasi antara pihak yang satu dengan pihak yang lain terutama

antara pihak atasan dan bawahan merupakan hambatan terhadap komunikasi

yang disampaikan, sebab bila partisipasi kurang, dapat menyebabkan rasa kurang bertanggung jawab dari penerima komunikasi sehingga kemungkinan komunikasi yang disampaikan tidak sesuai dengan yang diinginkan.

E. Pengertian Prestasi Kerja dan Alat Ukur yang Digunakan

Pengertian Prestasi Kerja

Prestasi adalah kemauan karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan sesuai yang diinginkan perusahaan agar pencapaian tujuan perusahaan dapat berjalan selaras dengan perubahan-perubahan tuntutan dari pekerjaan yang menuntut adanya kecakapan, ketrampilan yang betul-betul kearah pengembangan.

Sedangkan prestasi kerja adalah karyawan yang mampu mencapai hasil kerja yang dapat dipertanggungjawabkan baik secara kualitas maupun kuantitas disamping bekerja secara efektif dan efisien yang pantas untuk dipromosikan karena hal ini menunjukkan alat-alat dengan baik.

Prestasi kerja dapat juga dikatakan hasil kerja yang maksimal dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu yang tepat.

“Prestasi Kerja adalah suatu tingkat keberhasilan yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.¹⁰⁾

Berdasarkan dari pengertian tersebut yang dimaksud prestasi kerja yaitu ;

UNIVERSITAS MEDAN AREA

10) Malayu S. P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Aji Masagung, Jakarta, 1993

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Gabungan dari kemampuan dan minat seseorang bekerja, disamping kemampuan dan minat bekerja, peran serta pendidikan dan pelatihan bagi seorang pekerja juga menentukan prestasi kerjanya. Semakin tinggi hal ini ditingkatkan maka semakin besarlah prestasi kerja karyawan.

Adapun indikator prestasi kerja adalah sebagai berikut :

1. Produktivitas kerja karyawan meningkat.
2. Kedisiplinan karyawan semakin tinggi.
3. Absensi Karyawan Menurun.
4. Tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin semakin menurun.
5. Tingkat kecakapan karyawan menurun.
6. Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga kerja dan waktu berkurang.
7. Tingkat kerja sama karyawan semakin Harmonis.
8. Tingkat upah isentif karyawan meningkat.
9. Prakarsa karyawan meningkat.
10. Kepemimpinan dan keputusan.¹¹⁾

Alat Ukur yang Digunakan

Mengukur kinerja karyawan dapat dilakukan secara obyektif dan subyektif. Mengukur kinerja secara obyektif dilakukan terhadap kinerja karyawan berdasarkan suatu standar atau indikasi-indikasi, dari pelaksanaan pekerjaan yang dapat diverifikasi oleh yang lain. Mengukur kinerja subyektif adalah ukuran yang didasarkan pada standar pribadi atau pendapat dari yang melakukan evaluasi. Hasil

penilaian dalam suatu periode tertentu, misalnya mingguan, bulanan, kwartal, triwulan, atau semester, apakah baik atau buruk menjadi umpan balik bagi pelaksanaan kerja karyawan. Dengan adanya hubungan yang erat antara perilaku dengan umpan balik, maka hasil penilaian dengan cepat dapat mendorong perbaikan prestasi kearah yang diinginkan dan secara preventif menghindarkan karyawan kearah prestasi yang merosot.

Untuk mengukur kinerja karyawan dapat menggunakan sejumlah metode dan metode tersebut dikelompokkan menjadi dua.

1. Metode penilaian diorientasikan pada masa lampau dengan menggunakan teknik :

- a. Rating Scale
- b. Cheklist
- c. Metode Peristiwa Kritis
- d. Field Review Method
- e. Tes dan Observasi Prestasi Kerja
- f. Metode Evaluasi Kelompok.¹²⁾

Ad.1.1. Rating Scale

Adalah bentuk penilain prestasi kerja yang tertua dan paling banyak digunakan. Pada metode ini, evaluasi subyektif dilakukan oleh penilai terhadap prestasi kerja karyawan dengan skala tertentu dari rendah sampai tinggi. Evaluasi hanya didasarkan pada pendapat penilai, yang membandingkan hasil pekerjaan karyawan dengan faktor-faktor (kriteria) yang dianggap penting bagi pelaksanaan kerja tersebut.

Ad.1.2. Checklist

Metode penilaian checklist dimaksudkan untuk mengurangi beban nilai. Penilai tinggal memilih kalimat-kalimat atau kata-kata yang menggambarkan prestasi kerja dan karakteristik-karakteristik karyawan. Seperti metode rating scale, penilai biasanya adalah atasan langsung. Tetapi tanpa diketahui oleh penilai, Departemen personalia bisa memberikan bobot pada item-item yang berbeda pada checklist. Pemberian bobot ini memungkinkan penilaian dapat dikuantifikasikan sehingga skor total dapat ditentukan.

Ad.3.1. Metode Peristiwa Kritis

Metode peristiwa kritis (critical incident method), merupakan metode penilaian yang mendasarkan pada catatan-catatan penilai yang menggambarkan perilaku karyawan sangat baik atau sangat jelek dalam kaitannya pelaksanaan kerja. Catatan-catatan ini disebut peristiwa-peristiwa kritis. Berbagai peristiwa dicatat oleh penyelia selama periode evaluasi terhadap setiap karyawan.

Ad.4.1. Metode Peninjauan Lapangan

Agar tercapai penilaian lebih terstandarisasi, banyak perusahaan menggunakan metode peninjauan lapangan (field review method). Dengan metode ini, wakil ahli departemen personalia turun ke “lapangan” dan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Sistem Perundang-undangan
 membantu para penyelia dalam penilain mereka. Spesialis personalia

Document Accepted 20/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

karyawan, kemudian ahli itu mempersiapkan langsung evaluasi atas dasar informasi tersebut, lalu dikirim kepada penyelia untuk review, perubahan, persetujuan dan pembahasan dengan karyawan yang dinilai.

Ad. 5.1 Tes dan Observasi Prestasi kerja

Bila jumlah pekerjaan terbatas, penilaian prestasi kerja bisa di dasarkan pada tes pengetahuan dan ketrampilan. Tes mungkin tertulis atau peragaan ketrampilan.

Ad.6.1. Metode-metode Evaluasi Kelompok.

Ada beberapa teknik mengevaluasi kelompok-kelompok karyawan. Penilaian-penilaian seperti ini biasanya dilakukan oleh penyelia atau atasan langsung. Metode-metode penilaian kelompok berguna untuk pengambilan keputusan kenaikan upah, promosi dan berbagai bentuk penghargaan organisasional karena dapat menghasilkan ranking karyawan dari yang terbaik sampai terjelek. Berbagai metode evaluasi kelompok antara lain :

a. Metode Ranking

Metode ranking berarti penilai membandingkan karyawan yang satu dengan karyawan-karyawan lain untuk menentukan siapa yang lebih baik, dan kemudian menempatkan setiap karyawan dalam urutan dari yang terbaik sampai terjelek. Kelemahan metode ini adalah kesulitan untuk menentukan faktor-faktor pembanding, subyek kesalahan kesalahan terakhir dan halo effect. Kebaikannya menyangkut kemudahan

UNIVERSITAS MEDAN **Administrasi dan penjelasannya.**

b. Grading atau Forced Distribution

Pada metode ini penilaian memisah-misahkan atau menyortir para karyawan ke dalam berbagai klasifikasi yang berbeda. Biasanya suatu proporsi tertentu harus diletakkan pada setiap kategori.

c. Point Allocation Method

Metode ini, merupakan bentuk lain metode grading, penilai diberikan sejumlah nilai total untuk dialokasikan di antara para karyawan dalam kelompok, para karyawan yang lebih baik diberi nilai lebih besar dari pada karyawan dengan prestasi lebih jelek. Kebaikan metode alokasi nilai adalah bahwa penilai dapat mengevaluasi perbedaan relatif di antara para karyawan, meskipun kelemahan-kelemahan halo effect dan bias kesan terakhir masih ada.

2. Metode Penilaian Diorientasikan Untuk Masa Depan dengan Menggunakan :

- a. Self Appraisal
- b. Management By Objectives
- c. Psychological Appraisals
- d. Assesment Centre.¹³⁾

Ad.2.1. Penilaian Diri (Self-Appraisal)

Teknik evaluasi ini berguna bila tujuan evaluasi adalah untuk

melanjutkan pengembangan diri. Bila karyawan menilai dirinya

UNIVERSITAS MEDAN AREA

perilaku defensif cenderung tidak terjadi, sehingga upaya perbaikan diri juga cenderung dilaksanakan.

Ad. 2.2. Penilaian Psikologis (Psychological Appraisals)

Penilaian ini pada umumnya terdiri dari wawancara mendalam, tes-tes psikologis, diskusi dengan atasan langsung, dan review evaluasi-evaluasi lainnya. Penilaian psikologis, biasanya dilakukan oleh para psikolog, terutama digunakan untuk menilai potensi karyawan di waktu yang akan datang. Evaluasi terhadap intelektual, emosi, motivasi karyawan dan karakteristik-karakteristik hubungan pekerjaan lainnya sebagai hasil penilaian diharapkan bisa membantu untuk mempekirakan prestasi kerja di waktu yang akan datang.

Ad.2.3. Pendekatan Manajemen By Objective (MBO)

Inti pendekatan MBO adalah bahwa setiap karyawan dan penyelia secara bersama menetapkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran pelaksanaan kerja di waktu yang akan datang. Kemudian dengan menggunakan sasaran-sasaran tersebut, penilai prestasi kerja dilakukan secara bersama pula.

Ad. 2.4. Teknik Pusat Penilaian

Untuk membantu identifikasi “talenta” manajemen di waktu yang akan datang, banyak perusahaan besar mempunyai pusat-pusat penilaian. *Assessment Center* adalah suatu bentuk penilaian karyawan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

yang distandarisasi di mana tergantung pada berbagai tipe penilaian

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)20/7/23

dari penilai. Penilaian bisa meliputi wawancara mendalam, tes-tes psikologi, diskusi kelompok simulasi, dan sebagainya untuk mengevaluasi potensi karyawan diwaktu yang akan datang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)20/7/23

BAB III

PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) WILAYAH II

SUMATERA UTARA

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Singkat

Sejarah kelistrikan di Sumatera Utara bukanlah baru, kalau listrik mulai ada di wilayah Indonesia tahun 1893 di daerah Batavia, maka tahun 1923 listrik mulai ada di Medan. Sentralnya di bangun di tanah pertapakan kantor Perusahaan Listrik Negara Cabang Medan yang sekarang ini di Jalan Listrik No. 12 Medan, dibangun oleh NV. NIGEM (OGEM) Perusahaan Swasta Belanda.

Masa penjajahan Jepang, perusahaan Listrik (DENKO KYOKU) berada dibawah pengawasan tentara Jepang, tetapi pada dasarnya Jepang hanyalah mengambil alih pengolahan Perusahaan Listrik milik swasta Belanda tanpa mengadakan tambahan mesin dan perluasan jaringan.

Setelah Proklamasi Kemerdekaan RI 17 Agustus 1945, dikumandangkan Kesatuan Aksi Karyawan Perusahaan Listrik bekas Swasta Belanda dari tangan tentara Jepang.

Sejarah memang membuktikan kemudian bahwa dalam suasana yang semakin memburuk dalam hubungan Indonesia dengan Belanda, tanggal 3

Oktober 1953 keluar surat Keputusan Presiden No. 163 yang memuat ketentuan Nasionalisasi Perusahaan Listrik milik Swasta Belanda.

Pada tahun 1955 berdirilah Perusahaan Listrik Negara Distribusi Cabang Sumatera Utara. Setelah BPU, Perusahaan Listrik Negara berdiri dengan SK Menteri PUT NO. 16/1/20, maka organisasi kelistrikan dirubah . Sumatera Utara, Aceh, Riau dan Sumatera Barat menjadi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Eksploitasi I.

Setelah beberapa kali mengadakan perubahan nama Struktur organisasi, maka tahun 1972 Pemerintah dengan PP No. 18 menetapkan status Jawatan Listrik menjadi Perusahaan Umum Listrik Milik Negara, yang lazim disebut Perusahaan Listrik Negara, dengan hak, wewenang dan tanggung jawab membangkitkan, menyalurkan dan mendistribusikan tenaga listrik di seluruh Indonesia, juga menetapkan bahwa PLN Eksploitasi I Sumatera Utara dirubah menjadi Perusahaan Listrik Negara Eksploitasi II Sumatera Utara.

Dengan dikeluarkannya peraturan Menteri PUTI, No. 013/PRT/75 yang merubah PLN Eksploitasi menjadi PLN Wilayah dan PLN Pembangunan menjadi PLN Proyek Induk, Perusahaan Listrik Negara Wilayah II Sumatera Utara mengadakan eksploitasi dibidang pelistrikan, sedangkan Perusahaan Listrik Negara Proyek Induk pembangkit dan jaringan memutuskan fungsi utamanya dalam bidang pembangunan proyek besar wilayah II Sumatera Utara.

Sekarang dengan peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PPRI) No. 23 tahun 1994 dan akte Notaris mulai 1 Agustus 1994 Perusahaan Umum Listrik Negara berubah status menjadi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero).

Kegiatan utama dari perusahaan ini adalah mengusahakan pembangkitan, pentransmisian dan pendistribusian tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat secara adil dan merata, serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi dengan mengusahakan keuntungan sehingga dapat membiayai pengembangan, pembangkitan, pentransmisian dan pendistribusian tenaga listrik untuk melayani kebutuhan masyarakat dan menjadi perintis kegiatan-kegiatan pendistribusian tenaga listrik yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi di wilayah kerjanya. Tugasnya melaksanakan penyediaan dan penjualan dengan listrik serta pelayanan kepada langganan. Sifat usahanya adalah menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengolongan perusahaan.

Dalam menjalankan usahanya PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara juga melakukan perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik dan pengembangan penyediaan tenaga listrik.

2. Struktur Organisasi dan Pembagian tugas

Struktur organisasi pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah

UNIVERSITAS MEDAN AREA

II Sumatera Utara adalah menunjukkan tipe struktur organisasi garis dan staf.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

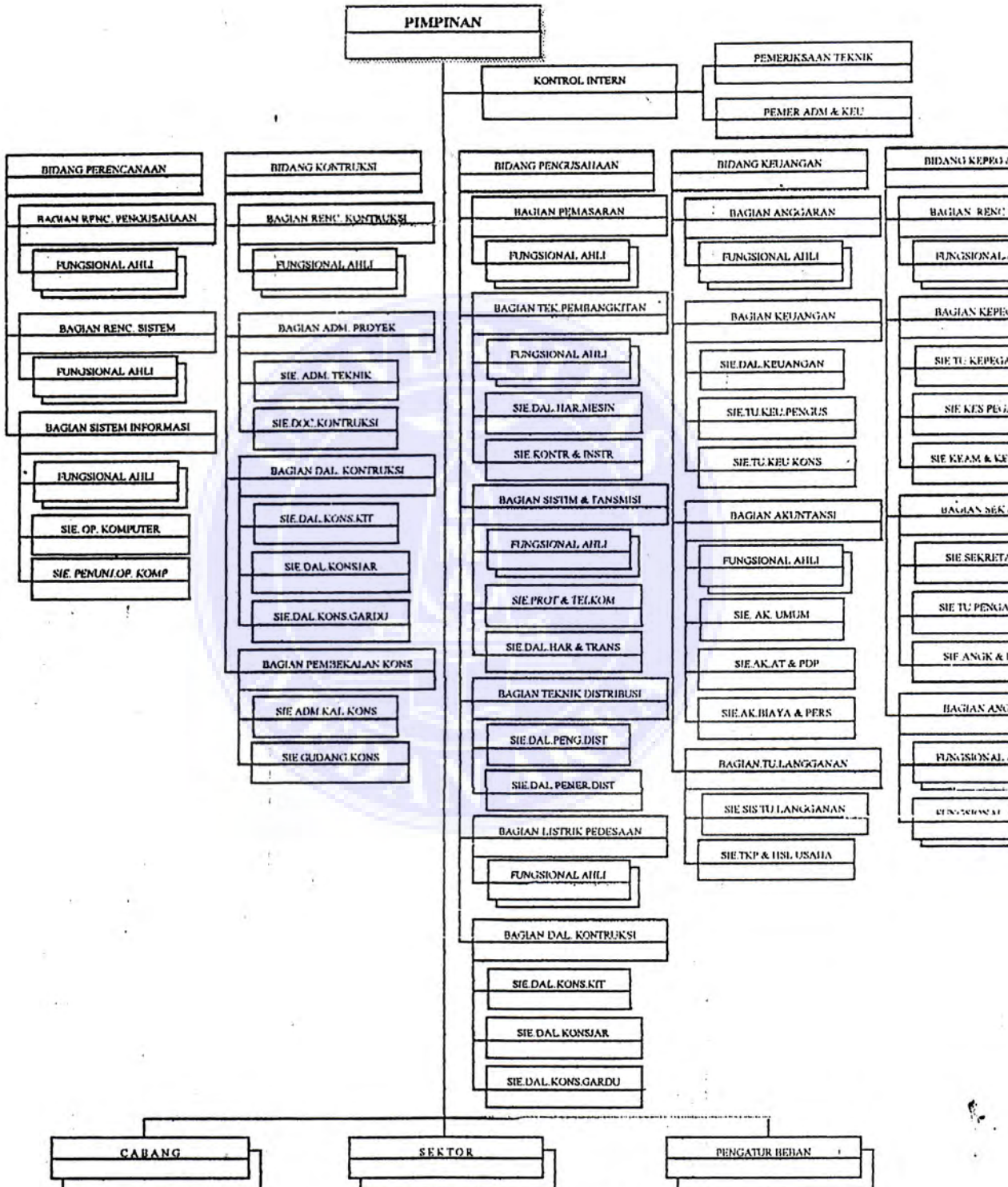
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Dalam struktur organisasi garis dan staf ini umumnya dianut oleh organisasi besar, daerah kerjanya luas dan mempunyai bidang-bidang tugas beraneka ragam dan jumlah karyawannya banyak.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat bentuk struktur organisasi PT. PLN sebagai berikut :



SUSUNAN ORGANISASI PT.PLN (PERSERO) WILAYAH II SUMATERA UTARA



UNIVERSITAS MEDAN AREA

SUMBER : PT. PLN (PERSERO) WILAYAH II SUMATERA UTARA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Adapun uraian tugas dari masing-masing fungsi organisasi PT. PLN Wilayah II Sumatera Utara sebagai berikut :

1. Pemimpin

Tugas, wewenang dan tanggung jawab.

- a. Memimpin, mengurus dan mengelola wilayah sesuai dengan maksud dan tujuan wilayah dengan senantiasa berusaha meningkatkan daya guna dan hasil guna dari wilayah.
- b. Mengelola dan mengendalikan seluruh kegiatan wilayah berdasarkan kebijaksanaan direksi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Menetapkan gaji, pensiun, jaminan hari tua dan penghasilan lain bagi pegawai serta mengatur semua hal kepegawaian lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Mengadakan dan memelihara tat buku dan administrasi wilayah sesuai dengan peraturan yang berlaku bagi perusahaan.
- e. Menyiapkan pada waktunya rencana kerja tahunan wilayah lengkap dengan anggaran keuangan.

Para pembantu pemimpin mempunyai wewenang dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Memberikan bahan pertimbangan dan saran-saran dalam penetapan kebijakan atau keputusan pemimpin.

b. Menangani masalah-masalah yang bersifat strategis seperti perencanaan korporat, pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik, perusahaan sarana penyediaan tenaga listrik, pelayanan kepada pelanggan, keuangan dan administrasi.

2. Deputy Pemimpin Bidang Perencanaan

Tugas pokoknya adalah merumuskan rencana korporat wilayah, pengembangan sistem penyediaan tenaga listrik, kebutuhan investasi, penyajian data dan informasi serta melaksanakan analisis dan evaluasi kinerja wilayah.

3. Deputy Pemimpin Bidang Kontruksi

Tugas pokoknya adalah mengelola dan pemugaran sarana penyediaan dan pendistribusian tenaga listrik.

4. Deputy Pemimpin Bidang Pengusahaan

Tugas pokoknya adalah merencanakan, mengendalikan dan membina pengoperasian dan pemeliharaan sarana penyediaan tenaga listrik, pelayanan kepada pelanggan dan listrik pedesaan.

5. Deputy Bidang Keuangan

Tugas pokoknya adalah menyusun dan memantau anggaran pendapatan dan belanja, mengelola keuangan dan akuntansi perusahaan, pembangunan dan pemugaran sarana penyediaan tenaga listrik, membina tata usaha langganan dan penjualan tenaga listrik serta menyusun laporan Keuangan.

6. Deputy Pemimpin Bidang Kepegawaian dan Administrasi

Tugas pokoknya adalah melaksanakan kegiatan pengolahan Sumber Daya Manusia, Administrasi umum, serta pelayanan hukum dan hubungan masyarakat.

7. Deputy Intern bertugas membantu pemimpin dalam mengadakan pemeriksaan dan penilai atas sistem pengendalian manajemen wilayah dan pelaksanaannya serta memberikan laporan dan saran perbaikannya.

8. Cabang

Tugas pokoknya adalah menyelenggarakan tugas operatif yang menyangkut penjualan tenaga listrik, serta pelayanan kepada pelanggan.

9. Sektor

Tugas pokoknya adalah menyelenggarakan tugas operatif yang menyangkut pembangkitan atau pentransmision tenaga listrik.

10. Unit Pengaturan Beban (UPB)

Tugas pokoknya adalah menyelenggarakan tugas operatif yang menyangkut pelaksanaan operasional sarana pembangkit, dan pentransmision listrik secara terpadu.

3. Bidang Usaha

PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara dalam melaksanakan kegiatannya mempunyai usaha-usaha dibidang antara lain :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)20/7/23

- a. Perencanaan dan pembangunan tenaga listrik,
- b. Membangkit, menyalurkan dan mendistribusikan tenaga listrik di seluruh wilayah Indonesia dari pusat-pusat pembangkit, jaringan transmisi dan distribusi milik perusahaan.

Melaksanakan kegiatan usaha tersebut perusahaan harus selalu menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan masyarakat sebagai pelanggan. Seandainya tidak ada kerjasama yang baik, maka perusahaan tidak dapat melaksanakan tugas pokoknya sebagai penjual jasa listrik.

Sesuai dengan kemajuan dan perkembangan tenaga listrik dan permintaan masyarakat terhadap jasa listrik, PT. PLN mengadakan penambahan jasa listrik di segala sektor, guna untuk memenuhi permintaan masyarakat terhadap pemakai jasa listrik di waktu yang akan datang.

B. Sistem Komunikasi yang Diterapkan

Komunikasi yang dipergunakan oleh PT. PLN (Persero) Sumatera Utara Khususnya yaitu secara umum adalah komunikasi yang berjalan secara vertikal, horizontal maupun secara diagonal.

Komunikasi ini terjadi secara langsung maupun tidak langsung, yang disadari atau tidak disadari oleh Pimpinan, Staf dan karyawan PT. PLN (Persero) Sumatera Utara. Dengan demikian PT. PLN (Persero) Sumatera Utara menggunakan sistem komunikasi yang berguna untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Sistem komunikasi internal PT. PLN (Persero) Sumatera Utara terdiri dari :

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



1. Sistem Komunikasi Internal Tertulis,
2. Sistem Komunikasi Internal Lisan

ad. 1. Sistem Komunikasi Internal Tertulis

sistem komunikasi internal tertulis dapat dilihat melalui .

- a. Surat
- b. Surat edaran
- c. Memo

Ad.1.a.Surat

Surat merupakan satu sarana untuk menyampaikan pernyataan atau informasi secara tertulis dari pihak yang satu kepada pihak yang lain, informasi yang disampaikan ini dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, pertanyaan, permintaan, laporan dan sebagainya.

PT. PLN (Persero) Sumatera Utara menggunakan surat ini sebagai sarana untuk merekam informasi secara panjang lebar, terperinci dan merupakan bukti-bukti hitam diatas putih atau sarana untuk menyampaikan informasi berisikan hal-hal yang penting dan memerlukan penjelasan yang panjang lebar serta dianggap lebih akurat.

Ad. 1.b. Surat Edaran

Surat edaran dipergunakan apabila informasi yang akan disampaikan atau ditujukan kepada rayon, dan ranting seperti rayon

demikian juga dengan Ranting Medan Denai, Ranting Medan. Biasanya surat edaran ini dimuat bila informasi-informasi baru, dimana informasi tersebut dibutuhkan oleh semua kantor cabang.

Dengan demikian fungsi surat edaran ini dilaksanakan dengan baik, karena informasi yang akan disampaikan dapat diketahui oleh semua pihak dengan cepat, sehingga hal ini tidak berbeda dengan fungsi surat edaran itu sendiri.

Ad.1.c. Memo

Memo dipergunakan untuk kalangan intern pada PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara, biasanya memo ini dikirim oleh satu departemen ke departemen yang lain, tetapi masih berada dalam satu lingkungan. Pada PT. PLN (Persero) Sumatera Utara dipergunakan untuk menyampaikan berita yang singkat, dan penggunaan memo ini berjalan dengan baik, dan penggunaan memo ini dapat memperlancar aktivitas, sehingga dengan melihat kenyataannya pada PT. PLN (Persero) Sumatera Utara maka penggunaan memo tersebut telah sesuai dengan pengertian memo itu sendiri.

Ad.2. Sistem Komunikasi Internal Lisan

Sistem komunikasi internal lisan dapat dilihat melalui “Telepon”. Telepon adalah alat komunikasi internal lisan secara tidak

langsung, telepon pada PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara

dipergunakan sebagai sarana komunikasi yang sangat penting bagi kelancaran administrasi, karena telepon ini dapat menyampaikan informasi yang cepat dan dalam waktu yang singkat.

C. Proses Komunikasi

Kelangsungan hidup organisasi berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menerima menyampaikan dan melaksanakan komunikasi. Proses komunikasi menghubungkan organisasi dengan lingkungannya termasuk bagiannya. Informasi mengalir ke dan dari organisasi itu termasuk didalam organisasi itu sendiri.

Proses komunikasi memungkinkan manajer untuk melaksanakan tugas mereka. Informasi harus dikomunikasikan kepada para manajer agar mereka mempunyai dasar perencanaan. Rencana harus dikomunikasikan kepada pihak lain agar dilaksanakan. Pengorganisasian memerlukan komunikasi dengan bawahan tentang penugasan jabatan mereka. Pengarahan mengharuskan manajer untuk berkomunikasi dengan bawahannya agar tujuan kelompok dapat tercapai. Jadi manajer dapat melakukan fungsi manajemennya hanya melalui interaksi dan komunikasi dengan pihak lain.

Suatu proses komunikasi dimulai dengan pengirim (sumber berita) yang mempunyai suatu pikiran atau ide, untuk mengadakan persamaan (commones) dengan orang lain. Dalam organisasi, sumber merupakan pihak yang mempunyai kebutuhan dan keinginan untuk mengkomunikasikan suatu gagasan pemikiran,

informasi dan sebagainya kepada pihak lain. Pikiran atau ide selanjutnya diolah

dalam simbol-simbol/encoding dengan suatu cara yang dapat dipahami, baik oleh pengirim maupun oleh penerima. Ini adalah suatu proses yang disebut 'encoding' yaitu memilih atau menyeleksi tanda. Tulisan, gerakan, gambar yang dapat menghantarkan pesan tersebut kepada si penerima (comunican). Sumber (source) mengendalikan macam berita yang dikirimkan.

informasi disampaikan melalui suatu saluran yang menghubungkan pengirim dengan penerima. Pesan itu dilakukan dengan lisan atau tulisan, melalui memo, komputer, telepon, telegram atau televisi, yang memudahkan penyampaian gerak isyarat dan visual. Ada kalanya dipakai dua atau lebih saluran.

Alat-alat komunikasi itu adalah :

1. Alat-alat audial, yaitu alat-alat komunikasi yang memberikan isyarat dan arti tertentu melalui pendengaran, seperti penggunaan bel, radio, telepon, tape recorder, dan lain-lain.
2. Alat-alat visual, yaitu alat-alat komunikasi yang memberikan isyarat dan arti tertentu melalui penglihatan, misalnya surat-surat, majalah-majalah, lampu-lampu, papan tulis dan sebagainya.
3. Alat-alat audio visual, yaitu alat-alat komunikasi yang memberikan isyarat dan arti tertentu melalui pendengaran dan penglihatan, misalnya : melalui televisi, video dan lain-lain.

Karena banyaknya pilihan yang tersedia yang masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan, maka pemilihan saluran yang tepat itu sangat vital bagi efektivitasnya komunikasi dan serta dapat melancarkan proses kegiatan dari manajemennya.

Si penerima harus siap menerima pesan itu sehingga dapat dijabarkan (decode) kedalam pikiran. Jadi proses decoding adalah menjabarkan, menterjemahkan

akurat hanya dapat terjadi jika kedua pihak, pengirim dan penerima memberikan makna yang sama untuk simbol-simbol yang membentuk pesan itu.

Komunikasi mempunyai tujuan yaitu agar pikiran atau ide dari pemberi pesan dapat dimengerti oleh penerima dan selanjutnya penerima melakukan respon atau reaksi sesudah menganalisis pesan yang disampaikan (keinginan) pemberi pesan.

Seseorang akan dapat menerima sebuah pesan hanya kalau terdapat 4 kondisi-kondisi seperti di bawah ini.

1. Ia dapat dan benar-benar mengerti pesan komunikasi.
2. Pada saat ia mengambil keputusan, ia sadar bahwa keputusannya itu sesuai dengan tujuannya.
3. Pada saat ia mengambil keputusan, ia sadar bahwa keputusannya itu bersangkutan dengan kepentingan pribadinya.
4. Ia mampu menepatinya.

D. Hubungan Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

Suatu pekerjaan dapat dikatakan produktif, apabila dengan pengorbanan tertentu dapat memberikan hasil yang maksimal. Jadi hasil yang maksimal dari setiap pekerjaan tergantung dari cara kerja yang efisien dan komunikasi yang dilakukan pimpinan kepada karyawan untuk mencapai hasil yang optimal.

Dengan demikian salah satu cara untuk dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan yaitu dengan melakukan komunikasi dari atasan kepada bawahan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan bawahan tersebut. Melalui komunikasi diharapkan semangat dan kegairahan kerja akan meningkat. Apabila perusahaan mampu meningkatkan semangat dan kegairahan kerja tersebut keuntungan yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA
dipencanakan akan mudah tercapai.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)20/7/23

Indikasi menurunnya semangat dan kegairahan kerja penting diketahui pimpinan agar dapat mengambil tindakan pencegahan/pemecahan masalah sedini mungkin. Indikasi turunnya semangat dan kegairahan kerja antara lain :

1. Turun atau rendahnya produktivitas kerja,
2. Tingkat absensi yang naik atau tinggi,
3. Labour turn over yang naik atau tinggi,
4. Tingkat kerusakan yang naik atau tinggi,
5. Kegelisahan dimana-mana,
6. Tuntutan yang sering terjadi.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa perbandingan terbaik antara usaha dan hasilnya dalam setiap pekerjaan terutama ditentukan bagaimana pekerjaan itu dilakukan. Sedangkan dalam pelaksanaan komunikasi juga harus didasarkan pada norma-norma yang hakikatnya berhubungan pada situasi yang dirasakan oleh karyawan.

E. Hambatan-hambatan Komunikasi dan Usaha-usaha Peningkatan Efektivitas Komunikasi

Dalam melakukan suatu kegiatan tentu tidak semuanya dapat berjalan dengan lancar, pasti ada hambatan-hambatannya.

Demikian juga dengan PT. PLN. (Persero) Sumatera Utara mempunyai beberapa hambatan yang akan mengganggu kelancaran proses kegiatan perusahaan

sehingga komunikasi dapat terganggu yaitu :

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)20/7/23

melakukan paling sedikit dua hal untuk mendorong umpan balik dan menggunakannya secara efektif. Manajer dapat menciptakan lingkungan yang mendorong umpan balik, dan mendapatkan umpan balik melalui kegiatan mereka sendiri.

c. Menjadi Komunikator yang Lebih Efektif

Teknik-teknik komunikasi yang jelek mengganggu banyak manajer, seperti halnya mengganggu hubungan mereka dengan para bawahannya di luar pekerjaan. Oleh karena itu, latihan-latihan dalam penulisan dan penyampaian berita secara lisan perlu dilakukan untuk meningkatkan pemahaman akan simbol-simbol, penggunaan bahasa, pengutaraan yang tepat dan kepekaan terhadap latar belakang penerima berita.

d. Pedoman Komunikasi yang Baik

Ada sepuluh pedoman komunikasi yang baik untuk meningkatkan efektifitas komunikasi, yang secara ringkas adalah sebagai berikut :

1. Cari kejelasan gagasan-gagasan terlebih dahulu sebelum dikomunikasikan.
2. Teliti tujuan sebenarnya setiap komunikasi.
3. Pertimbangkan keadaan phisik dan manusia keseluruhan kapan saja komunikasi akan dilakukan.
4. Konsultasikan dengan pihak-pihak lain, bila perlu, dalam perencanaan komunikasi.

5. Perhatikan tekanan nada dan ekspresi lainnya sesuai isi dasar berita selama berkomunikasi.
6. Ambil kesempatan, bila timbul, untuk mendapatkan segala sesuatu yang membantu atau umpan balik.
7. Ikuti lebih lanjut komunikasi yang telah dilakukan.
8. Perhatikan konsistensi komunikasi.
9. Tindakan atau perbuatan harus mendorong komunikasi.
10. Jadilah pendengar yang baik, berkomunikasi tidak hanya untuk dimengerti tetapi untuk mengerti.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah melakukan pembahasan atas data-data lapangan sebagai langkah terakhirnya akan diambil atau ditarik suatu kesimpulan dan selanjutnya diberikan saran-saran yang dapat memberikan manfaat kepada kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Sumatera Utara.

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang sudah diterangkan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan.

1. PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah II Sumatera Utara merupakan suatu lembaga atau Badan Usaha Pemerintahan yang mempunyai tugas-tugas mengusahakan pembangkitan, pen transmisian dan pendistribusian tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat secara adil dan merata.
2. Pelaksanaan komunikasi internal dan eksternal yang dilakukan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah II Sumatera Utara dapat terlaksana dengan baik setelah ditinjau dari segi pelaksanaannya.
3. Media komunikasi sangat berperan dalam meningkatkan aktivitas-aktivitas sehari-hari pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah II Sumatera

4. Prestasi Kerja adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan sesuai dengan yang diinginkan perusahaan agar pencapaian tujuan perusahaan dapat berjalan selaras dengan perubahan-perubahan tuntutan dari pekerjaan yang menuntut adanya kecakapan, ketrampilan yang betul-betul kearah pengembangan karyawan.
5. PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara memperoleh informasi dari sistem komunikasi internal dan eksternal dapat terlaksana baik secara formal maupun informal.
6. Media komunikasi yang dipergunakan pada PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara antara lain : Telepon, Telex, Facsimile, Surat, Surat Edaran, dan Memo.
7. Jika dikembangkannya komunikasi dua arah antara pimpinan dan bawahan maka diharapkan dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan.
8. Ingin mengetahui sistem dan proses komunikasi yang dijalankan dalam perusahaan.
9. Untuk mengetahui sampai sejauh mana efektivitas komunikasi terhadap prestasi kerja karyawan.

B. S a r a n

Pada bab terakhir ini penulis ingin membrikan saran yang mungkin dapat dipertimbangkan dalam meningtkkan kelancaran komunikasi kantor, adapun saran-

UNIVERSITAS MEDAN AREA
 -----saran tersebut adalah sebagai berikut :

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
 Access From (repository.uma.ac.id)20/7/23

1. Hendaknya suasana komunikasi internal dipergunakan dengan baik, agar antara karyawan dapat terjaga keadaanya sehingga akan semakin tercipta hubungan kerjasama yang baik diantara para karyawan.
2. Komunikasi yang baik, singkat dan jelas memegang peranan yang sangat penting dalam menjalankan aktivitas kerja sehari-hari dan kemajuan perusahaan.
3. Sebaiknya keakraban antara sesama karyawan perlu dipertahankan, dipelihara serta ditingkatkan, sebab keakraban itu merupakan cerminan hubungan komunikasi yang baik.
4. Hambatan-hambatan komunikasi sedapat mungkin hendaknya dihindari, baik dari karyawan, dari atasan maupun dari perlengkapan agar komunikasi lebih efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, **Manajemen Personalia**, Ghalia Indonesia, Jakarta 1990.
- I.G.Wursanto, **Etika Komunikasi Kantor**, Edisi Ketujuh, Kanisius, Yogyakarta, 1991.
- James G-Robbin dan Barbara S. Jones, **Effective Communication for Official Leader and Businessman (Komunikasi yang Efektif Untuk Penyampaian Pada Pejabat dan Usahawan)**, Diterjemahkan oleh S. Turman Sirait, Pedoman Ilmu Jaya, Jakarta, 1991.
- Harold Koontz, Cyril O'Donnel, Heinz Weirch, **Management (Manajemen)**, Terjemahan R. Turman Sirait. Pedoman Ilmu, Jakarta, 1990.
- Malayu S.P. Hasibuan, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Aji Masagung, Jakarta, 1993.
- M. Manullang, **Organisasi dan Manajemen**, Cetakan I, Liberty, Yogyakarta, 1990.
- Riyono Pratikno, **Jangkauan-jangkauan Komunikasi**, Alumni Bandung, 1990.
- T.Hani Handoko, **Manajemen Personalia dan sumber Daya Manusia**, Edisi Kedua, BPFE, Yogyakarta, 1991.
- ____, **Manajemen**, BPFE, Yogyakarta, 1990.
- Ulber Silalahi, **Asas-asas Manajemen**, Mandar Maju, Cetakan II, Bandung, 2002.
- S. Nasution dan M. Thomas, **Buku Penuntun Membuat Thesisi, Skripsi, Disertasi, Makalah**, Edisi I, Bumi Aksara, Jakarta, 1999.
- Winarno Surakhmad, **Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Teknik**, Edisi VIII, Tarsito Bandung, 1995.