

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM  
PENCAPAIAN INTEGRITAS PEGAWAI PT PLN (Persero)  
RAYON SIPIROK KABUPATEN TAPANULI SELATAN**

SKRIPSI

Oleh :

**NIKI ADE RIZKI**  
**1403110041**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2018**

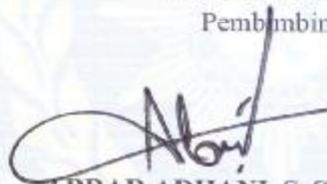
## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh :

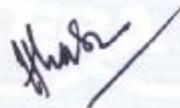
Nama : **NIKI ADE RIZKI**  
NPM : 1403110041  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : **PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM  
PENCAPAIAN INTEGRITAS PEGAWAI PT PLN  
(Persero) RAYON SIPIROK KABUPATEN  
TAPANULI SELATAN**

Medan, 09 Maret 2018  
Pembimbing



**ABRAR ADHANI, S. Sos., M. I. Kom**

Disetujui Oleh,  
Ketua Program Studi



**NURHASANAH NASUTION, S. Sos., M. I. Kom**

Plt. Dekan



**Dr. RUDIANTO, M. Si**

## BERITA ACARA PENGESAHAN



Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh,

Nama : **NIKI ADE RIZKI**  
NPM : 1403110041  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pada hari : Jumat, 09 Maret 2018  
Waktu : 08.00 WIB s/d selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Dr. YAN HENDRA, M. Si**  
PENGUJI II : **Drs. ZULFAHMI, M. I. Kom**  
PENGUJI III : **ABRAR ADHANI, S. Sos., M. I. Kom**

### PANITIA UJIAN

Ketua

  
**Dr. RUDIANTO, M. Si**

Sekretaris

  
**Drs. ZULFAHMI, M. I. Kom**

**PERNYATAAN**



Dengan ini saya, **NIKI ADE RIZKI, NPM 1403110041**, menyatakan dengan sungguh-

sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.

2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.

3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keasajanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam askah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar keasajanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 09 Maret 2018

Yang menyatakan,



**NIKI ADE RIZKI**



Unggul, Cerdas dan Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

# MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-5

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : ALIKI ADE RIZKI  
NPM : 1403110041  
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI  
Judul Skripsi : PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENCAPAIAN INTEGRITAS PEGAWAI PT PLN (Persero) RAYON SIPIROK KABUPATEN TAPANULI SELATAN

| No. | Tanggal | Kegiatan Advis/Bimbingan     | Paraf Pembimbing |
|-----|---------|------------------------------|------------------|
| 1.  | 27/2-17 | Bimbingan Bab I, II dan III. |                  |
| 2.  | 4/1-18  | Perbaiki Bab I, II dan III.  |                  |
| 3.  | 15/1-18 | Acc Bab I, II dan III.       |                  |
| 4.  | 18/1-18 | Bimbingan Draft wawancara.   |                  |
| 5.  | 19/1-18 | Acc Draft wawancara.         |                  |
| 6.  | 20/2-18 | Bimbingan Bab IV             |                  |
| 7.  | 24/2-18 | Perbaiki Bab IV              |                  |
| 8.  | 26/2-18 | Acc Bab IV.                  |                  |
| 9.  | 1/3-18  | Bimbingan dan Acc Bab V      |                  |
| 10. | 3/3-18  | Acc Bab I, II, III, IV, V    |                  |
| 11. | 7/3-18  | Acc Ujian Sidang. Mojo Hijau |                  |

Medan, 7/3.....2018.

Dekan,  
  
(Dr. Bedianto, M.Si)

Ketua Program Studi,  
  
(Norhasanah Absution, M. Kom. AB.PAR. (ADHAN).)

Pembimbing ke : I.  
  
(AB.PAR. (ADHAN).)

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENCAPAIAN  
INTEGRITAS PEGAWAI PT PLN (Persero) RAYON SIPIROK  
KABUPATEN TAPANULI SELATAN**

Oleh :

**Niki Ade Rizki  
1403110041**

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pencapaian Integritas Pegawai PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan”. Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan aktivitas yang selalu hadir, karena komunikasi adalah sarana yang digunakan para pegawai, baik secara formal maupun informal, untuk berdiskusi, bertukar pikiran, membuat laporan kepada pimpinan, memberikan arahan kepada bawahan dan sebagainya. Di dalam organisasi selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari pimpinan dan bawahan. Komunikasi pimpinan harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi pada organisasi atau perusahaan yang dipimpinnya, sehingga hal tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk memotivasi pegawai yang akan berdampak positif pada kinerja pegawai dalam pencapaian integritas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi organisasi dalam pencapaian integritas PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan, penelitian yang dilakukan oleh penulis berlangsung selama kurang lebih 1 (satu) bulan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Narasumber pada penelitian ini terdiri dari 3 orang, yang terdiri dari satu orang SPV/supervisor PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan dan dua orang lainnya merupakan staf pegawai pada perusahaan tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan objek dalam penelitian ini adalah peran komunikasi organisasi dalam pencapaian integritas pegawai PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan. Hasil penelitian ini adalah komunikasi organisasi yang dipimpin oleh pimpinan dilakukan dengan cukup baik hal ini dapat dilihat dari hasil ungkapan salah seorang narasumber yang mengatakan bahwa pimpinan PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan memiliki integritas yang tinggi.

**Kata Kunci : Komunikasi, Organisasi, Pimpinan**

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah* *rabbi'l'amin*, Puji dan Syukur tak lupa penulis panjatkan kehadirat Allah ﷻ yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan cukup baik. Shalawat dan Salam tak lupa pula penulis hadiratkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad ﷺ yang telah emmbawa umat islam dari jaman kegelapan ke jaman yang terang benderang seperti sekarang ini, semoga senantiasa kita mendapat Syafaat-Nya di akhirat kelak. Amin ya Robbal'Alamin.

Penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Komunikasi Organisasi Dalam Pencapaian Integritas Pegawai PT PLN (Persero) Rrayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan”. Penulis sangat menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih sangat banyak terdapat kekurangan dan masih sangat jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis juga menerima saran dan nasehat dari pembaca guna perbaikan dan penyempurnaan isi dari skripsi ini.

Melalui skripsi ini penulis menyampaikan rasa hormat dan cinta kepada Ayahanda tercinta Alm. Kasim yang telah berada di sisi Allah ﷻ dan Ibunda tercinta Kasiyah yang telah membesarkan dan mendidik penulis dari kecil hingga saat ini dengan segenap cinta dan kasih sayang, serta perhatian moril maupun materi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini, dan terimakasih kepada Abangda dan Kakak tercinta Dian Azhari A.Md., Hendra Kasmawan serta Nur Indah Sari yang telah memberikan dukungan dan kekuatan kepada penulis

untuk terus berusaha sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta tak lupa pula ucapan terimakasih kepada Suami tercinta Ricky Hermawan Matondang yang telah sabar menanti penulis serta banyak memberikan dukungan dan mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang, perhatian moril maupun materil kepada penulis demi menyelesaikan masa kuliah ini.

Penulis berharap nantinya skripsi ini paling tidak bisa membuat bangga Alm. Ayahanda, Ibunda, Abang dan Kakak, serta Suami tercinta. Semoga Allah ﷻ selalu mencurahkan Rahmat dan kasih sayang-Nya kepada kita sekeluarga. Amin ya Robbal'Alamin.

Dapat diselesaikannya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik moril maupun materil atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan tersebut pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Alm. Bapak Drs. Tasrif Syam, M.Si selaku Mantan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, semoga amal ibadah beliau diterima di sisi Allah ﷻ. Amin ya Robbal'Alamin.
3. Bapak Dr. Rudianto, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Drs. Zulfahmi, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Ibu Nurhasanah Nasution, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak-ibu Dosen dan Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selalu memberikan masukan kepada penulis.
9. Pimpinan dan para Staf Pegawai PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan yang telah mendukung, dan membantu dalam pembuatan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat penulis Eis Selly Indria, Misdar Br. Brutu, Annisa Andriana, Delina Fitri serta anggota Geng Buaya Squad yang telah banyak membantu dan mendukung penulis satu sama lain.
11. Teman-teman stambuk 2014 FISIP UMSU khususnya kelas IKO-B Humas Siang.
12. Seluruh rekan-rekan kerja penulis yang selalu mendukung niat penulis untuk menyelesaikan kuliah.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi masyarakat luas terkhusus kepada PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan, kiranya dapat disempurnakan di kesempatan lain. Semoga Allah ﷻ memberikan balasan kepada pihak-pihak yang telah membantu proses pengerjaan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih.

Medan, 03 Maret 2018

Penulis,

Niki Ade Rizki

1403110041

## DAFTAR ISI

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>ABSTRAK .....</b>        | <b>i</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b> | <b>ii</b> |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>     | <b>vi</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>  | <b>ix</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>x</b>  |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah ..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah .....        | 4 |
| C. Pembatasan Masalah .....     | 4 |
| D. Tujuan Penelitian .....      | 4 |
| E. Manfaat Penelitian .....     | 5 |
| F. Sistematika Penulisan .....  | 5 |

### **BAB II URAIAN TEORITIS**

|  |    |
|--|----|
| A. Pengertian Komunikasi .....               | 7  |
| B. Konsep Komunikasi .....                   | 9  |
| C. Proses Komunikasi .....                   | 10 |
| D. Saluran Komunikasi dalam Perusahaan ..... | 11 |
| E. Model-model Komunikasi .....              | 13 |
| F. Komponen Dasar Komunikasi .....           | 15 |

|   |    |
|---|----|
| G. Indikator Komunikasi .....               | 17 |
| H. Pengertian Komunikasi Organisasi .....   | 18 |
| I. Fungsi komunikasi dalam Organisasi ..... | 19 |
| J. Peran Komunikasi Organisasi .....        | 20 |
| K. Pendekatan Komunikasi Organisasi .....   | 22 |
| L. Konsep Komunikasi Organisasi .....       | 23 |
| M. Teori Komunikasi Organisasi .....        | 25 |
| N. Penertian Pemimpin .....                 | 28 |
| O. Fungsi dan Tipe Kepemimpinan .....       | 29 |
| P. Pengertian Integritas .....              | 31 |
| Q. Pengertian pegawai .....                 | 33 |
| R. Unsur-unsur Penilaian Pegawai .....      | 34 |
| S. Teori Model S-O-R .....                  | 35 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| A. Jenis Penelitian .....            | 37 |
| B. Kerangka Konsep .....             | 39 |
| C. Definisi Konsep .....             | 39 |
| D. Kategorisasi .....                | 40 |
| E. Informan/narasumber .....         | 41 |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....     | 44 |
| G. Teknik Analisis Data .....        | 44 |
| H. Lokasi dan Waktu Penelitian ..... | 45 |

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|                            |    |
|----------------------------|----|
| A. Proses Pengolahan ..... | 46 |
| B. Analisis Data .....     | 48 |
| C. Pembahasan .....        | 55 |

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 58 |
| B. Saran .....      | 60 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

|                  |    |
|------------------|----|
| Gambar 2.1 ..... | 36 |
| Gambar 4.1 ..... | 47 |
| Gambar 4.2 ..... | 47 |
| Gambar 4.3 ..... | 48 |
| Gambar 4.4 ..... | 52 |
| Gambar 4.5 ..... | 52 |

## DAFTAR TABEL

|                 |    |
|-----------------|----|
| Tabel 2.1 ..... | 36 |
| Tabel 3.1 ..... | 39 |
| Tabel 3.2 ..... | 40 |
| Tabel 3.3 ..... | 43 |
| Tabel 3.4 ..... | 43 |

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Effendy, Uchjana, Onong. 1989. *Hubungan Masyarakat*. Citra Aditya Bakti : Bandung.
- , 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rajawali Pers : Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE : Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Erlangga : Yogyakarta.
- Julia, T. Wood. 2013. *Komunikasi Teori dan Praktek*. Salemba Humanika : Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar, Prabu. 2000. *Perilaku Budaya dan Organisasi*. Rafika Aditama : Bandung.
- Muhammad, Arni. 2015. *Komunikasi Organisasi*. PT Bumi Aksara : Jakarta.
- Mulyana, Deddy. 2004. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Rosdakarya : Bandung.
- Nawawi. 2003. *Metode Penelitian Ekonomi*. Erlangga : Jakarta.
- Pace & Faules. 2015. *Komunikasi Organisasi*. PT Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Rahmat, Djalaluddin. 2001. *Metode Penelitian Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Rivai, Veithzal, dkk. 2003. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Robbins, P. Stephen. 2001. *Organizational Behavior*. Prentice Hall : Pennsylvania.
- , 2008. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat : Jakarta.

Sendjaja, Duarsa. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.

Soedaryono. 2000. *Tata Laksana Kantor*. Bumi Aksara : Jakarta.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta : Bandung.

Sunarjo & Djoenaisih Sunarjo. 1983. *Komunikasi dan Retorika*. Liberty : Yogyakarta.

Syuhadhak, Sri. 1994. *Dampak Motivasi Karyawan Pada Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Dengan Kinerja Karyawan Perusahaan Bisnis*. Empirika. Vol. 15 No. 2.

**Internet :**

Annisa Witri. 2011. “*Metode Penelitian Korelasional*”. Bintang Kecil Ungu. 14 Nov. 2017.

<https://www.google.co.id/amp/s/bintangkecilungu.wordpress.com>

Sora N. 2016. “*Pengertian Integritas dan Seberapa Pentingnya*”. Wordpress. 11 Des. 2017.

[www.pengertianku.net/2016/04/pengertian-integritas-dan-seberapa-pentingnya.html](http://www.pengertianku.net/2016/04/pengertian-integritas-dan-seberapa-pentingnya.html)

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan aktivitas yang selalu hadir, karena komunikasi adalah sarana yang digunakan para pegawai, baik secara formal maupun informal, untuk berdiskusi, bertukar pikiran, membuat laporan kepada pimpinan, memberikan arahan kepada bawahan dan sebagainya. Komunikasi merupakan suatu faktor yang utama dalam organisasi. Hampir tidak ada aspek organisasi yang tidak melibatkan komunikasi. Dengan komunikasi orang dapat menyampaikan gagasan, fakta, pikiran, perasaan dan nilai kepada orang lain. Komunikasi dapat diibaratkan sebagai sebuah jembatan makna di antara orang-orang sehingga mereka dapat berbagi hal-hal yang mereka rasakan dan ketahui. Apabila tidak ada komunikasi, tidak mungkin ada koordinasi dan kerja sama. Kerja sama menjadi sesuatu yang mustahil tanpa komunikasi, karena para pegawai tidak dapat menyampaikan kebutuhan dan perasaan mereka kepada rekan kerja ataupun pimpinan.

Di dalam organisasi selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok, yang terdiri dari pemimpin dan bawahan. Di antara kedua kelompok harus ada komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan dapat mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi atau kelompok, maupun untuk mencapai tujuan organisasi.

Pimpinan organisasi membutuhkan informasi yang cepat dan tepat. Proses komunikasi dalam suatu organisasi meliputi atasan dan bawahan dengan metode penyampaian yang terarah dari pimpinan ke bawahannya yang semata-mata semua berorientasi berdasarkan tujuan organisasi. proses penyampaian informasi, interaksi antar pegawai dan perilaku-perilaku anggota organisasi inilah yang nantinya akan dipersepsikan dan dimaknai bersama sebagai sebuah iklim komunikasi organisasi.

Dalam sebuah organisasi setiap orang yang terlibat di dalamnya ketika melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, baik selaku pimpinan maupun para staff, agar semua pekerjaan dapat terlaksana dengan lancar dan harmonis untuk mencapai tujuan bersama yang disepakati dan ditetapkan, maka unsur kerja sama harus senantiasa tercipta dengan baik. Dengan terjadinya proses kerja sama maka unsur komunikasi pun dengan sendirinya akan tercipta. Karena apapun bentuk instruksi, informasi dari pimpinan, masukan, laporan dari bawahan ke pimpinan, antara sesama bawahan senantiasa dilakukan melalui proses komunikasi.

Untuk menghadapi tantangan dan persaingan dunia saat ini, perusahaan yang ingin berkembang membutuhkan kemampuan kepemimpinan yang prima dan cara berkomunikasi yang tepat dari para pemimpinnya atau pemimpinya, di samping juga memiliki kemampuan teknis pada bidang pekerjaannya. Masalah kepemimpinan menjadi wacana yang hangat diperbincangkan karena adanya beberapa anggapan bahwa sifat kepemimpinan yang sudah ada dan dibawa sejak lahir. Kemampuan berkomunikasi dengan baik berperan juga bagi pemimpin untuk berinteraksi dengan bawahan, sehingga tugas-tugas yang diperintahkan

dapat dipahami dengan mudah oleh bawahan sehingga jarang sekali terjadi *miss communication*.

pemberian motivasi yang diberikan oleh pimpinan kepada para karyawannya, bukan saja dilihat dari pemenuhan kebutuhan para karyawan yang bersifat material, secara kontribusinya kepada peningkatan gaji, bonus dan berbagai bentuk tunjangan untuk karyawan. Akan tetapi, dapat juga dilihat bagaimana memberi motivasi kepada karyawan melalui pendekatan kekeluargaan, sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja atau suasana kerja yang menyenangkan dalam pelaksanaan-pelaksanaan tugasnya.

Pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh para karyawan sangat berkaitan dengan motivasi yang diberikan oleh pimpinan, sehingga pekerjaan yang dilaksanakan dapat terlaksana dengan baik dan tujuan yang diinginkan dapat terlaksana dengan efektif. Namun, dalam membangun motivasi dalam pencapaian integritas kerja, pemimpin tidak dapat menyamaratakan dengan semua karyawannya, hal ini disebabkan oleh para karyawan yang memiliki perbedaan latar belakang, tingkat pendidikan serta pengalaman kerja.

Untuk itu, keterbukaan dan keleluasaan pimpinan kepada bawahan sangatlah diperlukan. Mengingat pencapaian integritas pegawai bergantung pada informasi dan masukan-masukan yang diberikan pimpinan dalam sebuah organisasi.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah tertulis di atas, peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut : “Bagaimana peran komunikasi organisasi dalam pencapaian integritas pegawai PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan?”.

## **C. Pembatasan Masalah**

Untuk mempermudah dan mempersempit ruang lingkup masalah, sehingga tidak mengaburkan penelitian, maka batasan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di kantor PT PLN (Peresro) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan Jl. Merdeka Pasar Sipirok, Kabupaten Tappanuli Selatan.
2. Objek penelitian adalah para Staf Pegawai PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan.

## **D. Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang masalah di atas, tujuan penulis melakukan penelitian yaitu, untuk mengetahui peran komunikasi organisasi demi mencapai integritas pegawai PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Secara Akademis

Sebagai salah satu syarat penyelesaian akhir untuk mendapatkan gelar S1.

### 2. Secara Praktis

Dapat menjadi masukan bagi PT. PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan dalam meningkatkan komunikasi internal sehingga dalam menerapkannya tercipta suatu komunikasi yang baik di dalamnya.

### 3. Secara Teoritis

Untuk memahami dan mempraktikkan teknik pengumpulan, pengolahan data dan penarikan kesimpulan dari suatu penelitian.

## **F. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari beberapa sub-bab dengan uraian masing-masing dengan substansi sebagai berikut : Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Pembatasan Masaalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika penulisan

### **BAB II : URAIAN TEORITIS**

Bab ini menjelaskan tentang beberapa teori-teori, yaitu : Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Pemimpin, Integritas, dan Pegawai.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Defenisi Konsep, Informan/Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Lokasi dan Waktu Penelitian.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang Hasil Penelitian, Pembahasan.

**BAB V : PENUTUP**

Bab penutup ini terdiri dari kesimpulan dan saran.

## BAB II

### URAIAN TEORITIS

#### A. KOMUNIKASI

##### 1. Pengertian Komunikasi

Sunarjo dan Djoenaisih Sunarjo, (1983:12) dalam “*Sari Ilmu Komunikasi*” (Komunikasi Persuasi dan Retorika) memberikan gambaran definisi komunikasi sebagai berikut :

###### a. Charles H. Cooley

Dengan komunikasi dimaksud mekanisme yang mengadakan hubungan antara manusia dan yang mengembangkan semua lambang dari pikiran-pikiran bersama dengan arti yang menyertainya dan melalui keleluasaan (*space*) serta menyediakan tepat pada waktunya.

###### b. Carl I. Hovland

Ilmu komunikasi adalah suatu sistem yang berusaha menyusun prinsip-prinsip dalam bentuk yang tepat mengenai hal memindahkan penerangan dan membentuk pendapat serta sikap-sikap. Carl I. Hovland selanjutnya mengemukakan: Komunikasi adalah proses di mana seorang individu mengoperkan perangsang untuk mengubah tingkah laku individu-individu lain.

c. William Albig

Komunikasi adalah proses pengoperan lambang-lambang yang berarti bagi individu-individu.

d. Wilbul Schramm

Komunikasi ialah suatu usaha untuk mengadakan persamaan dengan orang lain.

e. Sir Gerral Barry

Berkomunikasi adalah berunding. Bahwa dengan berkomunikasi orang memperoleh pengetahuan, informasi, dan pengalaman karena itu saling mengerti percakapan, keyakinan, kepercayaan, dan kontrol sangat diperlukan.

Dalam garis besarnya dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi dan pengertian dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi akan dapat berhasil apabila sekiranya timbul saling pengertian, yaitu jika kedua belah pihak, si pengirim dan si penerima informasi dapat memahaminya. Hal ini tidak berarti bahwa kedua belah pihak harus menyetujui sesuatu gagasan tersebut, tetapi yang penting adalah kedua belah pihak sama-sama memahami gagasan tersebut. dalam keadaan seperti inilah baru dapat dikatakan komunikasi telah berhasil baik (komunikatif).

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dimungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu

organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya organisasi dapat macet atau berantakan.

Komunikasi selalu mengandung unsur pengiriman dan unsur pesan yang bertujuan mengadakan persamaan dalam mengartikan pesan. Komunikasi yang berarti proses penyampaian atau pengoperan lambang-lambang yang memiliki arti adalah komunikasi yang ditujukan untuk komunikasi dengan maksud mencapai kebersamaan dan diharapkan memperoleh umpan balik.

## **2. Konsep Komunikasi**

Dikutip dari buku Mulyana (2004:67), John R. Wenburg dan William W. Wilmot juga Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken, mengemukakan tiga konseptualisasi komunikasi, yaitu :

### **a. Komunikasi sebagai tindakan satu arah**

Komunikasi searah adalah komunikasi yang pada prosesnya hanya melibatkan satu unsur komunikasi, yaitu komunikator itu sendiri. Dalam komunikasi satu arah ini tidak ada interaksi antara komunikator dengan komunikasi sehingga tidak ada umpan balik atau *feedback*.

### **b. Komunikasi sebagai interaksi**

Komunikasi sebagai interaksi bisa disebut juga dengan komunikasi dua arah. Dalam komunikasi ini, komunikasi dapat memberikan umpan balik atau

*feedback* kepada komunikator sebagai tanda pesan tersebut sudah diterima. Komunikasi ini dirasa lebih efektif dibandingkan dengan komunikasi satu arah.

c. Komunikasi sebagai transaksi

Ketika sedang berkomunikasi dengan orang lain, terkadang tanpa disadari kita mengikutsertakan gerakan anggota tubuh untuk mengirimkan pesan non-verbal. Gerakan-gerakan tersebut bisa berupa isyarat tangan, ekspresi wajah, nada suara dan sebagainya. Proses pengiriman pesan atau penyandian tersebut bersifat spontan dan simultan.

### **3. Proses Komunikasi**

Proses komunikasi pada dasarnya adalah cara bagaimana komunikator menyampaikan suatu pesan hingga pesan tersebut dapat diterima dan dimengerti oleh komunikan. Proses komunikasi ini dilakukan dengan beberapa tahapan yang teratur agar penyampaian pesan dari komunikator dapat diterima dengan baik oleh komunikan. Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya. Proses komunikasi seperti yang dijelaskan Effendy (2005:11), dibagi menjadi dua tahap, yakni proses komunikasi secara primer dan proses komunikasi secara sekunder.

a. Proses komunikasi secara primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang

(*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan. Proses komunikasi ini berlangsung secara tatap muka sehingga umpan balik atau *feedback* yang diberikan komunikan dapat diterima secara langsung oleh komunikan.

b. Proses komunikasi secara sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau media. Media yang sering digunakan dalam komunikasi diantaranya : surat, telepon, surat kabar, majalah, radio, televisi, film dan banyak lagi. Proses komunikasi ini tidak terjadi secara tatap muka seperti komunikasi primer sehingga umpan balik atau *feedback* dalam komunikasi bermedia seperti ini menjadi tertunda.

#### **4. Saluran Komunikasi dalam Perusahaan**

Pemahaman yang lebih baik tentang komunikasi organisasi dapat diperbolehkan mempelajari arah-arah dasar gerakannya yang tampak dengan bentuknya saluran-saluran komunikasi. Saluran-saluran komunikasi formal ditentukan oleh struktur organisasi dan ditunjukkan oleh berbagai sara formal lainnya. Menurut Handoko (2001:26), tipe saluran-saluran dasar komunikasi adalah vertikal, horizontal, dan diagonal.

a. Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal terdiri atas komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas sesuai rantai perintah. Manajemen seharusnya tidak hanya memusatkan perhatiannya pada komunikasi ke bawah, tetapi juga komunikasi ke atas.

b. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal meliputi hal-hal berikut ini :

- 1). Komunikasi diantara para anggota dalam kelompok kerja yang sama.
- 2). Komunikasi yang terjadi antara dan diantara department-department pada tingkat anorganisasi 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 horizontal juga menghindarkan prosedur pemecahan masalah yang lambat.

c. Komunikasi diagonal

Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang memotong secara menyilang rantai perintah organisasi. Hal ini sering terjadi sebagai hasil-hasil hubungan departement lini dan staf. Tipe komunikasi ini mencakup masalah-masalah lini dan saran staf. Hubungan-hubungan yang ada antara personalia lini dan staf dapat berbeda-beda, yang akan membentuk beberapa komunikasi diagonal yang berbeda-beda pula.

## 5. Model-model Komunikasi

Menurut Julia T. Wood (2013:9), ahli komunikasi telah mengembangkan sejumlah model yang mencerminkan pemahaman yang makin canggih mengenai proses komunikasi, yaitu :

### a. Model Linear

Salah satu model pertama (Laswell, 1948) menjelaskan bahwa komunikasi sebagai proses linear, satu arah, di mana satu orang bertindak atas orang lain. Model ini terdiri dari lima pertanyaan yang menjelaskan pandangan awal mengenai bagaimana komunikasi bekerja :

- 1). Siapa?
- 2). Mengatakan apa?
- 3). Dalam saluran apa?
- 4). Kepada siapa?
- 5). Dengan efek apa?

Setahun kemudian, Claude Shannon dan Warren Weaver (1949) menyempurnakan model yang menyertakan *noise*, atau gangguan, yang mendistorsi pemahaman antara pelaku komunikator. Walaupun model awal ini menjadi titik awal yang berguna, mereka terlalu sederhana untuk menangkap kerumitan dari kebanyakan jenis komunikasi manusia.

b. Model Interaktif

Kelemahan utama model linear adalah bahwa mereka menggambarkan komunikasi seperti hanya mengalir ke satu arah, dari pengirim ke penerima. Hal ini menunjukkan bahwa pembicara hanya berbicara tanpa pernah mendengarkan dan pendengar hanya mendengar tanpa mengirimkan pesan.

Menyadari bahwa penerima merespons kepada pengirim dan mendengarkan penerima mendorong para ahli teori komunikasi (Schramm, 1955) untuk mengadaptasi model tersebut dengan memasukkan umpan balik (*feedback*). Umpan balik bisa berupa verbal, nonverbal, atau keduanya, dan mungkin sengaja atau tidak sengaja. Peneliti telah mengkonfirmasi wawasan Schramm bahwa umpan balik adalah penting. Para penyelia melaporkan bahwa keakuratan komunikasi dan produktivitas kerja meningkat ketika mereka mendorong bawahannya untuk memberikan umpan balik : bertanya, memberi komentar atas pesan dari penyelia, dan merespons komunikasi pengawasan.

c. Model Transaksional

Pembatasan yang serius pada model interaktif adalah mereka tidak mengakui bahwa semua orang yang terlibat dalam komunikasi sama-sama mengirim dan menerima pesan, seringkali secara bersamaan. Sementara memberikan siaran pers, seorang pembicara memperhatikan reporter itu “mendengarkan”, dan kedua belah pihak “berbicara”.

Model interaktif juga gagal menangkap dinamika komunikasi. Supaya berhasil, sebuah model perlu menunjukkan bahwa komunikasi berubah seiring waktu sebagai hasil dari apa yang terjadi di antara orang-orang.

Terakhir, model ini tidak memberi label kepada satu orang sebagai “pengirim” dan yang lainnya sebagai “penerima”. Di sini, kedua pihak didefinisikan sebagai komunikator yang berpartisipasi aktif dalam proses komunikasi. Artinya, pada saat tertentu di dalam komunikasi, anda dapat mengirimkan pesan (berbicara), menerima pesan (mendengar), atau melakukan keduanya bersamaan (menafsirkan apa yang orang katakan sambil mengangguk-angguk tanda tertarik).

## **6. Komponen Dasar Komunikasi**

Karena komunikasi merupakan proses dua arah atau timbal balik maka komponen balikan perlu ada dalam proses komunikasi. (Muhammad, 2015:17).

Dengan demikian, komponen dasar komunikasi ada lima yaitu :

### **a. Pengirim pesan**

Pengirim pesan adalah individu atau orang yang mengirim pesan. Pesan atau informasi yang akan dikirimkan berasal dari otak si pengirim pesan. Oleh sebab itu sebelum pengirim mengirimkan pesan, si pengirim harus menciptakan dulu pesan yang akan dikirimkannya. Menciptakan pesan adalah menentukan arti apa yang akan dikirimkan kemudian menyandikan/*encode* arti tersebut ke dalam satu pesan. Setelah itu baru dikirim melalui pesan.

b. Pesan

Pesan adalah informasi yang akan dikirimkan kepada si penerima. Pesan ini dapat berupa verbal maupun nonverbal. Pesan secara verbal dapat secara tertulis seperti surat, buku, majalah, memo, sedangkan pesan secara nonverbal dapat berupa, percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, radio dan sebagainya. Pesan yang nonverbal dapat berupa isyarat, gerakan badan, ekspresi muka, dan nada suara.

c. Saluran

Saluran adalah jalan yang dilalui pesan dari si pengirim dengan si penerima. *Channel* yang biasa dalam komunikasi adalah gelombang cahaya dan suara yang dapat kita lihat dan dengar. Akan tetapi alat dengan apa cahaya atau suara itu berpindah mungkin berbeda-beda. Misalnya bila dua orang berbicara tatap muka gelombang suara dan cahaya di udara berfungsi sebagai saluran. Tetapi jika pembicaraan itu melalui surat yang dikirimkan, maka gelombang cahaya sebagai saluran yang memungkinkan kita dapat melihat huruf pada surat tersebut. Kertas dan tulisan itu sendiri adalah sebagai alat untuk menyampaikan pesan. Kita dapat menggunakan bermacam-macam alat untuk menyampaikan pesan seperti buku, radio, film, televisi, surat kabar tetapi saluran pokoknya adalah gelombang suara dan cahaya. Di samping itu kita juga dapat menerima pesan melalui alat indera penciuman, alat pengecap dan peraba.

d. Penerima pesan

Penerima pesan adalah yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya. Tugas dari si penerima sudah dijelaskan sebelumnya.

e. Balikan

Balikan adalah respons terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan kepada si pengirim pesan. Dengan diberikannya reaksi ini kepada si pengirim, pengirim akan dapat mengetahui apakah pesan yang dikirimkan tersebut diinterpretasikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Bila arti pesan yang dimaksudkan oleh si pengirim diinterpretasikan sama oleh si penerima berarti komunikasi tersebut efektif.

## 7. Indikator Komunikasi

Menurut Mangkunegara (2000:11), komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang ke orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Maka indikator-indikator komunikasi antara lain adalah :

a. kemudahan dalam memperoleh informasi

kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.

b. Intensitas komunikasi

Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar, intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.

c. Efektivitas komunikasi

Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

d. Tingkat pemahaman pesan

Seseorang yang memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat memudahkan seseorang menerima atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

e. Perubahan sikap

Setelah seseorang memahami pesanyang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

## **B. KOMUNIKASI ORGANISASI**

### **1. Pengertian Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. (Pace & Faules, 2015:31). Menurut Schein (1982) mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab. (Muhammad, 2015:23).

### **2. Fungsi Komunikasi dalam Organisasi**

Menurut Sendjaja (2004:10), Dalam suatu organisasi baik yang berorientasi maupun sosial, tindakan komunikasi dalam organisasi atau lembaga tersebut akan melibatkan empat fungsi, yaitu :

1. Fungsi Informatif, organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi (*information-processing system*). Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu.
2. Fungsi Regulatif, berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi, ada dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif ini. Pertama, atasan atau orang-orang yang berada dalam tataran manajemen yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Kedua, berkaitan dengan pesan atau *message*.

Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

3. Fungsi Persuasif, dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.
4. Fungsi Integratif, setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu komunikasi formal (*newsletter, bulletin*) dan laporan kemajuan organisasi, juga saluran informal seperti perbincangan antarpribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktifitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

### 3. Peran Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi memegang peran penting untuk mendukung efektivitas operasional organisasi. Aspek penting dari komunikasi organisasi adalah potensi dari komunikasi itu sendiri sebagai alat (*tool*) yang dapat dirancang manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi. Pentingnya komunikasi juga dapat dilihat dari manfaat bagi organisasi meliputi fungsi pengendalian (kontrol dan pengawasan), motivasi, pengungkapan emosional dan penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan. (Robbins, 2001: 312).

Peran komunikasi dalam organisasi adalah komunikasi di suatu organisasi yang dilakukan pimpinan, baik dengan para karyawan maupun dengan khalayak yang ada kaitannya dengan organisasi, dalam rangka pembinaan kerja sama yang serasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. (Effendy, 1989: 214). Manajemen sering mempunyai masalah tidak efektifnya komunikasi. Padahal komunikasi yang efektif sangat penting bagi para manajer, paling tidak ada dua alasan. Pertama, komunikasi adalah proses melalui fungsi-fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dapat dicapai. Kedua, komunikasi adalah kegiatan di mana para manajer mencurahkan sebagian besar proporsi waktu mereka.

Proses komunikasi memungkinkan manajer untuk melaksanakan tugas-tugas mereka. Informasi harus dikomunikasi kepada stafnya agar mereka mempunyai dasar perencanaan, agar rencana-rencana itu dapat dilaksanakan. Pengorganisasian mengharuskan manajer untuk berkomunikasi dengan bawahannya agar tujuan kelompok dapat tercapai. Jadi seorang manajer akan

dapat melaksanakan fungsi-fungsi manajemen melalui interaksi dan komunikasi dengan pihak lain.

Adapun beberapa peranan komunikasi dalam organisasi, yaitu :

a. Menyampaikan pendapat

Melalui sebuah komunikasi organisasi, kita bisa menyampaikan pendapat, ide, atau informasi dengan mudah.

b. Mengomentari

Ketika sebuah komunikasi organisasi terjadi, kita dapat mengomentari sebuah ide atau pendapat yang kurang sesuai dengan pembahasan yang terdapat sebuah pertemuan.tersebut.

c. Menyetujui

Ketika ide, gagasan atau informasi yang disampaikan telah sesuai, kita mampu menyampaikan persetujuan atau penolakan.

#### **4. Pendekatan Komunikasi Organisasi**

Untuk melihat komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi dapat digunakan tiga pendekatan yaitu pendekatan makro, mikro dan individual. Menurut Muhammad (2015:74), Masing-masing dari pendekatan ini akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Pendekatan makro

Dalam pendekatan makro organisasi dipandang sebagai suatu struktur global yang berinteraksi dengan lingkungannya. Dalam berinteraksi ini organisasi melakukan aktivitas tertentu seperti memproses informasi dari lingkungan, mengadakan identifikasi, melakukan integrasi dan menentukan tujuan organisasi.

b. Pendekatan mikro

Pendekatan ini terutama memfokuskan kepada komunikasi dalam unit dan subunit pada suatu organisasi. Komunikasi yang diperlukan pada tingkat ini adalah komunikasi antara anggota kelompok, komunikasi untuk pemberian orientasi dan latihan, komunikasi untuk melibatkan anggota kelompok dalam tugas kelompok, komunikasi untuk menjaga iklim organisasi, komunikasi dalam mensupervisi dan pengarahan pekerjaan dan komunikasi untuk mengetahui rasa kepuasan kerja dalam organisasi.

Di dalam organisasi biasanya terdapat bermacam-macam kelompok sosial. Masing-masing kelompok ini mempunyai tujuannya masing-masing. Agar masing-masing kelompok ini dapat menyokong pencapaian tujuan organisasi, pimpinan organisasi memberikan informasi mengenai tujuan organisasi dan penjelasan kaitannya dengan tujuan masing-masing kelompok sehingga masing-masing kelompok merasakan bahwa tujuan organisasi adalah tujuan mereka bersama. Dalam hal ini diperlukan keterampilan berkomunikasi dari pimpinan sehingga anggota kelompok mempunyai motivasi untuk bekerja dengan baik.

Lebih-lebih lagi bila anggota kelompok melihat ada keuntungan bagi diri mereka, mereka akan bekerja dengan giat dan akan mendukung tujuan organisasi.

c. Pendekatan individual

Pendekatan individual berpusat kepada tingkah laku komunikasi individual dalam organisasi. Semua tugas-tugas yang telah diuraikan pada kedua pendekatan yang terdahulu akhirnya diselesaikan oleh komunikasi individual satu sama lainnya. Komunikasi individual ini ada beberapa bentuknya diantaranya berbicara dalam kelompok kerja, mengunjungi dan berinteraksi dalam rapat, menulis dan mengonsep surat, memperdebatkan suatu usulan dan sebagainya.

## **5. Konsep Komunikasi Organisasi**

Menurut Goldhaber (1986) dalam buku Muhammad (2015:66), menjelaskan bahwa komunikasi organisasi merupakan proses menciptakan dan saling menukar pesan yang tidak pasti dan selalu berubah-ubah. Terdapat tujuh konsep dalam komunikasi organisasi, yaitu :

a. Proses

Organisasi merupakan suatu sistem terbuka yang dinamis. Oleh karena itu, proses dibutuhkan agar dapat menciptakan serta saling menukar pesan diantara anggotanya, dimana gejala ini terjadi secara terus menerus sehingga dikatakan sebagai suatu proses.

b. Pesan

Dalam komunikasi organisasi pesan menjadi suatu hal yang sangat penting, seseorang dalam organisasi harus mampu menciptakan dan menerima pesan dengan baik dan pesan yang baik adalah pesan yang mampu diterima sama seperti yang disampaikan.

c. Jaringan

Organisasi ibarat sebuah jaringan yang terdiri atas serangkaian seri. Seri ini terdiri atas sekumpulan orang yang menduduki posisi atau jabatan tertentu. Sekumpulan orang tersebut kemudian menjalankan tugas, fungsi, dan perannya masing-masing dalam sebuah organisasi.

d. Keadaan saling tergantung

Hal ini sudah menjadi sifat organisasi sebagai suatu sistem terbuka. Ketergantungan dibutuhkan bilamana suatu bagian tidak berfungsi sebagaimana mestinya akan mengganggu kinerja dari bagian lain juga.

e. Hubungan

Organisasi sebagai suatu sistem sosial. Fungsi dari beberapa bagiannya dijalankan oleh manusia bergantung kepada hubungan diantara manusia-manusia itu sebagai anggotanya.

f. Lingkungan

Lingkungan adalah semua totalitas baik fisik maupun sosial yang diperhitungkan dalam pengambilan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem yang disebut organisasi. Lingkungan dapat dibedakan atas lingkungan internal dan lingkungan eksternal organisasi.

g. Ketidakpastian

Dalam komunikasi organisasi, posisi ketidakpastian di sini adalah untuk memenuhi kesediaan informasi yang tersedia, juga informasi yang diharapkan.

## **6. Teori Komunikasi Organisasi**

Muhammad (2015:35), mengemukakan beberapa teori organisasi yang akan membantu untuk melihat proses komunikasi dalam organisasi. Masing-masing teori tersebut tentu akan berbeda pandangannya terhadap komunikasi organisasi.

Teori yang akan dibahas yaitu :

a. Teori klasik

Teori klasik atau struktural berasal dari dua teori. Pertama, teori saintifik manajemen yang dikembangkan oleh W. Tylor 1911 yang menekankan pada pembagian pekerjaan untuk mendapatkan hasil maksimal dengan biaya seefisien mungkin.

b. Teori hubungan manusia

Manusia sebagai anggota organisasi adalah merupakan inti organisasi sosial. Manusia terlibat dalam tingkah laku organisasi. Tanpa manusia organisasi tidak akan ada. Oleh karena itu faktor manusia dalam organisasi haruslah mendapat perhatian dan tidak dapat diabaikan seperti halnya dengan teori klasik.

Teori hubungan manusia ini menekankan pada pentingnya individu dan hubungan sosial dalam kehidupan organisasi. Teori ini menyarankan strategi peningkatan dan penyempurnaan organisasi dengan meningkatkan kepuasan anggota organisasi dan menciptakan organisasi yang dapat membantu individu mengembangkan potensinya.

c. Teori sistem sosial

Berbeda dengan dua teori sebelumnya, teori sistem memandang organisasi sebagai kaitan bermacam-macam komponen yang saling tergantung satu sama lain dalam mencapai tujuan organisasi. Setiap bagian mempunyai peranan masing-masing dan berhubungan dengan bagian-bagian lain dan karena itu koordinasi penting dalam teori ini.

d. Teori politik

Ahli-ahli teori politik melihat kekuasaan (power), konflik dan distribusi dari sumber-sumber yang langka sebagai pokok permasalahan pada organisasi. Dengan kata-kata lain mereka memandang organisasi sebagai arena politik yang hidup, yang berisi suatu variasi kompleks dari kepentingan individu dan

kelompok. Preposisi dari perspektif politik menurut Bolman (1988) adalah sebagai berikut :

- 1). Kebanyakan dari keputusan keputusan penting dalam organisasi mencakup alokasi sumber-sumber yang langka.
- 2). Organisasi adalah komposisi gabungan dari sejumlah kepentingan individu dan kelompok.
- 3). Kepentingan individu dan kelompok berbeda-beda dalam nilai-nilai mereka, kesukaan,kepercayaan, informasi, dan persepsi mengenai realitas.
- 4). Tujuan-tujuan dan keputusan organisasi timbul dari proses perundingan, negoisasi dan merebut posisi di antara individu dan kelompok.
- 5). Karena langkanya sumber-sumber dan adanya perbedaan yang abadi, kekuasaan dan konflik merupakan pusat kehidupan organisasi.

e. Teori simbolis

Ketiga teori di atas adalah berbeda tetapi ada mempunyai beberapa asumsi yang sama. Mereka menduga bahwa dunia secara relatif adalah pasti. Tujuan memeberikan arah. Efektivitas dapat dilihat. Kebutuhan dapat diidentifikasi. Kekuasaan dapat dipahami, berkembang dan digunakan. Ketiga teori tersebut juga sama menduga bahwa pada dasarnya dunia bersifat rasional. Keputusan dibuat dengan memilih alternatif yang terbaik. Orang berbuat secara rasional dan paling

kurang seperti apa yang dipertimbangkan oleh kebutuhan dan kepercayaan mereka.

Dunia secara relatif bersifat linier. Tujuan ditentukan untuk mengarahkan tindakan. Orang menentukan apa yang mereka ingini dan melakukan tindakan untuk mendapatkannya. Kebijakan dikembangkan melalui suatu proses yang berurutan mengenai persetujuan dan konflik.

## **C. PEMIMPIN**

### **1. Pengertian Pemimpin**

Dalam kepemimpinan terdapat hubungan antar manusia yaitu hubungan mempengaruhi (dari pemimpin) dan hubungan kepatuhan-kepatuhan para pengikut/bawahan karena dipengaruhi oleh kewibawaan pemimpin. Kepemimpinan adalah masalah relasi dan pengaruh antara pemimpin dan yang dipimpin. Kepemimpinan bisa berfungsi atas dasar kekuasaan pemimpin untuk mengajak, mempengaruhi dan menggerakkan orang lain guna melakukan sesuatu demi pencapaian tujuan tertentu.

Para pemimpin yang berhasil mempengaruhi hasil organisasi adalah para pemimpin yang berhasil mengantisipasi perubahan, mengeksploitasi peluang-peluang secara luar biasa, memotivasi para pengikut mereka ke tingkat produktivitas lebih tinggi, memperbaiki kinerja yang jelek dan mengarahkan organisasi ke sasarannya. (Robbins, 2008:452).

Para pemimpin menetapkan arah dengan menyusun satu misi masa depan, mengkomunikasikan visi ini dan mengilhami mereka agar mampu mengatasi

rintangan-rintangan. Perkataan pemimpin mempunyai macam-macam pengertian. Definisi mengenai pemimpin banyak sekali, sebanyak pribadi yang meminati masalah pemimpin tersebut. Karena itu kepemimpinan merupakan dampak interaktif dari faktor individu/pribadi dengan faktor situasi.

## **2. Fungsi dan tipe kepemimpinan**

### **a. Fungsi kepemimpinan**

Fungsi kepemimpinan merupakan gejala sosial, karena harus diwujudkan dalam interaksi antarindividu di dalam situasi sosial suatu kelompok/organisasi. (Rivai & Mulyadi, 2003:34-37). Secara operasional dapat dibedakan dalam lima fungsi kepemimpinan, yaitu :

#### **1). Fungsi instruksi**

Fungsi ini bersifat komunikasi satu arah. Pemimpin sebagai komunikator merupakan pihak yang menentukan apa, bagaimana, bilamana, dan di mana perintah itu dikerjakan agar keputusan dapat dilaksanakan secara efektif.

#### **2). Fungsi konsultasi**

Fungsi ini bersifat komunikasi dua arah. Pada tahap pertama dalam usaha menetapkan keputusan, pemimpin kerap kali memerlukan bahan pertimbangan, yang mengharuskannya berkonsultasi dengan orang-orang yang dipimpinnya yang dinilai mempunyai berbagai bahan informasi yang diperlukan dalam menetapkan keputusan.

3). Fungsi partisipasi

Dalam menjalankan fungsi ini pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinnya, baik dalam keikutsertaan mengambil keputusan maupun dalam melaksanakannya.

4). Fungsi delegasi

Fungsi delegasi pada dasarnya berarti kepercayaan. Fungsi ini dilaksanakan dengan memberikan pelimpahan wewenang membuat/menetapkan keputusan, baik melalui persetujuan maupun tanpa persetujuan dari pemimpin.

5). Fungsi pengendalian

Fungsi pengendalian bermaksud bahwa kepemimpinan yang sukses/efektif mampu mengatur aktivitas anggotanya secara terarah dan dalam koordinasi yang efektif sehingga memungkinkan tercapainya tujuan bersama secara maksimal.

b. Tipe kepemimpinan

dalam melaksanakan fungsi-fungsi kepemimpinan, maka akan berlangsung aktivitas kepemimpinan. Terdapat tiga tipe pokok kepemimpinan, yaitu :

1). Tipe kepemimpinan otoriter

Tipe kepemimpinan ini menempatkan kekuasaan di tangan satu orang. Pemimpin bertindak sebagai penguasa tunggal. Kedudukan dan tugas anak buah semata-mata hanya sebagai pelaksana keputusan, perintah, dan bahkan kehendak pimpinan.

2). Tipe kepemimpinan kendali bebas

Tipe kepemimpinan ini merupakan kebalikan dari tipe kepemimpinan otoriter. Pemimpin berkedudukan sebagai simbol. Kepemimpinan dijalankan dengan memberikan kebebasan penuh pada orang yang dipimpin dalam mengambil keputusan dan melakukan kegiatan menurut kehendak dan kepentingan masing-masing, baik secara perorangan maupun kelompok-kelompok kecil.

3). Tipe kepemimpinan demokratis.

Tipe kepemimpinan ini menempatkan manusia sebagai faktor utama dan terpenting dalam setiap kelompok/organisasi. Pemimpin memandang dan menempatkan orang-orang yang dipimpinnya sebagai subjek yang memiliki kepribadian dengan berbagai aspeknya, seperti dirinya juga, kemauan, kehendak, kemampuan, buah pikiran, pendapat, kreativitas, inisiatif yang berbeda-beda dan dihargai disalurkan secara wajar. Kepemimpinan demokratis adalah kepemimpinan yang aktif, dinamis, dan terarah.

## **D. INTEGRITAS**

### **1. Pengertian Integritas**

Dikutip dalam artikel online Sora N. (2016) yang berjudul "*Pengertian Integritas dan Seberapa Pentingnya*", yang dimaksud dengan integritas adalah

konsistensi atau keteguhan yang tidak dapat tergoyahkan dalam menjunjung nilai-nilai keyakinan dan prinsip.

Di dalam dunia kerja integritas dapat diartikan sebagai konsistensi dalam bertindak sesuai dengan kode etik dan kebijakan tempat bekerja. Mempunyai pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan etika dan kebijakan tempat bekerja serta dapat bertindak secara konsisten untuk melaksanakannya. Integritas menjadi salah satu elemen pada karakter yang mendasari timbulnya sepengetahuan sikap profesional. Dapat menjadi kualitas yang melandasi timbulnya kepercayaan orang lain dan menjadi patokan bagi anggota-anggota lain dalam menguji pengambilan suatu keputusan dalam pekerjaan.

Adapun pengertian integritas menurut para ahli, antara lain :

a. Henry Cloud

Integritas adalah upaya seseorang untuk menjadi orang yang utuh walaupun di setiap bagian dirinya berbeda. Integritas juga diartikan sebagai orang yang selalu bekerja dengan baik dan selalu menjalankan tugasnya sesuai dengan apa yang telah direncanakannya sebelumnya. Integritas sangat berkaitan dengan keefektifan serta keutuhan seseorang sebagai seorang manusia.

b. Ippho Santoso

Integritas ialah menyatunya perkataan, pikiran, serta perbuatan agar dapat melahirkan kepercayaan. Jika dilihat dari asal katanya, integritas mempunyai makna berbicara secara lengkap dan utuh seutuh-utuhnya.

c. **Andreas Harefa**

Integritas merupakan tiga kunci yang bisa diamati, yakni menunjukkan kejujuran, memenuhi komitmen, dan mengerjakan sesuatu dengan konsisten.

Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa integritas adalah suatu konsep berkaitan dengan konsistensi dalam tindakan-tindakan nilai-nilai, metode-metode, ukuran-ukuran, prinsip-prinsip, ekspektasi-ekspektasi dan berbagai hal yang dihasilkan.

## **E. PEGAWAI**

### **A. Pengertian Pegawai**

a. **Soedaryono (Tata Laksana Kantor, 2000:6)**

Pegawai adalah seseorang yang melakukan kehidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta.

b. **Robbins (Perilaku Organisasi, Edisi 10:2008)**

Pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa pegawai adalah seseorang yang bekerja pada suatu kesatuan organisasi, baik sebagai pegawai tetap maupun tidak untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

## **B. Unsur-unsur Penilaian Pegawai**

Menurut Hasibuan (2002:56), kinerja pegawai dapat dikatakan baik atau dapat dinilai dari beberapa hal, yaitu :

### **a. Kesetiaan**

Kinerja dapat diukur dari kesetiaan pegawai terhadap tugas dan tanggung jawabnya dalam organisasi. Menurut Syuhadhak (1994:76) kesetiaan adalah tekad dan kesanggupan, menaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

### **b. Prestasi kerja**

Hasil prestasi kerjapegawai, baik kualitas maupun kuantitas dapat menjadi tolak ukur kinerja. Pada umumnya prestasi kerja seorang pegawai dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, dan kesanggupan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

### **c. Kedisiplinan**

Sejauh mana pegawai dapat memtuhi peraturan-peraturan yang ada dan melaksanakan instruksi yang diberikan kepadanya.

d. Kreatifitas

Yaitu kemampuan pegawai dalam mengembangkan ide-ide dan mengeluarkan potensi yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga lebih berdaya guna dan berhasil guna.

e. Kerjasama

Dalam hal ini kerjasama diukur dari kemampuan pegawai untuk bekerjasama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan, sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik.

f. Kecakapan

Dapat diukur dari tingkat pendidikan pegawai yang disesuaikan dengan pekerjaan yang menjadi tugasnya.

g. Kesanggupan

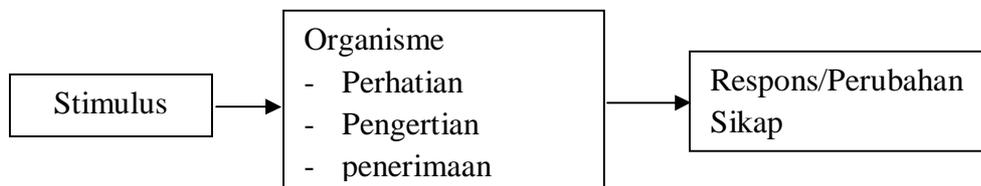
Yaitu kesanggupan seorang pegawai menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya.

**F. Teori Model S-O-R**

Teori S-O-R sebagai singkatan dari stimulus-organisme-respons ini merupakan proses yang berasal dari komunikator untuk menyampaikan stimulus atau pesan kepada komunikan dan komunikan memperhatikan, mengerti dan menerima pesan atau stimulus tersebut sehingga komunikan memberikan respons.

Teori S-O-R mengemukakan bahwa tingkah laku sosial dapat dimengerti melalui suatu analisis dari stimulus yang diberikan dan mempengaruhi reaksi yang spesifik dan didukung oleh hukum maupun penghargaan sesuai dengan reaksi. (Rahmat, 2001:59).

**Tabel 2.1**  
**Model Teori S-O-R**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2006:1), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. (Bedakan cara yang tidak ilmiah, misalnya mencari data jatuhnya pesawat terbang, melalui paranormal). Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif, yaitu bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada organisasi.

Menurut Nawawi (2003:20), penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat ini berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Menurut Creswell (1998:15) dalam Emzir (2010:1), penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan data

deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan model pendekatan etnometodologi, yaitu yang merujuk pada cara mempelajari perilaku sosial dengan mendeskripsikan sebagaimana adanya. Pendekatan ini tidak mengembangkan informasi melalui interview atau kuesioner, namun tergantung pada interaksi pembicaraan secara wajar. (Idrus, 2009:149).

Menurut Bogdan dan Biklen (2008:4) dalam Idrus (2009:2), terdapat lima ciri utama penelitian kualitatif, yaitu :

1. Naturalistik. Penelitian kualitatif memiliki latar aktual sebagai sumber langsung data dan peneliti merupakan instrumen kunci.
2. Data Deskriptif. Penelitian kualitatif adalah deskriptif. Data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar daripada angka-angka
3. Berurusan dengan Proses. Peneliti kualitatif lebih berkonsentrasi pada proses daripada dengan hasil atau produk.
4. Induktif. Peneliti kualitatif cenderung menganalisis data mereka secara induktif. Mereka tidak melakukan pencarian di luar data atau bukti untuk menolak atau menerima hipotesis yang mereka ajukan sebelum pelaksanaan penelitian.

5. Makna. Makna adalah kepedulian yang esensial pada pendekatan kualitatif. Peneliti yang menggunakan pendekatan ini tertarik pada bagaimana orang membuat pengertian tentang bagaimana kehidupan mereka.

## B. Kerangka Konsep

**Tabel 3.1**  
**Kerangka Konsep**



## C. Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan batasan terhadap masalah-masalah variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan dalam mengoperasionalkannya di lapangan. Untuk memahami dan memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini, maka akan ditentukan beberapa definisi konseptual yang berhubungan dengan yang akan diteliti, antara lain :

### 1. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. (Pace & Faules, 2015:31).

## 2. Integritas Pegawai

Menurut Henry Cloud (2007), Integritas adalah upaya seseorang untuk menjadi orang yang utuh walaupun di setiap bagian dirinya berbeda. Integritas juga diartikan sebagai orang yang selalu bekerja dengan baik dan selalu menjalankan tugasnya sesuai dengan apa yang telah direncanakannya sebelumnya. Integritas sangat berkaitan dengan keefektifan serta keutuhan seseorang sebagai seorang manusia.

### D. Kategorisasi

**Tabel 3.2**  
**Kategorisasi Penelitian**

| No | Konsep Teoritis       | Kategorisasi/Indikator  |
|----|-----------------------|---|
| 1. | Komunikasi Organisasi | a. Kegiatan dalam Memperoleh Informasi<br>b. Penyampaian Pendapat<br>c. Sistem Pemrosesan Informasi |
| 2. | Integritas Pegawai    | a. Dorongan Mencapai Tujuan<br>b. Tanggung Jawab<br>c. Komitmen                                     |

Adapun penjelasan mengenai masing-masing kategori di atas adalah sebagai berikut :

1. Kegiatan dalam memperoleh informasi, karyawan mendapat kemudahan memperoleh informasi dari pimpinan.
2. Penyampaian pendapat, karyawan maupun pimpinan dapat menyampaikan pendapat mengenai kualitas pekerjaan.
3. Sistem pemrosesan informasi, karyawan dapat memahami informasi yang disampaikan oleh pimpinan.
4. Dorongan mencapai tujuan, karyawan harus mendapatkan sebuah dorongan atau motivasi agar mudah dalam mencapai tujuan.
5. Tanggung jawab, dalam mencapai tujuan karyawan harus menyadari akibat baik dan buruk setiap pekerjaannya.
6. Komitmen, pencapaian tujuan tidaklah mudah. Untuk itu setiap karyawan ditegaskan untuk berpegang teguh pada setiap tujuan yang ingin dicapai.

#### **E. Informan/Narasumber**

Menurut Arikunto (1989) dalam Idrus (2009:91), memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian memiliki peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang penelitian akan diamati.

Dari batasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud subjek penelitian adalah individu, benda, atau organisme yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Istilah lain yang digunakan untuk menyebut subjek penelitian adalah responden.

Di kalangan peneliti kualitatif, istilah responden atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakannya.

Pada pemilihan informan/narasumber dalam penelitian ini penulis mengambil tehnik sampel bertujuan (*purposive sampling*). Menurut Arikunto (2013:183), Sampel bertujuan dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu. Tehnik ini biasanya dilakukan karena adanya pertimbangan, misalnya alasan keterbatasan waktu, tenaga, dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar dan jauh.

Berikut nama-nama informan/narasumber dalam penelitian ini adalah pimpinan dan staff pegawai PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan yang terdiri dari 1 orang supervisor dan 2 orang staff pegawai.

**Tabel 3.3**  
**Nama informan/narasumber PT PLN (Persero) Rayon Sipirok**

| Nama              |   | Jabatan    |
|-------------------|---|------------|
| Dimas Afrianda    | : | Supervisor |
| Bambang Hermawan  | : | Pegawai    |
| Ricky Hermawan M. | : | Pegawai    |

**Tabel 3.4**  
**Latar Belakang Pendidikan Terakhir Pegawai PT PLN (Persero) Rayon Sipirok**

|     |   |   |
|-----|---|---|
| SMP | : | 1 |
| SMA | : | 4 |
| D1  | : | 1 |
| D3  | : | 4 |
| S1  | : | 1 |

Sumber : Hasil Penelitian 2018

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data dan informasi yang dapat dijadikan bahan penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan data melalui:

### **1. Wawancara**

Menurut Garabiyah (1981:43) dalam Emzir (2010:50), wawancara dapat didefinisikan sebagai interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang, yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar di sekitar pendapat dan keyakinannya.

### **2. Observasi**

Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa, Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. (Sugiyono, 2006:139).

## **G. Teknik Analisis Data**

Menurut Idrus (2009:147), proses penelitian kualitatif akan melibatkan data verbal yang banyak, yang harus ditranskripsikan, objek-objek, situasi, ataupun peristiwa dengan aktor yang sama atau bahkan sama sekali berbeda.

Menurut Miles dan Huberman dalam Idrus (2009:147), mengajukan model analisis data yang disebutnya sebagai model interaktif, yaitu :

1. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal.

2. Tahap Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan.

3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Pemberian makna ini tentu saja sejauh pemahaman peneliti dan interpretasi yang dibuatnya.

## **H. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian yang akan dilakukan adalah di PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan.

Waktu penelitian diperkirakan akan dimulai dari bulan Januari 2018 sampai dengan selesai.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Proses Pengolahan**

Proses pengolahan data adalah kegiatan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan penulis dalam melakukan penelitian terhadap objek penelitian. Dalam proses ini penulis mengumpulkan data berupa hasil jawaban dari wawancara dan juga dari hasil pengamatan langsung yang dilakukan penulis ke lokasi penelitian. Adapun data-data dari hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan penulis yakni berkaitan dengan Peran Komunikasi Organisasi dalam Pencapaian Integritas Pegawai PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan.

Setelah memperoleh dan mengumpulkan data-data dari wawancara dan juga hasil dari pengamatan langsung yang dilakukan di lapangan, penulis kemudian melakukan tindakan analisa terhadap jawaban dari hasil wawancara. Dalam penelitian ini, penulis memerlukan beberapa narasumber atau informan untuk diwawancarai guna mengumpulkan data. Narasumber yang ada dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kompetensinya pada bidangnya masing-masing agar data yang diperoleh akurat dan sesuai dengan yang penulis butuhkan dalam penelitian ini. Berikut adalah data narasumber yang penulis telah wawancari :

**Gambar 4.1  
Informan I**



Informan I

Nama : Dimas Afrianda

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : *Supervisor/SPV*

Usia : 32 Tahun

Pendidikan Terakhir : D3

**Gambar 4.2  
Informan II**



Informan II

Nama : Bambang Hermawan

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Staff Teknik

Usia : 23 Tahun

Pendidikan Terakhir : SMA

**Gambar 4.3**  
**Informan III**



Sumber : Hasil Penelitian 2018

InformanIII

Nama : Ricky Hermawan Matondang

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Staff Teknik

Usia : 22 Tahun

Pendidikan Terakhir : SMA

**B. Analisis Data**

Objek dalam penelitian ini adalah Peran Komunikasi Organisasi dalam Pencapaian Integritas Pegawai PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan. Analisa data yang dilakukan penulis adalah dalam bentuk wawancara dan kemudian hasil dari wawancara tersebut dianalisa dalam bentuk penjelasan berupa narasi. Penulis tidak pernah menilai benar atau salah jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Penulis memberikan kebebasan kepada informan untuk memberikan pemahamannya atas pertanyaan penulis. Hal ini dilakukan dengan asumsi bahwa berdasarkan isi pembicaraan inilah akan dapat ditangkap makna yang dipahami oleh para informan. Asumsi ini didasari pemikiran bahwa

makna yang diberikan seorang individu atas suatu realitas, termasuk satu konsep atau kata akan tergambarkan dari bagaimana mereka mengapresiasi makna tersebut dalam hidup sehari-hari.

Saat melakukan wawancara dengan semua informan, penulis sengaja memilih ruangan untuk wawancara yang terpisah dari calon informan lain. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa jika calon informan lain telah mendengar jawaban rekannya atas pertanyaan yang peneliti ajukan, kemungkinan besar jawaban yang akan ia berikan akan terkontaminasi dengan jawaban rekannya yang telah ia dengar sebelumnya.

Jarak yang terpisah ini juga memungkinkan bagi mereka untuk memberikan jawaban yang lebih bebas terbuka, karena jika rekannya dapat mendengar jawabannya, tidak tertutup kemungkinan informan akan merasa sungkan menjawab apabila ia tidak yakin dengan jawabannya sendiri. Semua wawancara yang dilakukan penulis dengan menulis jawaban pada pedoman wawancara tepi sebelumnya penulis minta persetujuan terlebih dahulu dari para informan. Langkah pertama yang penulis lakukan sebelum mewawancarai para informan adalah meminta informasi atau identitas diri, mengenai pekerjaan. Dalam hal ini peneliti menetapkan jumlah yang menjadi informan dalam penelitian ini sebanyak 3 orang.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis pada informan, penulis mendapatkan hasil penelitian bahwa Peran Komunikasi Organisasi dalam Pencapaian Integritas Pegawai pada PT PLN (Persero) Rayon Sipirok dilakukan dengan baik. Untuk mengetahui Peran Komunikasi Organisasi dalam Pencapaian

Integritas Pegawai PT PLN (Persero) Rayon Sapirok Kabupaten Tapanuli Selatan, dapat dilihat pada hasil analisa penelitian berikut ini :

Dari hasil wawancara, penulis mendapatkan hasil jawaban-jawaban yang berbeda dari setiap informan. Berikut adalah pertanyaan yang penulis ajukan dalam wawancara :

1. “Bagaimanakah proses komunikasi organisasi yang berlangsung pada PT PLN (Persero) Rayon Sapirok?”.

“Menurut informan I mengatakan : Kegiatan komunikasi organisasi yang berlangsung pada PT PLN (Persero) Rayon Sapirok dinamakan COC (*Code Of Conduct*) yang dilakukan pada 2 kali dalam satu minggu, yaitu Selasa dan Kamis. Kami juga melakukan kegiatan *breefing* yang dilakukan setiap paginya.

“Seperti apakah kegiatan COC pada PT PLN (Persero) Rayon Sapirok berlangsung?”.

“Beliau mengatakan : Kegiatan COC itu seperti kegiatan rapat/*meeting* pada umumnya, bedanya kalau rapat dilakukan untuk hal-hal tertentu saja, berbeda dengan kegiatan COC yang dilakukan 2 kali dalam satu minggu. Pembahasan yang dilakukanpun berbeda juga. Kegiatan COC yang kami lakukan biasanya membahas mengenai integritas, perkembangan peningkatan pelanggan dalam pemasangan baru, penambahan daya, dll”.

“Bagaimanakah integritas yang telah ditanamkan dapat diajalkan dengan baik?”.

”Beliau mengatakan : Integritas pada PT PLN (Persero) itu yang utama dan paling penting tidak hanya di Rayon Sipirok saja, namun di seluruh PT PLN (Persero) integritas itu harus ditanamkan. Integritas itu adalah jujur yang paling utama, yaitu kejujuran kepada diri sendiri dan kepada organisasi. Selanjutnya komitmen, yaitu bagaimana komitmen kita pada perusahaan ini, komitmen itu perlu, jika tidak ada komitmen berarti tidak memiliki tujuan dan sama aja pekerjaan yang dilakukan sia-sia. Untuk itu, kembali pada pribadi masing-masing”.

“Siapa sajakah yang berperan aktif pada kegiatan COC yang sedang berlangsung?”.

“Ia mengatakan : Tentu saja seluruh peserta yang hadir pada kegiatan COC yang berlangsung tersebut dituntut untuk berperan aktif. Hanya saja, pimpinanlah yang paling utama memberikan pengarahan kepada kami, lalu kami yang akan menanggapi/*feedback*”.

**Gambar 4.4**  
**Kegiatan *Briefing* Pagi**



**Gambar 4.5**  
**Kegiatan COC (*Code Of Conduct*)**



Sumber :HasilPenelitian 2018

2. “ Bagaimanakah proses komunikasi organisasi yang berlangsung pada PT PLN (Persero) Rayon Sipirok?”.

“Informan II mengatakan : Proses komunikasi organisasi yang kami lakukan dinamakan COC (*Code Of Conduct*) yang rutin dilaksanakan setiap 2 kali dalam sepekan yaitu hari Selasa dan Kamis”.

Adakah dorongan-dorongan yang diberikan kepada pimpinan kepada bawahan?

“Beliau mengatakan : Tentu ada, dan harus ada. Karena itu perlu untuk merubah serta memotivasi diri sendiri agar integritas yang sudah ditanamkan dapat tercapai dengan keyakinan. Dorongan tersebut berupa siraman-siraman rohani atau ide-ide dan gagasan.”

“Seperti apa proses penyampaian pesan yang disampaikan pimpinan kepada bawahan dalam kegiatan komunikasi organisasi?”.

“Ia mengatakan : Cukup baik, karena pimpinan kami termasuk pribadi yang berkomitmen tinggi, untuk itu pesan yang disampaikan beliau juga berintegritas”.

“Adakah cara lain yang dapat dilakukan dalam proses penyampaian pendapat selain melakukan kegiatan COC/*Briefing* tersebut?”.

“Beliau mengatakan : Ada, namun hanya dalam hal-hal tertentu saja. Biasanya pimpinan mengajak kami para staf pegawai untuk mencari suasana santai agar pembahasan yang akan dibahas dapat dibicarakan dengan santai. Biasanya proses komunikasi organisasi yang seperti itu berlangsung jika kami mendapatkan kunjungan dari luar kota atau dari manapun”.

3. “Bagaimanakah proses komunikasi organisasi yang berlangsung pada PT PLN (Persero) Rayon Sapirok?”.

“Informan III mengatakan : Komunikasi organisasi yang kami lakukan yaitu COC (*Code Of Conduct*), dimana pada proses kegiatan COC tersebut kami dapat menambah wawasan serta masukan-masukan yang dapat membangun integritas tinggi bagi kami”.

Apakah pimpinan pada PT PLN (Persero) Rayon Sapirok termasuk orang yang dapat diajak bertukar pikiran?.

“Pria itu mengatakan : Ya, beliau tidak pernah menolak jika kami ingin bertukar pikiran kepadanya. Hanya saja, beliau terkadang susah untuk ditemui, mengingat ia adalah seorang pimpinan. Namun, jika kami memerlukan masukan darinya kami bisa langsung menghubunginya.

“Apakah ada batasan-batasan dalam mengemukakan pendapat pada kegiatan komunikasi organisasi?”.

“Beliau mengatakan : Dalam mengemukakan pendapat pada komunikasi organisasi tidak ada batasan-batasan untuk mengemukakan pendapat, namun tetap harus mengontrol diri sendiri agar dalam mengemukakan pendapat sesuai dengan porsi dan tingkatan dalam organisasi tersebut.”

“Apakah setiap dorongan atau masukan yang disampaikan pimpinan dalam memberikan motivasi dapat diterima dengan baik?”.

“Ya mengatakan : Pasti dapat diterima dengan baik, karena berkat masukan dan dorongan yang diberikan kepada pimpinan akan berpengaruh positif bagi kinerja kami, termasuk saya sendiri. Namun setiap pegawai memiliki karakter tersendiri dan dapat kita kaitkan juga dengan penyampaian pimpinan tersebut apakah sesuai dengan moral dan tata karma atau tidak.

### **C. Pembahasan**

Pada bab metode penelitian telah dibahas bahwa penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang berjudul Peran Komunikasi Organisasi dalam Pencapaian Integritas Pegawai PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan. Dari hasil penelitian terlihat bahwa peran komunikasi organisasi dalam pencapaian integritas dapat dinilai cukup baik. Hal yang dinilai cukup baik dapat dilihat pada kepedulian seorang pimpinan dalam mendorong bawahan dalam pencapaian integritas yang menjadi patokan utama pada PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan.

Peran komunikasi organisasi adalah komunikasi pada suatu organisasi yang dilakukan pimpinan, baik dengan para karyawan maupun dengan khalayak yang ada kaitannya dengan organisasi, dalam rangka pembinaan kerja sama yang serasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. penulis menemukan sebuah fakta yang terjadi saat penelitian berlangsung. Pada saat kegiatan komunikasi organisasi

motivasi kerja yang diberikan kepada bawahan tidak hanya dipengaruhi oleh komunikasi pimpinan. Motivasi kerja juga dapat dipengaruhi dengan bentuk-bentuk *reward* atau penghargaan yang diberikan oleh perusahaan. Kejelasan *reward* yang diberikan perusahaan dan berbagai jenis-jenis *reward* yang ditawarkan perusahaan menjadi suatu ketertarikan yang kuat untuk karyawan agar bekerja dengan motivasi yang tinggi.

Pada akhirnya penulis mampu mengungkapkan bahwa komunikasi organisasi juga memiliki peran dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Hal tersebut dapat disimpulkan dari hasil pengamatan penulis pada proses pelaksanaan kerja para informan yang berasal dari berbagai jabatan di perusahaan secara langsung masih mengalami kendala-kendala di lapangan. Kendala tersebut harus didiskusikan dengan pimpinan untuk menentukan langkah penanganan atas kendala tersebut melalui FGD (*Forum Group Discuss*).

Motivasi kerja dalam pencapaian integritas pada peran komunikasi organisasi karyawan PT PLN (Persero) Rayon Sipirok juga didukung oleh teori S-O-R yang menunjukkan bahwa perubahan sikap bergantung pada proses yang terjadi pada individu. Dimana *reward* merupakan stimulus yang berupa pesan, *organisme* pada penelitian ini adalah karyawan yang tertarik dan memahami bahwa *reward* tersebut memang menjadi kebutuhan untuknya, menjadi nilai plus dalam bekerja. Oleh karena itu karyawan menerima kebijakan perusahaan tersebut. Kemudian, setelah karyawan mengolah dan menerimanya, maka terjadilah kesediaan untuk mengubah sikap.

*Response* inilah yang menjadi lanjutan pada proses berikutnya, yaitu dengan munculnya peningkatan motivasi kerja karyawan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan positif antara komunikasi organisasi dan integritas pada PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan kualitas kepemimpinan yang dimiliki oleh pimpinan cukup baik, maka pimpinan tersebut dinilai mampu dalam memotivasi para staf pegawai dengan cukup baik.
2. PT PLN (Persero) Rayon Sipirok memiliki integritas yang tinggi. Untuk itu peran komunikasi organisasi sangatlah diperlukan, mengingat kegiatan tersebut dapat memberikan pengaruh positif bagi para staf pegawai agar dapat tercapainya integritas tersebut. Hal ini berarti seorang pimpinan yang menjadi peran utama dalam memberikan motivasi serta dorongan kepada para staf pegawai, agar integritas tersebut tetap selalu diutamakan.
3. Terdapat hubungan positif antara komunikasi organisasi dan integritas pada PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan kualitas kepemimpinan yang dimiliki oleh pimpinan cukup baik, maka

pimpinan tersebut dinilai mampu dalam memotivasi para staf pegawai dengan cukup baik.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya PT PLN (Persero) Rayon Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan diharapkan dapat lebih memelihara komunikasi yang efektif antara masing-masing staf pegawai di seluruh lini manajemen agar hubungan baik terjalin saat menyelesaikan tugas tanpa adanya *misscomunication*. Pimpinan juga dalam melakukan komunikasi organisasi harus lebih terbuka kepada para staf pegawai, agar lebih jelas dan mudah dipahami.
2. Sebaiknya pimpinan dapat bergabung dalam grup yang dibentuk karyawan melalui kemajuan teknologi media komunikasi *handphone*. Dengan demikian pimpinan dapat berkomunikasi efektif dan efisien.
3. Kepada peneliti selanjutnya yang berminat meneliti peran komunikasi organisasi dalam pencapaian integritas pegawai, akan lebih baik melakukan penelitian yang lebih luas lagi. Sehingga hasil dari penelitian dapat lebih bermanfaat lagi untuk tugas pimpinan dalam membangun motivasi untuk pencapaian integritas pegawai.