

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN  
DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI  
PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT MEDAN**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**CHAIRUNNISA IVANKA**  
**NPM : 1703110069**

**Program Studi Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2021**

## PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama : Chairunnisa Ivanka

NPM : 1703110069


Program Studi : Ilmu Komunikasi


Pada hari, Tanggal : Selasa, 04 Mei 2021

Waktu : 08.30 s/d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, M.AP (  )

PENGUJI II : AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom (  )

PENGUJI III : Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP (  )

### PANITIA PENGUJI

Ketua

  
Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP

Sekretaris

  
Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Lengkap : Chairunnisa Ivanka  
NPM : 1703110069  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : Komunikasi Interpersonal Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan

Medan, 29 April 2021

**Pembimbing**

**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP**

Disetujui Oleh

**KETUA PROGRAM STUDI**

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

**Dekan**

**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP**

## PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Chairunnisa Ivanka, NPM 1703110069, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa pemalsuan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk dalam pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dilakukan 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 keserjanaan 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 naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di 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 batalkan
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 02 Juni 2020

Yang Menyatakan



Chairunnisa Ivanka

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah Subhanallahu wata'ala atas segala rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat tersusun hingga selesai. Salam dan shalawat tercurah kepada Nabi Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam beserta keluarganya, para sahabatnya dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi merupakan syarat wajib bagi mahasiswa untuk menyelesaikan pendidikan sarjananya di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berisi tentang **Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Kerja Pegawai PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan.**

Suatu kebanggaan dan kebahagiaan yang berlimpah bagi penulis atas terselesaikannya tugas akhir ini, meskipun dalam proses penyusunan skripsi ini banyak mengalami kesulitan dan hambatan yang dihadapi dalam penyusunan skripsi ini telah dilewati sebagai suatu tantangan yang seharusnya dijalani, disamping sebagai pemenuhan kewajiban yang semestinya dilaksanakan.

Dalam kesempatan penulisan skripsi ini penulis persembahkan terima kasih paling istimewa yaitu kepada kedua orang tua penulis, **Ayahanda Sugiharto dan Ibunda Elvi Armaya** tercinta yang sudah memberikan dukungan berupa besarnya perhatian, pengorbanan, bimbingan serta doa yang

tiada henti-hentinya terhadap penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini.

Serta abang dan adik penulis yaitu **Randy Ariangga Putro Amd** dan **Raka TriAtala Paundra** yang selalu memberikan perhatian, semangat dan mendukung penuh penulis.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan segala kerendahan hati kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan Juga sebagai Dosen Pembimbing penulis yang telah banyak membantu memberikan masukan serta bimbingan sepenuh hati walaupun dalam kesehariannya sibuk dengan aktivitas sehari-hari namun masih menyempatkan di sela-sela waktunya untuk membimbing sampai penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Zulfahmi, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I, Bapak Abrar Adhani S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan III.
4. Ibu Nurhasanah Nasution, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Akhyar Anshori S.Sos., M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

Muhammadiyah Sumatera Utara dan juga sebagai Dosen Penasehat Akademik penulis.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menempuh pendidikan dan pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Terimakasih kepada pihak PT. PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan, yang sudah meluangkan waktu sedikit untuk menjawab segala pertanyaan saya dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
8. Terima kasih kepada immawan/immawati PK IMM FISIP UMSU Stambuk 2017 yang telah memberi semangat dan sama-sama berjuang dalam penyelesaian skripsi.
9. Terima kasih untuk yang terkasih yang namanya saya selalu panjatkan dalam doa yaitu Solihin, yang telah hadir dari awal saya memasuki semester akhir hingga sampai penulis menyelesaikan skripsi hingga sekarang ini. Terima kasih sudah banyak membantu dan memberikan support sampai titik dimana penulis mampu menyelesaikan dan berjuang untuk meraih gelar sarjana.
10. Terima kasih juga untuk kawan seperjuangan Febrita Tarigan, Ria Astari, Zulqarnain Polem, Nuzul lailika, dan Aulia Pasya yang sudah memberikan dukungan dari awal hingga akhir.
11. Terima kasih untuk orang-orang yang selalu memberikan semangat kepada saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis memohon maaf jika ada kesalahan dan kekurangan yang terdapat pada skripsi ini. Namun, penulis berharap saran dan kritik dalam rangka perbaikan penulisan skripsi ini. Terima kasih.

Medan, April 2021

Penulis



**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA KERJA PEGAWAI PT.PLN (Persero)  
UIP3BS UPT MEDAN**

**CHAIRUNNISA IVANKA  
1703110069**

**ABSTRAK**

PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan, yang dimana UIP3BS ini adalah Unit Induk Pengatur Beban Sumatera, dan UPT adalah Unit Pelaksana Transmisi, perusahaan yang berjalan dibidang Ketenagalistrikan dan Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada di Jalan Listrik, No.12, Petisah Tengah, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan. Kinerja sangat penting bagi perusahaan agar tercapainya tujuan perusahaan. Setiap perusahaan memiliki berbeda-beda kebijakannya. PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan memiliki kebijakan penilaian kinerja kerja pegawainya setiap 6 bulan sekali atau satu semesternya, Seperti yang diketahui bahwasanya penilaian pasti mengalami peningkatan atau bahkan menurun. Maka dari itu peran seorang pimpinan sangat dibutuhkan di perusahaan ini agar bisa mendorong dan memacu pegawai agar bisa lebih meningkatkan kinerja pegawai, dan bagaimana komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan kinerja kerja pegawai PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan kinerja kerja pegawai PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal, karena teori ini dinilai paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini dan perilaku komunikasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang mana sumber data yaitu wawancara dan observasi dengan 5 informan pegawai PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan, dan 1 informan sebagai manager bidang sumber daya manusia. Setelah melakukan penelitian adapun hasilnya adalah bahwasanya komunikasi interpersonal pimpinan sudah berjalan sangat baik dan mudah dimengerti oleh seluruh pegawai, dan menggunakan pola komunikasi dua arah, yang dimana komunikasi bisa dilakukan secara tatap muka atau menggunakan media dan menunjukkan dari pihak komunikasi dapat melakukan umpan balik kepada komunikator.

Kata kunci : Komunikasi Interpersonal, Kinerja kerja, PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.5. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II : URAIAN TEORITIS.....</b>	<b>9</b>
2.1 Komunikasi .....	9
2.1.1 Fungsi Komunikasi .....	11
2.2 Komunikasi Interpersonal .....	14
2.2.1 Metode Hubungan Komunikasi Interpersonal .....	16
2.3 Pimpinan .....	17
2.4 Kinerja Kerja .....	21
2.4.1 Faktor-Faktor Kinerja .....	22
2.4.2 Sistem Penilaian Kinerja.....	25
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Kerangka Konsep.....	28
3.3 Defenisi Konsep .....	29
3.4 Kategorisasi Penelitian .....	32
3.5 Narasumber .....	33
3.6 Tekhnik Pengumpulan Data.....	33
3.6.1 Observasi.....	34

3.6.2 Wawancara.....	35
3.6.3 Studi Dokumen .....	35
3.7 Teknik Analisi Data .....	36
3.8 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	37
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian .....	37
3.9.1 Sejarah Singkat Perusahaan: .....	38
3.9.2 Visi Misi Perusahaan .....	39
3.9.3 Motto Perusahaan.....	40
3.9.4 Nilai-Nilai Perusahaan .....	40
3.9.5 Makna Logo Perusahaan.....	42
3.9.6 Struktur Organisasi .....	44
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	45
4.1.1 Identitas Informan .....	45
4.1.2 Pola Komunikasi Interpersonal Pimpinan kepada pegawai PT. PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan .....	48
4.1.2.1 Kinerja Kerja Pegawai .....	51
4.1.2.2 Kinerja Kerja Terkait Kedisiplinan .....	52
4.1.2.3 Kuantitas Kerja Pegawai.....	54
4.1.2.4 Kemampuan Bekerja Sama.....	54
4.1.2.5 Tanggung Jawab Pegawai .....	55
4.1.3 Media Komunikasi.....	57
4.1.4 Isi Pesan Komunikasi.....	58
4.1.5 Waktu Pimpinan Menjalankan Komunikasi .....	59
4.2 Pembahasan.....	60
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
5.1 Simpulan .....	62
5.2 Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Perusahaan .....	42
Gambar 3.2 Struktur Organisasi .....	44

## DAFTAR TABEL

Table 3.1 Kategorisasi Penelitian .....	30
Table 4.1 Data Dan Identitas Informan .....	46
Table 4.2 Jenis Kelamin Informan .....	46
Table 4.3 Agama Informan.....	47
Table 4.4 Usia Informan .....	47
Table 4.5 Lama Bekerja Informan.....	48

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Keberhasilan suatu perusahaan ditentukan sejauh mana tujuan perusahaan yang telah direncanakan dapat dicapai, untuk mencapai tujuan tersebut keterlibatan berbagai unsur dalam perusahaan sangat penting, diantaranya unsur sumber daya manusia. Perusahaan dituntut untuk dapat mengelola sumber daya manusia. Walaupun didukung oleh sarana dan prasarana yang baik namun tidak didukung oleh sumber daya manusia maka kegiatan dalam sebuah perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Sumber daya manusia yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat sehingga diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang tinggi.

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam sebuah perusahaan. Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada perusahaan. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kemajuan perusahaan. Semakin tinggi atau semakin baik kinerja pegawai maka tujuan organisasi semakin mudah dicapai, begitu pula sebaliknya yang terjadi apabila kinerja pegawai rendah atau tidak baik maka kegiatan yang telah direncanakan tidak dapat berjalan dengan baik dan perusahaan sulit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja kerja pegawai dapat diukur dari indikator kinerja yang merupakan tolak ukur dalam pencapaian kerja seseorang. Dengan adanya pengukuran kinerja pegawai, perusahaan dapat mengetahui sejauh mana tingkat kinerja pegawai sehingga perusahaan dapat memberikan umpan balik terhadap hasil pengukuran kinerja, mendorong perbaikan kinerja, dan pengambilan keputusan sehingga perusahaan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Kinerja pegawai pada suatu perusahaan merupakan salah satu faktor yang menentukan perkembangan suatu perusahaan.

PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan, memiliki penilaian kinerja kerja pegawai setiap 6 bulan sekali atau bisa disebut satu semesternya, yang mempunyai wewenang untuk menilai penilaian kinerja ini adalah dari bagian bidang sumber daya manusia (SDM) yang ada di perusahaan. Permasalahan yang sering terjadi di PT.PLN (persero) UIP3BS UPT Medan, penilaian kinerja tersebut tidak selamanya mendapatkan nilai bagus yang diharapkan semua pegawai, penilaian tersebut tidak selalu menetap dengan nilai seperti semester sebelumnya, pasti selalu ada naik turun dengan nilai kinerja tersebut. Maka sebab dari itu seorang pimpinan sangat berpengaruh dalam menangani dan memberikan motivasi, ide-ide dan inovasi kepada pegawai agar bisa mempertahankan dan meningkatkan kinerja kerja masing-masing pegawai.

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Dalam

kehidupannya manusia sering dipertemukan satu sama lainnya dalam suatu wadah baik formal maupun nonformal. Komunikasi sangat penting untuk menjalin hubungan kerja sama antar manusia yang terlibat dalam organisasi dan mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam proses pencapaian tujuan perusahaan. Komunikasi akan memungkinkan setiap pegawai untuk saling membantu, saling mengadakan interaksi.

Hubungan yang hangat, ramah sangat dipengaruhi oleh kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain. Pelaksanaan komunikasi yang tidak baik dapat mengganggu semua rencana, petunjuk, saran, instruksi, yang mengakibatkan pekerjaan menjadi kacau dan tujuan perusahaan tidak tercapai. Oleh karena itu diperlukan adanya pelaksanaan dan penerapan komunikasi yang efektif yang dapat meningkatkan semangat dan kinerja pegawai, sehingga dengan adanya kinerja yang baik maka tujuan yang telah ditetapkan perusahaan dapat lebih mudah dicapai dengan baik. Apabila terciptanya komunikasi yang baik, maka kinerja pegawai akan meningkat, sehingga tujuan perusahaan dengan hasil yang diharapkan akan dapat dicapai.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal (Mulyana 2008:3).

Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (U.Effendy 2003:4). Komunikasi interpersonal dapat terjadi secara langsung



maupun tidak langsung. Meskipun komunikasi dapat disetting dalam pola komunikasi langsung maupun tidak langsung, namun untuk pertimbangan efektivitas komunikasi, maka komunikasi secara langsung menjadi pilihan utama. Penyampaian pesan dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis. Keuntungan dari komunikasi interpersonal secara lisan adalah kecepatannya, dalam arti ketika seseorang menginginkan melakukan dalam bentuk paparan ucapan secara lisan.

Membahas kinerja kerja pegawai tentu tidak jauh-jauh dari namanya seorang pimpinan. Kepemimpinan adalah kegiatan mempengaruhi orang-orang untuk bersedia berusaha mencapai tujuan bersama (Terry 1983:3). Untuk mencapai tujuan kelompok maupun organisasi, pemimpin informal maupun formal mempunyai peran yang sama-sama pentingnya untuk menuju keberhasilan kelompok maupun organisasi (Wijono 2018:1).

Pimpinan melibatkan orang lain dan adanya situasi kelompok atau organisasi tempat pemimpin dan anggotanya berinteraksi, di dalam kepemimpinan terjadi pembagian kekuasaan dan proses mempengaruhi bawahan, dan adanya tujuan yang harus dicapai. Seorang pimpinan sangat berpengaruh di dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan, karna disetiap perusahaan atau organisasi pasti mempunyai tujuan bersama, pimpinan ini untuk mempengaruhi, membujuk, memotivasi, dan mengkoordinasi. Pimpinan berperan penting di dalam perusahaan, karena pimpinan tersebut menangani permasalahan yang ada, masalah eksternal dan internal perusahaan, meningkatkan kinerja kerja pegawai juga salah satu dari tugasnya. Pimpinan mempengaruhi pegawai lainnya dengan menggunakan salah satu komunikasi yaitu komunikasi interpersonal, yang dimaksud dengan

komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, dan dapat dilakukan secara lisan maupun tulisan. Penulis mengambil komunikasi interpersonal dalam penelitian ini karena komunikasi interpersonal mempunyai ciri-ciri mengenal secara dekat, saling memerlukan, dan kerja sama. Pimpinan harus mengenal bawahannya secara dekat, mereka saling memerlukan dan saling bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama yaitu meningkatkan kinerja kerja seluruh pegawainya.

PT PLN (persero) UIP3BS UPT Medan yang berlokasi di Jalan Listrik, No 12, Petisah Tengah, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan. Sesuai dengan namanya atau disingkat dengan UIP3BS yaitu singkatan dari Unit Induk Penyaluran dan Pusat Pengatur Beban Sumatera, kantor ini mempunyai kewajiban melayani kebutuhan listrik masyarakat seperti pengajuan pemasangan listrik, pengajuan naik tegangan atau tambah daya, cek tagihan listrik hingga komplain. Jaringan usaha PT PLN (persero) UIP3BS UPT Medan adalah untuk mengatur beban Sumatera Utara dan untuk bertugas menyalurkan tenaga listrik ke pusat beban melalui jaringan transmisi bertegangan tinggi dan pengoperasian sistem tenaga listrik.

Perusahaan ini memiliki kebijakan bahwasanya ada sistem penilaian 6 bulan sekali untuk setiap pegawainya, namun penilaian tersebut tidak selamanya bagus, karena selalu ada peningkatan atau menurun, penilaian yang dimaksud adalah penilaian kinerja pegawai selama 6 bulan bekerja, kontribusi apa yang sudah mereka lakukan, lalu bagus atau tidaknya kinerja mereka. Oleh karena itu bagaimana komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan kinerja

pegawainya. Berdasarkan pemaparan di atas, penulis melakukan penelitian yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Kerja Pegawai PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan kinerja kerja pegawai PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan kinerja kerja pegawai PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi pemikiran bagi peneliti lainnya yang mungkin berencana untuk membuat penelitian lebih lanjut mengenai Komunikasi Interpersonal dalam perusahaan.
- b. Secara Akademis, penelitian ini dilakukan sebagai syarat kelulusan penulis dalam mata kuliah Skripsi dan hasil penelitian ini digunakan sebagai syarat

untuk memenuhi gelar sarjana di FISIP UMSU, serta dapat menjadi referensi bacaan khususnya pada jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UMSU.

- c. Secara Praktis, hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan bagi PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I                    PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian..

### **BAB II                    URAIAN TEORITIS**

Bab ini berisikan uraian teoritis yang menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan komunikasi. komunikasi interpersonal, pimpinan, dan kinerja kerja.

### **BAB III                    METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang metode penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, teknik pengumpulan data, kategorisasi, narasumber, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

### **BAB IV                    HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan.

**BAB V                    PENUTUP**

Pada bab ini penulis menjelaskan simpulan dan saran dari hasil penelitian dan pembahasan.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Komunikasi**

Komunikasi suatu proses komunikasi serangkaian tindakan atau peristiwa yang terjadi secara berurutan serta berkaitan satu sama lainnya dalam kurun waktu tertentu (Roudhonah 2019:25). Komunikasi hanya bisa terjadi bila terdapat pertukaran pengalaman yang sama antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi, semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antarmanusia, sumber bisa terdiri dari dua orang, tetapi juga bisa dalam bentuk kelompok, misalnya partai, organisasi atau lembaga, dan sumber pengirim pesan biasanya disebut komunikator.

Adapun empat macam komunikasi yaitu komunikasi :

- Komunikasi Interpersonal
- Komunikasi Kelompok Kecil
- Komunikasi Publik
- Komunikasi massa

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk mempengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang. Dari pengertian komunikasi yang sederhana ini, maka kita bisa mengatakan bahwa suatu proses komunikasi tidak akan bisa berlangsung tanpa didukung oleh unsure-unsur seperti pengiriman (source), pesan (message), saluran media

(channel), penerima (receiver), dan akibat pengaruh (effect). Unsur-unsur ini bisa juga disebut komponen atau elemen komunikasi (Cangara 2014:25).

Di dalam Komunikasi terdapat juga unsur-unsur sebagai berikut :

a. Komunikator

Komunikator juga sering disebut dengan pengirim pesan, sumber (source), dan pembuat atau pengirim informasi. Dilihat dari jumlahnya, komunikator bisa terdiri dari :

- Satu orang
- Banyak orang/lebih dari satu orang
- Massa

b. Pesan

Pesan yakni segala sesuatu (verbal atau nonverbal) yang disampaikan kepada penerima pesan. Pesan juga punya kata lain *massage*, *content*, informasi atau isi yang disampaikan komunikator kepada penerima pesan. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda.

c. Media

Media adalah alat bantu untuk memindahkan pesan dari komunikator kepada penerima pesan. Jadi dalam berkomunikasi, seseorang bisa tanpa menggunakan media (non mediated communication) yang biasanya dilakukan secara tatap muka, dengan komunikasi bermedia. Media adalah alat yang dapat mebhubungkan antara sumber dan penerima yang sifatnya terbuka, di mana setiap orang dapat melihat, membaca, dan mendengarnya.

d. Komunikasikan

Komunikasikan adalah orang yang menjadi sasaran pesan yang dikirim. Ciri komunikasikan hampir mirip dengan komunikator. Ia sering juga disebut sebagai khalayak, sasaran, audience, dan receiver (penerima). Penerima bisa disebut dengan berbagai macam, seperti khalayak, sasaran, komunikasikan, atau audience. Dalam proses komunikasi telah dipahami bahwa keberadaan penerima adalah akibat karena adanya sumber, tidak ada penerima jika tidak ada sumber. Penerima adalah elemen penting, dalam proses komunikasi karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi.

e. Efek/Pengaruh

Efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh komunikasikan sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Pengaruh juga bisa diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang, sebagai akibat penerima pesan.

f. Umpan Balik

Umpan balik atau feedback bisa berasal dari penerima atau pesan. Umpan balik tidak akan terjadi jika tidak ada komunikasikan, sementara komunikasikan ada karena ada komunikator. Umpan balik sebenarnya bisa juga berasal dari unsure lain seperti pesan dan media, meski pesan belum sampai pada penerima.

### 2.1.1 Fungsi Komunikasi

Komunikasi tentunya memiliki fungsi, yaitu sebagai berikut :



- a. Mass information, yaitu untuk member dan menerima informasi. Komunikasi dapat digunakan untuk menyampaikan dan menerima informasi. Hal ini bisa dilakukan oleh setiap orang dengan pengetahuannya. Tanpa komunikasi, informasi tidak dapat disampaikan dan diterima.
- b. Mass education, yaitu untuk member pendidikan. Biasanya fungsi ini dilakukan oleh guru kepada muridnya untuk meningkatkan pengetahuan atau oleh siapa saja yang mempunyai keinginan untuk memberi pendidikan.
- c. Mass persuasion, yaitu untuk mempengaruhi, hal ini bisa dilakukan oleh setiap orang atau lembaga yang mencari dukungannya dan ini lebih banyak digunakan oleh orang yang bisnis dengan cara memengaruhi melalui iklan yang dibuat.
- d. Mass entertainment, yaitu untuk menghibur. Biasanya dilakukan oleh amatir radio, televisi ataupun orang yang mempunyai profesional menghibur.

Fungsi komunikasi dapat dilihat dari kategori komunikator dan komunikan. Fungsi tersebut harus cocok satu sama lain. Isi mengisi dan merupakan interpendensi agar komunikasi dapat berjalan dengan harmonis. Adapun tabel fungsi komunikasi dapat dilihat sebagai berikut:

NO	Komunikator	Komunikan
1	Penerangan (Information) menyebarluaskan apa yang diketahuinya kepada lingkungannya.	Mengerti(Understand). Mencoba mempelajari apa yang didengar dan memperhitungkan untung ruginya
2	Pendidikan (Teaching) mengadakan sosialisasi terhadap anggota msyarakat, meyadarkan akan tugas dan peranan serta norma-norma.	Kesediaan belajar, memperoleh pengetahuan dan kecakapan dalam hidup agar hidup lebih mudah dan dapat dipahami.
3	Menyenangkan, member hiburan dan mengisi waktu senggang, menghidupkan daya kreasi dan artistic.	Menikmati, melupakan persoalan dan masalah-masalah yang dihadapinnya.
4	Memengaruhi dengan persepsi,memperoleh konsensus sera pengikut dalam policy maupun sikap dan pendapat.	Memutuskan untuk menolak atau menerima, mengambil keputusan kalau ada alternative lain, bertindak sesuai dengan norma masyarakat.

**Sumber : Dalam buku ilmu komunikasi (Roudhonah: 2019:64)**

Adapun fungsi komunikasi, menurutnya fungsi komunikasi mempunyai tiga bagian (Roudhonah : 2019:64) sebagai berikut :

1. Fungsi sosial, pengawasan lingkungan ini memnunjuk pada upaya pengumpulan, pengolahan, produksi, dan penyebarluasan informasi mengenai peristiwa-peristiwa yang terjadi baik di dalam maupun di luar lingkungan masyarakat.

2. Fungsi korelasi di antara bagian-bagian dalam masyarakat untuk pencapaian consensus mengenai lingkungan. Fungsi korelasi ini menunjuk pada upaya memberikan interpretasi atau penafsiran informasi mengenai peristiwa-peristiwa yang terjadi.
3. Fungsi pengoperan, yaitu penyampaian warisan sosial dari generasi ke generasi berikutnya, dan dilakukan oleh manusia yang sehat. Fungsi ini menunjuk pada upaya pendidikan dan pewarisan nilai-nilai, norma dan prinsip-prinsip dari satu generasi ke generasi lainnya.

## **2.2 Komunikasi interpersonal**

Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang dominan dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi interpersonal juga mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi ahli-ahli komunikasi yang memberikan batasan pengertian. Komunikasi interpersonal pada hakikatnya adalah suatu proses hubungan yang saling mempengaruhi antarmanusia, terdapat adanya aktivitas, aktivitas menciptakan, mengirimkan, menerima, dan menginterpretasi pesan (Suranto: 2011:5). Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.

Dari pemahaman di atas prinsip pokok-pokok pikiran para ahli, dapatlah dikemukakan pengertian yang sederhana, bahwa komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan dengan penerima, baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi interpersonal dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Proses komunikasi

interpersonal kebanyakan berlangsung secara tatap muka, komunikasi langsung dapat berbicara dengan lawan bicara, penyampaian pesan secara komunikasi interpersonal dapat dilakukan secara lisan maupun tulisan, keuntungan komunikasi interpersonal secara lisan adalah kecepatannya, pesan dapat dikomunikasikan dan dipaparkan secara langsung kepada lawan bicara.

Di dalam komunikasi interpersonal terdapat ciri-ciri antara lain:

- Mengenal secara dekat, tidak hanya saling mengenal identitas pokok, seperti nama, alamat, dan pekerjaan, namun lebih dari itu, kedua belah pihak saling mengenal berbagai sisi lainnya.
- Saling memerlukan, hubungan interpersonal diwarnai oleh pola hubungan saling menguntungkan secara dua arah dan saling memerlukan, seperti seorang pimpinan dan bawahan, begitupun sebaliknya.
- Kerja sama, kerja sama akan timbul apabila orang yang menyadari bahwa mereka mempunyai kepentingan-kepentingan yang sama dan pada saat yang bersamaan.

Komunikasi interpersonal pada hakikatnya adalah suatu proses, proses mengenai gagasan, ide, pesan, simbol, informasi, di dalam kata proses terdapat pula makna adanya aktivitas, aktivitas menciptakan, mengirimkan, menerima dan menginterpretasi pesan, pesan tersebut tidak ada dengan sendirinya, melainkan diciptakan oleh seorang komunikator mengirimkan pesan kepada komunikan. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung antara dua orang yang sudah terjalin keakraban, sehingga ada pertukaran pesan atau pendapat dan

ada tujuan dari apa yang diinformasikan karena komunikasi tanpa tujuan adalah komunikasi yang kurang sehat atau tidak efektif.

Di dalam komunikasi interpersonal memiliki fungsi dan tujuan sebagai berikut:

1. Fungsi sosial, mempunyai fungsi sosial karena proses komunikasi beroperasi dalam konteks sosial yang orang-orangnya berinteraksi satu sama lain.
2. Fungsi pengambilan keputusan, banyak dari keputusan yang sering diambil manusia dilakukan dengan berkomunikasi karena mendengar pendapat, saran, pengalaman, gagasan, pikiran maupun perasaan orang lain.
3. Fungsi membangun dan memelihara hubungan yang harmonis, sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan yang baik dengan orang lain.
4. Fungsi mempengaruhi sikap dan tingkah laku, dalam prinsip komunikasi, ketika pihak komunikan menerima pesan atau informasi, berarti komunikan telah mendapat pengaruh dari proses komunikasi. Sebab pada dasarnya, komunikasi adaah sebuah fenomena, sebuah pengalaman.

### **2.2.1 Model Hubungan Komunikasi Interpersonal**

Adapun model hubungan dari komunikasi interpersonal sebagai berikut :

- a. Model pertukaran sosial, model ini memandang bahwa pola hubungan antarmanusia itu berlangsung mengikuti kaidah transaksional, apakah

masing-masing merasa memperoleh keuntungan dalam transaksinya atau malah merugi. Dalam perspektif pertukaran sosial, ketika seseorang menjalin hubungan interpersonal dengan orang lain maka akan selalu melakukan perhitungan tentang hasil atau laba dari hubungan itu.

- b. Model peranan, asumsi teori peranan mengatakan bahwa hubungan interpersonal akan berjalan harmonis mencapai kadar hubungan yang baik yang ditandai adanya kebersamaan, apabila setiap individu bertindak sesuai dengan ekspektasi, peranan, tuntutan peranan, dan terhindar dari konflik peranan.
- c. model permainan, di dalam teori ini, mencontohkan suasana rumah tangga dan hubungan antar manusia dalam masyarakat juga ditentukan oleh bagaimana kesesuaian orang dewasa dan orang tua dengan sikap dan perilaku yang semestinya ditunjukkan sesuai dengan sifat kodratnya.
- d. Model interaksional, menurut model ini hubungan interpersonal adalah merupakan suatu proses interaksi. Masing-masing orang ketika berinteraksi pasti sudah memiliki tujuan, harapan, kepentingan, perasaan suka atau benci, perasaan tertekan atau bebas.

### **2.3 Pimpinan**

Kepemimpinan adalah sebuah hubungan yang saling mempengaruhi di antara pemimpin dan bawahan yang menginginkan perubahan nyata yang mencerminkan tujuan bersama. Kepemimpinan adalah Suatu proses pemberian petunjuk dan pengaruh kepada anggota kelompok atau organisasi dalam melaksanakan tugas-tugas(oemar:2005:168).

Pimpinan, Pimpinan biasa disebut pemuka, pelopor, Pembina, panutan, pembimbing, pengurus, penggerak, ketua, dan kepala. Pimpinan adalah seorang yang mempunyai keahlian memimpin, mempunyai kemampuan mempengaruhi pendirian/pendapat orang atau sekelompok orang tanpa menanyakan alasan-alasannya. Kepemimpinan adalah suatu perilaku dengan tujuan tertentu untuk mempengaruhi aktivitas para anggota kelompok untuk mencapai tujuan tertentu yang dilakukan secara bersamaan.

Pimpinan adalah kegiatan mempengaruhi orang-orang untuk bersedia berusaha mencapai tujuan bersama ( Terry 1983:3). Pimpinan pada dasarnya merupakan pola hubungan antara individu-individu yang menggunakan wewenang dan pengaruhnya terhadap orang berkelompok agar bekerja sama demi mencapai tujuan bersama. Pimpinan adalah kemampuan untuk mengajak orang lain mencapai tujuan yang sudah ditentukan dengan penuh semangat.

Kepemimpinan, pimpinan merupakan leader bagi setiap bawahannya, bertanggung jawab dan memegang peranan penting dalam mencapai suatu tujuan. Pimpinan harus mengikut sertakan karyawan dalam mengambil keputusan sehingga karyawan memiliki peluang untuk mengeluarkan ide, pendapat dan gagasan demi keberhasilan perusahaan. Kerjasama, pihak perusahaan perlu membina dan menanamkan hubungan kekeluargaan antara karyawan sehingga memungkinkan karyawan untuk bekerja sama dalam lingkungan perusahaan.

Kualitas Pekerjaan, kualitas kerja yang mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan. Kemampuan Teknis inisiatif, kemampuan seseorang

melaksanakan bidang tugas yang dihadapi atau melakukan suatu pekerjaan tanpa menunggu suruhan orang lain. Semangat Kerja, perusahaan harus menciptakan suasana dan lingkungan kerja yang kondusif. Hal ini akan meningkatkan semangat kerja karyawan dalam menjalankan tugas pada suatu organisasi.

Tugas seorang pemimpin yaitu mampu memecahkan masalah dengan baik, mampu mengembangkan konflik sehingga dapat mencapai titik kritis namun jangan sampai tiba pada titik kepatahan atau “breaking point” , adalah betul-betul mengandung resiko dan bahaya dan merupakan tugas yang sangat berat. Seorang Pemimpin memerlukan jiwa yang dinamis, kreatif, berani, bertanggung jawab dan berdedikasi penuh pengabdian, yang hanya dimiliki oleh pribadi pemimpin yang berkarakter kuat. Pemimpin modern harus mampu mendorong bawahannya agar menemukan ide-ide sendiri, berpartisipasi aktif dan mau menerima banyak perbedaan dan keragaman.

Kepemimpinan melibatkan orang lain dan adanya situasi kelompok atau organisasi tempat pemimpin dan anggotanya berinteraksi, di dalam kepemimpinan terjadi pembagian kekuasaan dan proses mempengaruhi bawahan, dan adanya tujuan yang harus dicapai. Seorang pimpinan sangat berpengaruh di dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan. karena disetiap perusahaan atau organisasi pasti mempunyai tujuan bersama, peran pimpinan ini untuk mempengaruhi, membujuk, memotivasi, dan mengkoordinasi.

- Peran Pimpinan



1. Peran Hubungan antar perorangan, dalam kasus ini fungsinya sebagai pemimpin yang dicontoh, pembangun tim, pelatih, direktur, mentor konsultasi.
2. Fungsi peran Informal sebagai monitor, penyebar informasi, dan juru bicara.
3. Peran pembuat keputusan, penanganan gangguan, sumber alokasi dan negosiator.

Gaya kepemimpinan seorang pemimpin pada dasarnya dapat mempengaruhi perilaku bawahan agar mampu melaksanakan tugas atau kegiatan dengan sebaik-baiknya. Karyawan atau bawahan akan mampu mencapai produktivitas kerja secara maksimal jika memiliki motivasi yang berasal dari dirinya sendiri maupun yang berasal dari lingkungan kerja. Dalam kaitannya dengan hal tersebut, maka seorang pemimpin dituntut memiliki kemampuan mempengaruhi dan memberikan motivasi kepada karyawannya agar bisa bekerja secara maksimal. Dengan mempergunakan kepemimpinan maka pemimpin akan mempengaruhi persepsi bawahan dan memotivasinya, dengan cara mengarahkan karyawan pada kejelasan tugas, pencapaian tujuan, kepuasan kerja, dan pelaksanaan kerja yang efektif (Thoha2010:42).

Kepemimpinan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok menuju pencapaian sasaran. Kemampuan karyawan untuk mencapai sasaran dan tujuan organisasi tersebut merupakan pencerminan dari kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan jika gaya kepemimpinan memiliki peran yang besar dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Pimpinan mempunyai peranan yang bersifat interpersonal, maksud dari peranan yang bersifat interpersonal adalah keterampilan insan, keterampilan tersebut mutlak perlu karena pada dasarnya dalam menjalankan kepemimpinannya, seorang pimpinan berinteraksi dengan manusia lain. Bukan hanya dengan staffnya saja, akan tetapi juga berbagai pihak yang berkepentingan, yang dikenal dengan istilah stakeholder, di dalam dan di luar organisasi. Itulah yang dimaksud dengan peran interpersonal yang menampakkan diri. Perilaku pemimpin dan memimpin yaitu berorientasi kepada tugas atau berorientasi pada bawahan. Ada tiga sifat situasi yang dapat mempengaruhi efektivitas kepemimpinan yaitu :

1. Hubungan antara pemimpin dengan bawahan.
2. Derajat susunan tugas
3. Kedudukan kekuasaan seorang pimpinan

#### **2.4 Kinerja kerja**

Kinerja berasal dari pengertian performance, ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun , sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung (Wibowo,2007:7). Kinerja kerja erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian dalam bekerja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh semangat kerjanya.

Penilaian kinerja merupakan suatu sistem yang dilakukan secara periodik untuk meninjau dan mengevaluasi kinerja individu, dalam menilai kinerja seseorang tidak dapat dilakukan secara sembarangan, akan tetapi perlu dilakukan menurut kaidah atau sistem tertentu yang sudah ditetapkan perusahaan.

#### **2.4.1 Faktor-Faktor Kinerja**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adalah sebagai berikut :

a. Kemampuan dan keahlian

b. Pengetahuan

c. Rancangan kerja

d. Kepribadian

e. Motivasi kerja

f. Kepemimpinan

g. Gaya kepemimpinan

h. Budaya organisasi

i. Kepuasan kerja

Di dalam kinerja kerja seorang pegawai memiliki asas-asas penilaian untuk melakukan penilaian kinerja harus dilakukan secara :

1. Secara objektif

a. Realistis, artinya menilai apa adanya sesuai dengan yang telah dilakukan.

b. Terukur, artinya setiap pekerjaan dapat menggunakan standar tertentu sebagai alat ukur pencapaian kinerjanya.

- c. Menantang, artinya pekerjaan yang diberikan dapat memberikan motivasi bagi karyawan untuk mengerjakan.
- d. Berdasarkan skala prioritas, artinya dalam mengerjakan suatu pekerjaan dibuatkan lebih dulu mana yang harus dikerjakan yang pertama dan yang selanjutnya.

## 2. Secara adil

Sikap atasan dalam menilai yang berdasarkan keadilan tentu akan memberikan hasil yang baik. Adapun keadilan dapat dilakukan berdasarkan :

- a. Pembagian tugas disesuaikan dengan posisi dan kompetensi yang dimiliki.
- b. Penilaian disesuaikan dengan kontribusi karyawan terhadap keberhasilan unit kerja atau organisasi.
- c. penilaian dilakukan secara objektif dengan didukung data dan informasi yang ada.
- d. Pemberian balas jasa didasarkan kepada kontribusi dan kompetensi yang berlaku.

Ada beberapa cara untuk memotivasi atau meningkatkan gairah kinerja pegawai (Alma 2016:145) antara lain :

- a. Berikan imbalan yang memadai.
- b. Berikan santapan rohani secara periodik.

- c. Ciptakan suasana informal, suasana santai, rekreasi, malam bersama dengan anggota keluarga, berikan perhatian individual kepada karyawan, Tanya keluarganya, dan sebagainya.
- d. Berikan kesempatan untuk maju dan merencanakan masa depannya.
- e. Tingkatkan loyalitas mereka.
- f. Minta pendapat dan saran-saran karyawan dalam hal tertentu.

Penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi dari manajemen sumber daya manusia, maka sudah seharusnya untuk dijalankan dengan sebaik-baiknya. Tanpa penilaian kinerja tentu pihak manajemen akan sulit untuk menentukan, misalnya gaji atau bonus, atau kesejahteraan lain yang pantas diberikan kepada karyawannya. Bagi perusahaan penilaian kinerja memiliki beberapa tujuan antara lain yaitu :

1. Untuk memperbaiki kualitas pekerjaan, artinya dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka manajemen perusahaan akan mengetahui dimana kelemahan karyawan dan sistem yang digunakan.
2. Keputusan penempatan, bagi karyawan yang telah dinilai kinerjanya ternyata kurang mampu untuk menempati posisinya sekarang, maka perlu dipindahkan ke unit atau bagian lainnya. Sebaliknya bagi mereka yang memiliki kinerja yang baik perlu diperhatikan agar kinerjanya tidak menurun dan tetap mempertahankan kinerjanya sembari menunggu kebijakan perusahaan selanjutnya.
3. Perencanaan dan pengembangan karier, hasil penilaian kinerja digunakan untuk menentukan jenjang karier seseorang. Artinya bagi

mereka yang mengalami peningkatan kinerja maka akan dilakukan promosi jabatan atau kepangkatan sesuai dengan peraturan perusahaan.

4. Kesempatan kerja adil, dengan adanya penilaian kinerja maka seluruh karyawan merasa diberi kesempatan untuk berprestasi dengan sebaik mungkin. Bagi pegawai yang memiliki kinerja baik, akan memperoleh balas jasa atas jerih payahnya meningkatkan kinerja, sebaliknya bagi mereka yang kinerjanya menurun atau kurang baik akan menerima dengan lapang dada dan tidak perlu melakukan hal hal yang tidak perlu.
5. Menerapkan sanksi, besarnya hukuman atau sanksi yang diterima tergantung dari tingkat kinerja telah diterima karyawan. Sanksi teringan biasanya dalam bentuk teguran agar tidak mengulangi perbuatan dan sanggup meningkatkan kinerjanya dimasa depan. Pemberian sanksi ini dimaksudkan dengan tujuan agar seluruh pegawai dapat menyadari bahwa bagi mereka yang tidak mampu memenuhi standar kerja, maka ada sanksi yang diperolehnya.

#### **2.4.2 Sistem Penilaian Kinerja**

Membahas kinerja kerja pegawai biasanya tidak jauh-jauh dari sistem penilaian kinerja kerja pegawai yaitu : kerja sama, kuantitas, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Berikut di bawah ini penjelasan yang harus ada di dalam diri pegawai tersebut :

- a. Kerja sama masuk dalam salah satu penilaian kinerja kerja pegawai, kerja sama merupakan saling membantu diantara karyawan baik antar bagian atau dengan

bagian lain. Kerja sama ini bertujuan untuk mempercepat atau memperlancar suatu kegiatan. Artinya dengan adanya kerja sama akan mengikis perbedaan dan mengurangi kegagalan dalam suatu kegiatan. Kerja sama antara pegawai akan mempengaruhi kinerja individu atau kerja organisasi. Jika kerja sama berjalan baik, maka kinerjanya akan baik pula.

- b. Demikian pula sebaliknya tidak kerja sama antara karyawan tidak berjalan baik, maka kinerjanya akan kurang baik pula. Tim kerja adalah kelompok yang usaha-usaha individualnya menghasilkan kinerja lebih tinggi dari pada jumlah masukan individual. Hal ini memiliki pengertian bahwa kinerja yang dicapai oleh sebuah tim lebih baik daripada kinerja perindividu disuatu organisasi ataupun suatu perusahaan. Kerjasama tim merupakan sekelompok orang-orang untuk bekerjasama untuk mencapai tujuan yang sama dan tujuan tersebut akan mudah diperoleh dengan melakukan kerjasama tim daripada melakukan sendiri. Suatu tim kerja membangkitkan sinergi positif lewat upaya yang terkoordinasi. Upaya-upaya individual mereka menghasilkan suatu tingkat kinerja yang lebih besar daripada jumlah masukan individu tersebut.
- c. Kuantitas kerja, yang dimaksud dalam kuantitas kerja adalah banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan pegawai dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Jika jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan pegawai semakin banyak, maka semakin baik pula kinerja yang dihasiakan. Pegawai yang senantiasa berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, menunjukkan tanggung jawab yang sangat besar.

- d. Kedisiplinan Dalam disiplin kerja dituntut adanya kesanggupan untuk menghayati aturan – aturan, norma – norma, hukum dan tata tertib yang berlaku sehingga secara sadar akan melaksanakan dan mentaatinya. Dalam disiplin kerja yang menjadi faktor pokok adalah adanya kesadaran dan keinsafan terhadap aturan-aturan atau ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam perusahaan. Disiplin kerja sangat penting dalam usaha untuk menjamin terpeliharanya tata tertib serta kelancaran pelaksanaan setiap tugas. Tanpa adanya disiplin kerja yang tinggi sulit bagi perusahaan untuk berhasil. Dalam menegakkan disiplin kerja setiap pelanggar disiplin kerja dikenakan hukuman. Pelanggar disiplin adalah setiap ucapan dan perbuatan karyawan yang melanggar ketentuan- ketentuan atau aturanaturan disiplin kerja karyawan baik yang dilakukan didalam maupun diluar jam kerja, sedangkan hukuman disiplin adalah hukuman yang dijatuhkan kepada karyawan karena melanggar aturan disiplin kerja karyawan.
- e. Tanggung jawab, tanggung jawab adalah kesanggupan untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani menanggung resiko atas keputusan yang diambilnya. Indikator dalam tanggung jawab adalah memiliki sikap serta kesadaran yang tinggi dan menunjukkan rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya, kesanggupan menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan dengan baik serta tepat waktu, berani menanggung resiko terhadap keputusan yang diambil, bekerja secara tekun dan berdedikasi tinggi, memberikan pelayanan yang optimal sesuai bidang tugas.



## **BAB III**

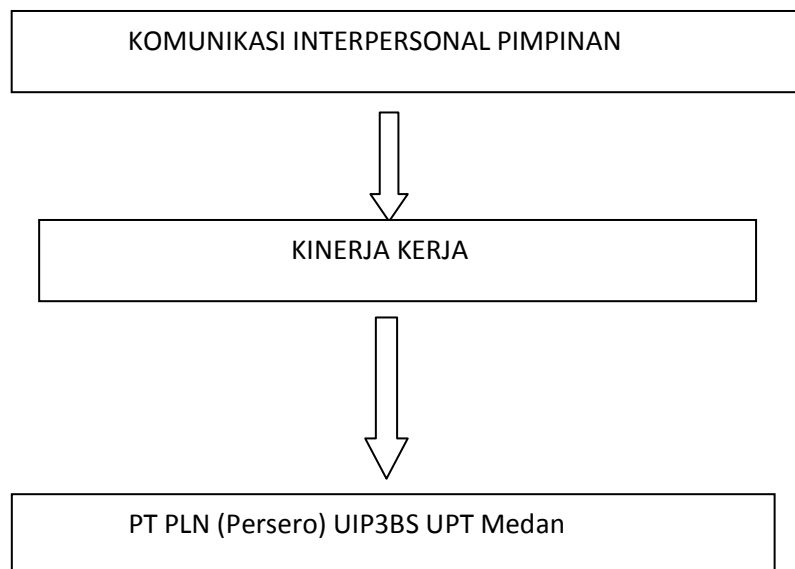
### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai data atau fakta yang diperoleh.

#### **3.2 Kerangka Konsep**

Dengan mengacu pada berbagai pendapat yang telah dikemukakan sebelumnya, maka berdasarkan penerapan uraian teori pada penelitian ini dapat disusun sebuah kerangka konsep di bawah ini.



### 3.3 Definisi Konsep

Beberapa konsep yang perlu didefinisikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau kelompok kecil orang, yang terjadi secara langsung dengan berbagai efek dan umpan balik. komunikasi interpersonal yang dimaksud penulis dalam proposal ini adalah komunikasi interpersonal pimpinan dengan pegawai lainnya. Komunikasi interpersonal adalah suatu proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Dan Menurut Devit(1989), Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

#### 2. Pimpinan

Pimpinan adalah seseorang yang menangani dan memimpin sebuah perusahaan atau organisasi yang dibawah atau dibelakangnya ada anggota. Pimpinan juga seseorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan/kelebihan disatu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas, seorang pimpinan selalu melibatkan orang lain dan adanya situasi kelompok atau organisasi tempat pemimpin dan anggotanya berinteraksi. Pimpinan terjadi pembagian kekuasaan dan proses mempengaruhi bawahan, karna adanya tujuan yang harus dicapai. Pimpinan biasanya memberi kuasa, akan tetapi kuasa yang akan ia tunjukkan adalah kepercayaan, memberikan visi, menyingkirkan

penghalang kinerja, mengemukakan dorongan, memotivasi, dan melatih karyawan lainnya .

### 3. Kinerja kerja

Kinerja kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dan diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan, kecakapan pegawai, pengalaman, kualitas, dan kuantitas guna mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Kinerja dapat dikatakan tinggi apabila target dapat diselesaikan rendah apabila diselesaikan melampaui batas waktu yang telah ditentukan. Penilaian kinerja penting artinya bukan hanya untuk kepentingan perusahaan semata, akan tetapi juga untuk kepentingan karyawan itu sendiri. Penilaian kinerja biasanya dilakukan pihak manajemen perusahaan untuk satu atau beberapa periode tertentu. Artinya karyawan akan dinilai kinerja dalam satu periode tertentu misalnya satu semester atau satu tahun.

### 3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi dalam penelitian ini dapat dilihat seperti pada tabel berikut.

Tabel 1  
Kategorisasi Penelitian

No	Konsep teoritis	Kategorisasi penelitian
1	Komunikasi interpersonal Pimpinan	-Pola komunikasi -Media -Pesan -Waktu
2.	Kinerja Kerja Pegawai	-Kedisiplinan -Kuantitas kerja -Kemampuan bekerja sama -Tanggung jawab

**Sumber : Hasil Olahan 2021**

Didalam konsep teoritis ada beberapa kategorisasi penelitian yaitu:

1. Komunikasi Interpersonal Pimpinan.

- a. Pola Komunikasi, pola komunikasi interpersonal adalah model, sistem atau bentuk dari komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dan memungkinkan timbal balik segera. Dalam penelitian ini, pola komunikasi yang terbentuk yaitu dari komunikasi interpersonal yang terjalin antara pimpinan dan pegawai. Pola komunikasi interpersonal ini adanya kedekatan sehingga pesan melalui pribadi akan mengarah pada tingkat hubungan yang mana pesan yang disampaikan sampai tataran sikap dan perilaku demikian interaksi yang efektif.
- b. Media, yang dimaksud dari media adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Media bisa bermacam-macam bentuknya, misalnya dalam komunikasi interpersonal, seperti telepon, surat, telegram, dan WhatsApp.
- c. Pesan, yang dimaksud dengan pesan adalah sesuatu hal yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui media komunikasi, isi pesan dapat berupa informasi, pengetahuan, atau bujukan.
- d. Waktu, yang dimaksud dengan waktu dalam kategorisasi penelitian ini adalah apakah seorang pimpinan ketika menyampaikan pesan harus menunggu waktu formal atau non formal.

## 2. Kinerja kerja pegawai

- a. Kedisiplinan yang dimaksud kemampuan pegawai menunjukkan kualitas hasil kerja ditinjau dari segi ketelitian dan kerapian.
- b. Kuantitas kerja, kemampuan pegawai dalam menyelesaikan sejumlah hasil tugas hariannya.
- c. Kemampuan bekerja sama, kemampuan pegawai untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.
- d. Tanggung jawab, kesanggupan untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani menanggung resiko atas keputusan yang diambilnya.

### 3.5 Narasumber

Narasumber adalah orang yang mengetahui secara jelas tentang suatu informasi atau menjadi sumber informasi untuk kepentingan .biasanya narasumber diperoleh melalui wawancara dengan memintakan pendapatnya mengenai suatu masalah atau isu yang sedang berkembang.

Maka informan yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Andi Pratama sebagai Manager bidang sumber daya manusia PT.PLN (persero) UIP3BS UPT Medan.

2. Rianto P Siahaan sebagai pejabat K3 & KAM PT.PLN (persero) UIP3BS UPT Medan.
3. Bob Tirana sebagai Supervisor perencanaan perusahaan PT. PLN (persero) UIP3BS UPT Medan.
4. Herman Santoso sebagai Staff analisis kinerja PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan.
5. Winny Friska Uli sebagai Assistant analyst pelaksana pengadaan PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif yang akan menjelaskan dan menggambarkan fenomena yang terjadi. Metode penelitian kualitatif berbeda dengan metode kuantitatif, dalam metode kuantitatif peneliti harus menjaga jarak terhadap masalah yang sedang ditelitinya. Misalnya ketika menyebar angket/kuisisioner atau mewawancarai seorang peneliti tidak dibenarkan memberikan arahan kepada responden yang menjadi tempat mendapatkan informasi bagi penelitiannya. Seseorang peneliti kuantitatif benar-benar mengandalkan penelitiannya yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya (Ardianto,2014:58).

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono,2007:24). Pengumpulan data dilakukan dalam berbagai setting,

berbagai sumber dan berbagai cara. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk mendukung hasil penelitian sebagai berikut :

**a. Observasi**

Dalam arti lain (Sugiono 2016: 203) menjelaskan observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner. Kalau wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga objek – objek alam yang lain. Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaram riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu. Observasi merupakan metode yang paling dasar dan paling tua, karena dengan cara-cara tertentu kita selalu terlibat dalam proses mengamati. Observasi dalam rangka penelitian kualitatif harus dalam konteks alamiah (naturalistik). Observasi digunakan sebagai suatu alat pengumpulan data, perlu dilakukan secara cermat, jujur dan objektif, terfokus pada data yang relevan, dan mampu membedakan “kategori” dari setiap objek pengamatan. Dalam penelitian ini yang menjadi bahan observasi adalah saat narasumber menjalankan tuntutan dari pimpinan untuk meningkatkan kinerja kerja pegawai.

## **b. Wawancara**

Wawancara adalah suatu percakapan antara dua orang atau lebih mengenai suatu hal untuk memperoleh penjelasan yang dilakukan secara tatap muka. Wawancara pada penelitian kualitatif merupakan pembicaraan yang mempunyai tujuan untuk memperoleh informasi terkait penelitian. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Menurut Moleong (2017 : 186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dalam wawancara, responden dapat memengaruhi hasil wawancara, hal itu disebabkan mutu jawaban yang diberikan tergantung kepada apakah dia dapat menangkap isi pertanyaan dengan tepat serta kesediaan dia menjawab.

Wawancara memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman.

## **c. Studi Dokumen**

Data yang diperoleh melalui bebrapa literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas, dari rujukan teoritis yang relevan dengan membaca buku, majalah, bulletin, surat kabar, serta internet. Studi dokumen ini dapat dilakukan baik dalam penelitian kuantitatif maupun dalam penelitian kualitatif (Kholil,2016: 108).



### **3.7 Teknik Analisis Data**

Dalam proses analisis data interaktif ini kegiatan yang pertama kali dilakukan adalah proses pengumpulan data. Karena metode yang dilakukan adalah kualitatif yang dimana data dibutuhkan berupa kata – kata, fenomena, foto, sikap dan perilaku keseharian yang diperoleh peneliti dari hasil observasi mereka, dengan menggunakan beberapa teknik seperti observasi, wawancara, dokumentasi, dan dengan menggunakan alat bantu berupa kamera, dan video tipe. Penelitian ini bersifat deskriptif, peneliti berusaha memberikan gambaran, memaparkan serta menginterpretasikan objek yang diteliti dengan kata-kata secara sistematis dan faktual.

Teknik ini terdiri atas tiga tahap yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap pertama, temuan data dari hasil wawancara, observasi dan studi pustaka dikelompokkan, setelah itu peneliti menyusun catatan (memo) mengenai segala aspek yang berkaitan dengan proses penelitian termasuk tema dan pola data. Selanjutnya peneliti menyusun rancangan konsep-konsep dari data yang telah dikumpulkan.

Tahapan berikutnya adalah penyajian data. Pada tahap ini, peneliti mengorganisasikan data dengan menghubungkan data yang satu dengan yang lain sehingga seluruh data yang dianalisis merupakan satu kesatuan. Data yang telah tersaji merupakan kelompok-kelompok data yang dikaitkan dengan uraian teori yang digunakan.

Fase terakhir adalah penarikan dan pengujian kesimpulan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan prinsip induktif dengan mempertimbangkan

pola data yang ada. Peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang telah di reduksi dan disajikan dengan mengeksplorasi teori yang relevan untuk selanjutnya menarik kesimpulan atas temuan penelitian. Kesimpulan dapat dikonfirmasi dan dipertajam untuk sampai pada kesimpulan final atas fenomena yang diteliti. Setelah itu akan diperoleh gambaran jelas bagaimana komunikasi interpersonal pimpinan untuk meningkatkan kinerja pegawai PT. PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan.

### **3.8 Lokasi dan waktu penelitian**

Lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian yang penulis lakukan adalah:

Nama Perusahaan : PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan.

Alamat : Jl. Listrik No 12. Petisah Tengah, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20112.

Waktu : 28 Desember 2020 – sampai dengan selesai.

### **3.9 Deskripsi ringkas objek penelitian**

#### **3.9.1 Sejarah singkat perusahaan PT PLN (Persero)**

Listrik mulai dikenal di Indonesia pada akhir abad ke-19 yaitu pada masa Pemerintahan Hindia Belanda. Pada saat itu penyediaan tenaga listrik di negara kita dikelola oleh beberapa perusahaan salah satunya adalah NV OGEM (*Overzeese Gase dan Electritiest Maathappy*) yang berpusat di negara Belanda, sedangkan di Indonesia berpusat di Jakarta. Tiga puluh tahun kemudian (1923) listrik mulai ada di Medan. Sentralnya dibangun di pertapakan kantor PLN cabang Medan yang sekarang di jalan listrik no 12 Medan, dibangun oleh NV NIGEM/OGEM, yaitu salah satu perusahaan swasta Belanda. Kemudian menyusul pembangunan listrik di Tanjung Pura dan Pangkalan

Brandan 1924, Tebing Tinggi 1927, Sibolga, Berastagi, dan Tarutung 1929, Tanjung Balai 1931, Labuhan Bilik 1936, dan Tanjung Tiram 1937.

Masa penjajahan Jepang hanya mengambil alih pengelolaan perusahaan listrik milik swasta Belanda tanpa mengadakan penambahan mesin dan perluasan jaringan. Daerah kerjanya dibagi menjadi perusahaan listrik Sumatra, perusahaan listrik Jawa dan seterusnya sesuai struktur organisasi pemerintahan tentara Jepang waktu itu. Setelah proklamasi kemerdekaan 17 Agustus 1945, dikumandangkanlah Kesatuan Aksi Karyawan Perusahaan Listrik di seluruh penjuru tanah air untuk mengambil alih perusahaan listrik bekas milik swasta Belanda dari tangan Jepang. Perusahaan listrik yang sudah diambil alih itu diserahkan kepada pemerintah RI dalam hal ini departemen pekerjaan umum Untuk mengenang peristiwa ambil alih itu, maka, dengan penetapan Pemerintah No. 1 SD/45 ditetapkan tanggal 27 Oktober sebagai hari Listrik.

Sejarah memang membuktikan kemudian bahwa dalam suasana yang makin memburuk dalam hubungan Indonesia-Belanda, tanggal 3 Oktober 1953 keluar Surat Keputusan Presidens No.163 yang memuat ketentuan Nasionalisasi Perusahaan Listrik milik swasta Belanda sebagai bagian dari perwujudan Pasal 33 ayat (2) 1945. Setelah aksi ambil alih itu, sejak tahun 1955 di Medan berdiri Perusahaan Listrik Negara distribusi cabang Sumatera Utara (Sumatera Timur dan Tapanuli) yang mula – mula dikepalai R.Soekarno (Merangkap Kepala di Aceh), tahun 1959 dikepalai oleh Ahmad Syaifullah. Setelah BPU PLN berdiri dengan SK Menteri PUT No 16/1/20 Mei 1961, maka Organisasi kelistrikan dirubah. Sumatera Utara, Aceh, Sumbar dan Riau menjadi

PLN Eksploitasi I tahun 1965, BPU PLN dibubarkan dengan peraturan Menteri PUT No.9/PRT/64 dan dengan peraturan Menteri No.1/PRT/65 ditetapkan pembagian daerah kerja PLN menjadi 15 Kesatuan Daerah Eksploitasi 1. Sumatera Utara tetap menjadi Eksploitasi I. Sebagai tindak lanjut dari pembentukan PLN Eksploitasi I Sumatera Utara maka dengan keputusan Direksi PLN No.KPts 009/DIRPLN/66 tanggal 14 April 1966.

PLN Eksploitasi I dibagi menjadi empat cabang dan satu sektor, yaitu cabang Medan, Binjai, Sibolga, P.Siantar (berkedudukan di Tebing Tinggi). PP No 18 tahun 1972 mempertegas kedudukan PLN sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dengan hak, wewenang dan tanggung jawab membangkitkan, menyalurkan dan mendistribusikan tenaga Listrik ke seluruh wilayah Negara RI. PLN Eksploitasi II Sumatera Utara, kemudian menyusul Peraturan Menteri PUTL No. 013/PRT/75 yang merubah PLN Eksploitasi menjadi PLN Wilayah. PLN Eksploitasi II menjadi PLN Wilayah II Sumatera Utara. Sesuai keputusan Menteri Pertambangan dan Energi No.4564.K/702/M.PE/1993, tanggal 17 Desember 1993 telah dibentuk Tim Pengalihan Bentuk Perusahaan. Umum Listrik Negara menjadi PT PLN (Persero) Listrik Negara.

### **3.9.2 Visi dan Misi PT.PLN(Persero) UIP3BS UPT Medan.**

#### **1. Visi**

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

## **2. Misi**

PT PLN (Persero) UPT MEDAN memiliki beberapa misi yaitu :

1. Menjalankan bisnis kelistirikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang perusahaan.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.
5. Membantu usaha-usaha melalui pelayanan listrik.
6. Memberikan penyediaan tenaga listrik serta pelayanan pada pelanggan atau masyarakat.
7. Memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dalam pendistribusian tenaga listrik.
8. Mengembangkan penyediaan tenaga listrik serta pelayanan.

### **3.9.3 Motto PT PLN(Persero) UIP3BS UPT Medan.**

PT PLN (Persero) UPT MEDAN memiliki motto “Listrik Untuk Kehidupan yang Lebih Baik”. Dengan motto tersebut PT PLN (Persero) UPT Medan berharap akan mencapai kesuksesan dalam pelayanan dan pembangunan ketenagalistrikan.

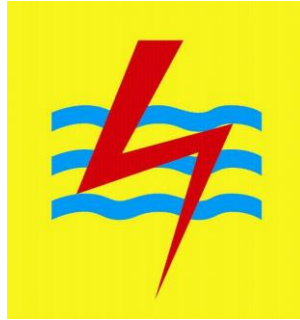
### **3.9.4 Nilai-nilai Perusahaan**

Nilai-nilai pada PT PLN (Persero) UPT MEDAN adalah sebagai berikut:

- a. Peka terhadap kebutuhan pelanggan, senantiasa berusaha untuk tetap memberikan pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan pelanggan secara cepat, tepat dan sesuai.
- b. Menjunjung harkat dan martabat manusia dengan segala kelebihan dan kekurangannya serta mengakui dan melindungi hak-hak asasi dalam menjalankan bisnis.
- c. Integritas, menjunjung tinggi nilai kejujuran, dan objektivitas dalam pengelolaan bisnis.
- d. Kualitas produk, meningkatkan kualitas dan keandalan produk secara terus menerus dan. terukur serta menjaga kualitas lingkungan dalam menjalankan perusahaan.
- e. Peluang untuk maju, memberikan peluang yang sama dan seluas-luasnya kepada setiap anggota perusahaan untuk berprestasi dan menduduki posisi sesuai dengan kriteria dan kompetensi jabatan yang ditentukan.
- f. Inovatif, bersedia berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan sesama anggota perusahaan, menumbuhkan rasa ingin tahu serta menghargai ide dan karya inovatif.
- g. Mengutamakan kepentingan perusahaan untuk mencegah terjadinya benturan kepentingan.
- h. Menjamin setup keputusan yang diambil ditujukan demi kepentingan perusahaan.

- i. Dalam pengambilan keputusan bisnis akan berorientasi pada upaya meningkatkan nilai investasi pemegang saham.
- j. Saling percaya, integritas dan peduli terhadap masyarakat.

### 3.9.5 Makna Logo PLN



**Gambar 9.1 logo perusahaan.**

PT PLN (Persero) UPT MEDAN mempunyai logo sebagai identitas.

Yang terdiri dari:

1. Bidang Persegi Panjang Vertikal menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan.
2. Petir atau Kilat melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di

Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.

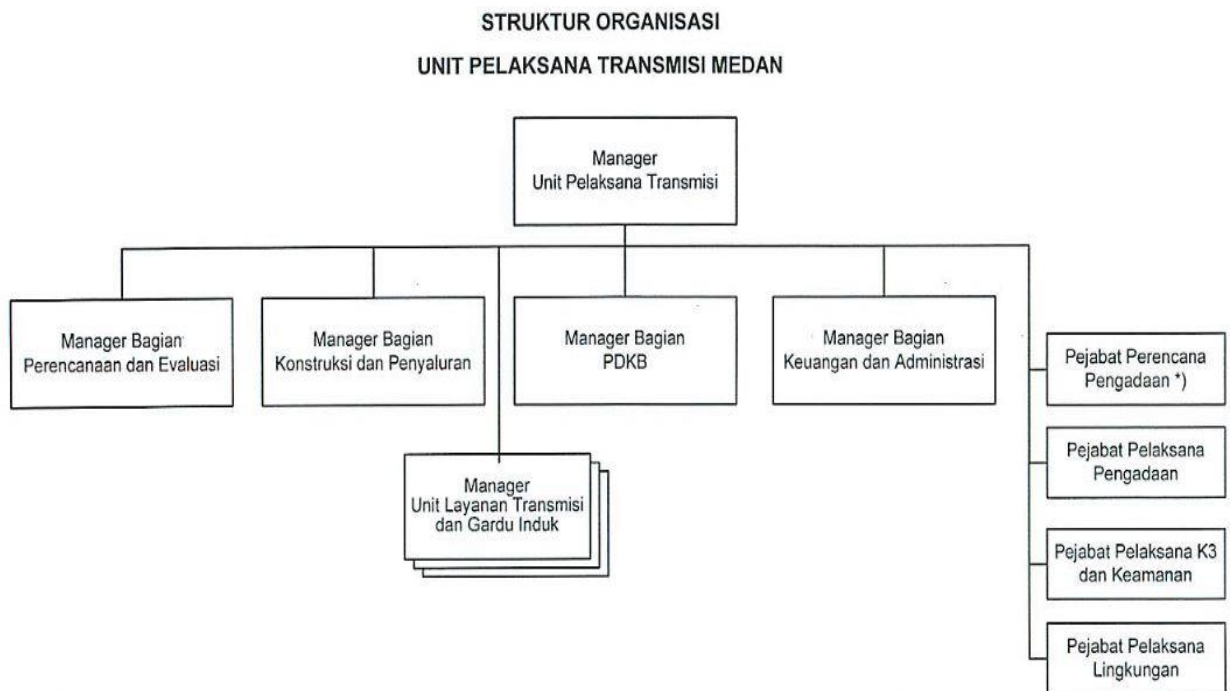
3. Tiga Gelombang memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

Logo tersebut menandakan bahwa perusahaan ini bergerak dalam bidang penjualan dan penyediaan tenaga listrik serta pelayanan terhadap pelanggan.

### **3.9.6 Struktur organisasi**

Setiap Perusahaan pasti memiliki struktur organisasi, struktur organisasi sangat penting didalam perusahaan karena berfungsi sebagai landasan bagi seluruh fungsi yang ada dalam organisasi untuk melaksanakan tugas, wewenang dan tanggung jawab dari setiap fungsi. PT PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan, menganut struktur organisasi garis lurus staf (line staff organization) yang sesuai dengan kondisi perusahaan.





**Gambar 3.2 Struktur organisasi PT.PLN(Persero)UIP3BS UPT Medan**

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1.1 Identitas Informan**

Di setiap perusahaan pastinya selalu dipimpin oleh seorang pimpinan, dan yang tentunya menjadi seorang pimpinan harus mempunyai jiwa pendekatan diri dengan pegawai lainnya. Komunikasi pimpinan antara pegawai juga sangat penting dalam perusahaan, agar adanya pesan yang tersampaikan dengan sesama pegawai. Pegawai adalah salah satu kelompok prioritas yang ada di dalam perusahaan, dan harus memiliki jiwa kedisiplinan, kuantitas, tanggung jawab, dan bekerja sama dengan tim, dengan memiliki jiwa keempat tersebut maka kinerja kerja setiap pegawai yang ada di perusahaan semakin bagus dan meningkat. Untuk itu penulis melakukan penelitian agar mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pimpinan dalam meningkatkan kinerja kerja pegawai PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan. Teknik atau metode yang dipakai oleh penulis untuk mendapatkan data adalah dengan wawancara via seluler dan tatap muka kepada informan yang dianggap mampu memberikan penjelasan terkait dengan penelitian penulis. Berikut ini peneliti telah mengumpulkan data informan beserta hasil laporan wawancara mengenai komunikasi interpersonal pimpinan dalam meningkatkan kinerja kerja pegawai PT. PLN(Persero) UIP3BS UPT Medan Jalan Listrik No 12 Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, yang dilakukan oleh peneliti dimulai dari tanggal 28 Desember 2020 sampai dengan 9 April 2021. Peneliti mengambil 5 informan yang

terdiri dari 4 pegawai dengan jabatan masing-masing dan 1 orang yang mempunyai jabatan sebagai Manager Sumber Daya Manusia (SDM).

**Tabel 4.1 Data dan Identitas Informan**

<b>NO</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>
1	Andi Pratama	Manager Sumber Daya Manusia
2	Rianto P Siahaan	K3 dan Keamanan Kerja
3	Bob Tirana	Supervisor Perencanaan Perusahaan
4	Herman Santoso	Staff Analisis Kinerja
5	Winny Friska Uli	Assistant Analis Pelaksana Pengadaan

**Sumber : Hasil Penelitian, 2021**

Pada tabel 4.1 terdapat nama serta jabatan informan atau pegawai pada PT.PLN(Persero) UIP3BS UPT Medan Jalan Listrik,Kecamatan Medan Petisah,Kota Medan. Adapun jumlah informan yang peneliti ambil sebanyak 5 orang termasuk salah satunya adalah Manager bidang sumber daya manusia.

**Tabel 4.2 Jenis Kelamin Informan**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
1	Laki-Laki	4	99%
2	Perempuan	1	1%
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 terdapat jenis kelamin informan. Adapun jenis kelamin seluruh informan pada penelitian ini adalah semua pegawai PT. PLN(Persero) UIP3BS UPT Medan, 4 informan berjenis kelamin laki-laki dan 1 informan perempuan.

**Tabel 4.3 Agama Informan**

No	Agama	Jumlah	Presentase
1	Islam	3	98%
2	Kristen	2	2%
3	Hindu	-	
4	Budha	-	
5	Konghucu	-	
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Hasil penelitian, 2021**

Pada tabel 4.3 terdapat Agama informan. Adapun Agama dari seluruh informan atau pegawai PT.PLN(Persero) UIP3BS UPT Medan yang ada di dalam penelitian adalah 3 informan menganut Agama Islam, sedangkan 2 informan menganut Agama Kristen Protestan.

**Tabel 4.4 Usia Informan**

No	Nama	Usia
1	Andi Pratama	47
2	Bob Tirana	36
3	Herman santoso	51
4	Rianto P Siahaan	36
5	Winny Friska Uli	40

**Sumber : Hasil Penelitian, 2021**

Berdasarkan pada tabel 4.4 terdapat usia informan. Adapun usia informan dalam penelitian ini yaitu Pegawai PT.PLN(Persero)UIP3BS UPT Medan ialah mulai dari usia 30 tahun sampai 51 tahun.

**Tabel 4.5 Lama Bekerja Informan**

No	Nama	Lama Bekerja
1	Andi Pratama	20 Tahun
2	Bob Tirana	12 Tahun
3	Herman Santoso	30 Tahun
4	Rianto P Siahaan	14 Tahun
5	Winny Friska Uli	9 Tahun

**Sumber : Hasil Penelitian, 2021**

Pada Tabel 4.5 terdapat keterangan lama bekerja informan, seluruh pegawai PT. PLN(Persero) UIP3BS UPT Medan. Dalam penelitian ini, lama bekerja pada masing-masing pegawai berbeda, hal ini dapat dilihat dari tabel di atas. Adapun keterangan masa bekerja yang telah disebutkan di atas ialah ada yang sudah bekerja selama 20 tahun, 12 tahun, 30 tahun, 14 tahun dan 9 tahun.

#### **4.1.2 Pola Komunikasi Interpersonal Pimpinan Kepada Pegawai PT. PLN(Persero) UIP3BS UPT Medan.**

Di bawah ini peneliti akan memaparkan hasil dari kegiatan wawancara yang peneliti lakukan mengenai bagaimana pola komunikasi interpersonal pimpinan kepada pegawai PT.PLN(Persero) UIP3BS UPT Medan. PT.PLN(Persero) UIP3BS UPT Medan, yang dimana UIP3BS ini singkatan dari Unit Induk Penyaluran dan Pusat Pengatur Beban Sumatera dan UPT adalah Unit

Pelaksana Transmisi yang beralamatkan di Jalan Listrik No 12, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan. Pola komunikasi, pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Pola komunikasi sebuah model dari proses komunikasi dan identik dengan proses komunikasi, proses dari rangkaian aktivitas menyampaikan pesan sehingga diperoleh feedback dan penerima pesan, dari proses komunikasi, akan timbul pola, model dan bentuk bagian-bagian kecil yang berkaitan erat dengan proses komunikasi.

.Perusahaan tidak akan efektif apabila interaksi diantara orang-orang yang tergabung dalam perusahaan tidak pernah ada komunikasi. Komunikasi menjadi sangat penting karena merupakan aktivitas tempat pimpinan mencurahkan waktunya untuk menginformasikan sesuatu dengan cara tertentu kepada satu orang atau bahkan lebih dari dua orang.

Di dalam perusahaan pasti selalu memiliki seorang pimpinan, atau bisa disebut dengan Manager inti dan Manager bagian-bagian dari bidang pekerjaan masing-masing. Seorang pimpinan dalam menjalankan tugasnya harus selalu berpikir kreatif dan selalu mengeluarkan ide-ide dan pikiran yang menyangkut soal pekerjaan. Maka dari itu komunikasi interpersonal sangat diperlukan di dalam sebuah perusahaan agar adanya keterbukaan diri antara pimpinan dan bawahan, maupun antara pegawai yang satu dengan yang lainnya. Selanjutnya apakah sudah berjalan baik komunikasi interpersonal di perusahaan PT.PLN(Persero) UIP3BS UPT Medan, lalu seberapa penting komunikasi yang tercipta di perusahaan.

Andi Pratama selaku manager bagian sumber daya manusia (SDM) mengemukakan bahwa :

“Komunikasi interpersonal di kantor ini sudah sangat berjalan dengan baik, karena memang sudah seharusnya sebuah perusahaan menciptakan komunikasi yang baik antara pegawai. Apalagi kantor ini sebagai unit induk pengatur beban ketenagalistrikan di Sumatera yang mulai dari pengoperasian pembangkit listrik sampai dengan melakukan transmisi kepada masyarakat diseluruh wilayah Indonesia, jadi saya rasa komunikasi sangat penting di kantor ini, kalau terjadi miscommunication pekerjaan bisa terjadi kesalahan”

Selama menjabat sebagai manager, orang yang menjadi panutan untuk setiap pegawai lainnya sebagai pimpinan, pastinya selalu berkomunikasi kepada pegawai. Apapun permasalahan yang ada di perusahaan, atau masalah dibidang masing-masing selalu berdiskusi kepada seorang pimpinan. Menjadi seorang pimpinan yang harus menerima semua keluhan dan mendengar komplain dari pegawai jika ada kesalahan, maka seorang pimpinan juga harus bisa melakukan feedback, pesan apa yang sudah mereka berikan dan dapat mudah dimengerti penyampaian pesannya oleh pegawai yang ada di perusahaan.

Selaku Manager bagian sumber daya manusia Andi Pratama menambahkan bahwa :

“selama saya menjabat sebagai manager di bidang sumber daya manusia ini, saya rasa selama saya menjalankan komunikasi kepada pegawai mudah dimengerti oleh mereka, seperti yang saya bilang diawal tadi, bahwasanya di perusahaan ini harus sering-sering berkomunikasi, menyampaikan pesan dan informasi”

Masih membahas tentang komunikasi interpersonal, bagaimana komunikasi pimpinan kepada pegawai lainnya, begitupun sebaliknya . Apakah komunikasi interpersonal berjalan dengan lancar disetiap bidang masing-masing dan apakah sudah ada keterbukaan atau pendekatan diri melalui komunikasi interpersonal.

Bob Tirana selaku supervisor perencanaan dan perusahaan sedikit menambahkan bahwasanya :

“Selama saya bekerja di kantor ini yang saya lihat komunikasinya selalu berjalan lancar dan mudah dimengerti, karena kita kan juga di sini pasti selalu bertukar informasi antara sesama pegawai juga, masalah kerjaan contohnya.”

#### **4.1.2.1 Kinerja Kerja Pegawai**

Membahas soal komunikasi interpersonal, pimpinan, dan perusahaan pasti tidak jauh-jauh dengan istilah kinerja kerja pegawai perusahaan. Kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu perusahaan atau bisa jadi diperoleh secara personal pegawai perusahaan tersebut yang dihasilkan selama satu semester atau lebih kurang 6 bulan sekali. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, keijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi perusahaan yang tertuang dalam perumusan skema strategis. Menciptakan nilai kinerja yang bagus tidak hanya dilakukan oleh pegawai, tetapi harus ada penekanan dari pimpinan masing-masing bidang atau pimpinan yang paling inti.



Sebagai analisis kinerja, Herman Santoso menanggapi tentang kinerja adalah :

“Penilaian kinerja itu pasti ada di kantor ini, waktu nya itu setiap 6 bulan . Kalau masalah penekanan dari atasan sih sering ya. Semakin bagus kinerja pegawai, perusahaan juga mendapatkan kinerja unit terbaik”

#### **4.1.2.2 Kinerja Kerja Terkait Kedisiplinan**

Kinerja juga suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para pegawai maupun manager yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Penilaian kinerja kerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik pegawai mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut. Di PT.PLN(Persero) UIP3BS UPT Medan, kinerja kerja sangat diutamakan dalam personal pegawai, komunikasi interpersonal pimpinan sangat berperan penting dalam meningkatkan kedisiplinan, kuantitas kerja, kemampuan bekerja sama, dan tanggung jawab dari masing-masing pegawai untuk meningkatkan kinerja kerja mereka.

Selaku Analisis kinerja, Herman Santoso menyinggung mengenai kinerja pegawai :

“Ya, kedisiplinan, kuantitas kerja, bekerja sama, dan tanggung jawab itu wajib ada dan tertanam di dalam diri pegawai ya. Karena itu salah satu bahan penilaian kinerja juga. Kalau ditanya, bagaimana sikap pimpinan agar kinerja pegawai tetap stabil, dia selalu memberikan penekanan kepada kami-kami ini. Selalu mendorong lah untuk tetap menstabilkan kinerja”

Menegakkan suatu kedisiplinan penting bagi perusahaan , sebab kedisiplinan berisikan peraturan-peraturan yang harus ditaati pegawai. Dengan

kedisiplinan diharapkan dapat membuat pekerjaan seefisien mungkin. Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan perusahaan maupun bagi para pegawai. Bagi perusahaan adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Membahas soal kedisiplinan sangat berpengaruh dengan kinerja, bagaimana komunikasi interpersonal pimpinan kepada pegawai untuk meningkatkan kedisiplinan kerja pegawai tersebut.

Andi Pratama selaku manager sumber daya manusia mengemukakan bahwa :

“ memang benar adanya di dalam perusahaan ini kedisiplinan diutamakan, karena adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran rencana-rencana kerja perusahaan sehingga perusahaan bisa mendapatkan hasil kinerja yang baik. Saya sebagai manager dibidang sumber daya alam manusia ya, kan itu kalau kita bilang sebuah tim dan saya yang memimpin, saya selalu melakukan komunikasi untuk menyampaikan pesan ke pegawai-pegawai saya untuk selalu memperhatikan ketepatan waktu datang dan pulang mereka sesuai jam kerja, menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat waktu, dan menaati peraturan perseroan”

Menjalankan perannya sebagai pimpinan yang selalu memberikan inovasi-inovasi atau dorongan agar semua pegawai yang dipimpinya selalu mementingkan kedisiplinan, selalu menyampaikan pesan dengan cara berkomunikasi secara interpersonal, apakah dari masing-masing setiap pegawai sudah merasa kedisiplinanya sudah sangat sempurna dan penyampaian pesan pimpinan mudah dimengerti sehingga mudah tertanam di dalam diri setiap pegawai.

Selaku assistant analyst pelaksanaan dan pengadaan, Winny Friska Uli sedikit menambahkan :

“Kalau menurut saya sendiri ya, saya merasa sudah disiplin dalam kantor ini ya, puji tuhan saya sudah bekerja selama 9 tahun tidak pernah mendapatkan sanksi soal pelanggaran kedisiplinan. Saya tidak bisa bilang kalau semua pegawai di sini disiplin, kadang masih ada juga yang gak disiplin. Pimpinan di kantor ini juga sering setiap kami sedang rapat selalu mengevaluasi soal-soal kedisiplinan ini sih. Jadi ya pimpinan selalu mengasi arahan soal-soal kedisiplinan dan yang lainnya gitu”

#### **4.1.2.3 Kuantitas Kerja Pegawai**

Setelah membahas soal kedisiplinan, peneliti juga menyinggung soal kuantitas kerja pegawai PT.PLN(Persero) UIP3BS UPT Medan. Kuantitas kerja di perusahaan ini dapat diukur seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam seharinya. Kuantitas biasanya digunakan dalam menyatakan jumlah kerja yang dihasilkan oleh seseorang pegawai dalam satu semester tertentu. Dapat dilihat dari hasil kerja seorang pegawai dalam bekerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Apa saja yang harus dilakukan agar kuantitas kerja seluruh pegawai mendapatkan hasil yang maksimal.

Rianto P Siahaan selaku pejabat K3 & KAM mengungkapkan bahwa :

“Kalau dari saya sendiri kuantitas kerja pegawai maksimal itu menerapkan seperti cone values akhlak gitu, terus juga mendapatkan pembelajaran yang berkelanjutan dari seorang pimpinan yang selalu member motivasi dan dorongan ke seluruh pegawai , karena di perusahaan ini jika kuantitas kerja kita baik dan memenuhi criteria penilaian akan mendapatkan rewards, penghargaan dan apresiasi”

#### **4.1.2.4 Kemampuan Bekerja Sama Pegawai**

Kerja sama dalam suatu perusahaan dengan seluruh pegawai, suatu kemampuan untuk kerja sama dalam menuju visi dan misi perusahaan, kerja sama tim merupakan suatu kemampuan yang kuat dalam mengarahkan dan mendorong para individu dalam menuju dan meraih tujuan perusahaan bersama-

sama, melalui kerja sama tim yang kuat. Kerja sama tim dapat terwujud dengan baik seketika kelompok orang bekerja secara kohersif demi menuju tujuan bersama dengan menciptakan suasana dan lingkungan kerja yang positif, serta menggabungkan kekuatan masing-masing individu dalam meningkatkan kinerja tim yang kuat.

Di perusahaan PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan ini, terdapat bagian-bagian bidang, dan berarti mempunyai jobdisk yang berbeda dengan bidang satu dan bidang lainnya. Namun apakah semua pegawai bisa melakukan pekerjaan dengan bekerja sama.

Winny Friska Uli selaku assistant analis pelaksana pengadaan mengatakan :

“Bisa dikatakan semua pegawai bisa bekerja sama dan juga bisa dikatakan tidak. Karena di kantor ini mempunyai beberapa bidang dan bagian-bagiannya, dan memiliki jabatan yang berbeda. Kalau misalnya ada 5 pegawai berada dibidang yang sama itu bisa bekerja sama secara tim, karena memiliki jobdisk yang sama. Tapi kalau misalnya dari bagian bidang saja sudah beda itu udah jelas tidak bisa bekerja sam, karena jobdisk dan kemampuan juga beda. Jadi setiap bagian ataupun bidang sudah mempunyai kompeten dan jobdisk masing-masing. Misalnya kerja sama untuk pencapaian kinerja unit saya pastikan semua seluruh pegawai bisa bekerja sama semuanya”

#### **4.1.2.5 Tangung Jawab Pegawai**

Tanggung Jawab merupakan kewajiban menanggung segala sesuatu, semakin berkembangnya karir seseorang mengakibatkan tanggung jawab yang dipikul semakin bertambah, baik itu tanggung jawab pribadi maupun tanggung jawab terhadap perusahaan, indikator tanggung jawab dapat diukur dari tugas yang dibebankan dan usaha untuk memajukan perusahaan. Pimpinan adalah orang yang membangun hubungan dan saling mempengaruhi di antara pimpinan

dan bawahan yang menginginkan perubahan nyata yang mencerminkan tujuan bersama.

Perusahaan juga menegaskan ketika seseorang memiliki tanggung jawab untuk melakukan sesuatu, tetapi salah satu pegawai tidak melakukannya atau ternyata hasil pekerjaannya tidak sesuai, maka setiap pegawai akan mendapatkan konsekuensi. Dalam dunia kerja, tanggung jawab membantu seseorang untuk berkomitmen terhadap pekerjaannya dan menyelesaikannya sesuai yang diharapkan.

Mengenai hubungan dengan tanggung jawab Herman Santoso sebagai analisis kinerja mengungkapkan :

“Tanggung jawab itu juga salah satu faktor pengukuran kinerja pegawai di kantor ini, sangat penting sekali tiap pegawai memiliki jiwa tanggung jawab yang sangat tinggi. Tidak hanya bertanggung jawab atas apa yang sudah dikerjakan, tetapi harus ada rasa tanggung jawab sosial ke perusahaan”

Bob Tirana sebagai supervisor perencanaan dan perusahaan juga sedikit menambahkan :

“Kalau saya sendiri saya sudah merasa bertanggung jawab sama apa yang sudah saya buat. Apalagi kan saya sebagai supervisor ni, yang bertanggung jawab sama apa yang sudah dikerjakan dengan tim saya.

Pimpinan juga selalu mengingatkan soal tanggung jawab ini juga sih”

Selaku manager sumber daya manusia Andi Pratama juga mengatakan bahwasanya :

“Jadi sebenarnya dalam hal apapun saya selaku pimpinan selalu mengingatkan soal apapun ya, mau itu tanggung jawab, soal kedisiplinan, dan yang lain, yang seperti kamu tanyakan sama saya dari awal, dalam hal apapun saya memberikan kesadaran setiap diri pegawai atas kewajiban mereka”

#### **4.1.3 Media Komunikasi**

Untuk mempererat hubungan dengan sesama pegawai, media mampu mengubah gaya komunikasi menjadi lebih interaktif dan partisipatif. Media bisa menjadi alat komunikasi yang sangat efektif untuk menyebarkan suatu pesan atau informasi. Saat ini ada banyak media untuk menyebarkan suatu pesan atau informasi. Saat ini ada banyak media yang kita gunakan untuk melakukan informasi, media pada umumnya mengacu pada sesuatu yang digunakan sebagai wadah, alat, atau sarana untuk berkomunikasi. Menjalankan perannya sebagai seorang pimpinan yang harus menciptakan ide-ide kreatif, motivasi untuk memacu kinerja para pegawai, dan harus berkomunikasi kepada pegawai biasanya menggunakan media apa saja.

Andi Pratama selaku manager bagian sumber daya manusia (SDM) mengemukakan bahwa :

“Media yang digunakan dalam melakukan penyampaian pesan dan menginformasikan sesuatu itu biasanya melalui Hp, dari media WhatsApp, telegram, email, tapi ga selalu menggunakan Hp sih, secara langsung tatap muka juga sering. Tapi karena semenjak covid inikan ada peraturan social distancing, jadi kami mengurangi waktu rapat secara tatap muka, jadi lebih sering dengan via zoom meeting gitu”

Rianto P Siahaan selaku pejabat K3 dan KAM menambahkan sedikit tentang media :

“Ya biasanya kalau ada pesan yang disampaikan oleh pimpinan sih biasanya secara langsung ya tatap muka gitu, tapi kan kita juga menggunakan Hp ya buat berkomunikasi, jadi ya media nya itu ya hp, melalui surat, email, atau via zoom dari laptop gitu. Ya kalo saya pribadi sih sebenarnya enak komunikasi secara langsung gitu kan jadi lebih jelas, kalau menggunakan hp kadang suka ga jelas penyampaiannya, apalagi kalau rapat via zoom gitu, belum lagi karena jaringan yang ga kondusif disaat kita lagi rapat. Ya pasti ada kendala nya juga kalau sering menggunakan sebuah media dalam penyampaian pesan”

#### **4.1.4 Isi Pesan Komunikasi**

Komunikasi akan lebih bermakna jika ada isi pesan di dalam komunikasi tersebut. Pesan adalah sekumpulan simbol (lambang) komunikasi yang mengandung arti yang disampaikan komunikator kepada komunikan. Penyampaian pesan setiap pemberitahuan, kata, atau komunikasi baik lisan maupun tertulis, yang dikirimkan dari satu orang ke orang lain. Pesan menjadi inti dari setiap proses komunikasi yang terjalin. Sebagai pimpinan di dalam perusahaan atau pimpinan di bagian-bagian tertentu, biasanya isi pesan apa saja yang harus disampaikan kepada pegawai.

Andi Pratama selaku manager bagian sumber daya manusia (SDM) mengemukakan bahwa :

“Isi pesan yang biasanya saya sampaikan kepada pegawai ya pastinya tidak jauh dari soal pekerjaan, informasi kedinasan, soal kinerja mereka yang harus lebih ditingkatkan lagi, karena kalau kinerja mereka bagus, maka unit juga bisa memperoleh hasil kinerja terbaik juga”

Winnie Friska Uli sebagai assistant anais pelaksana dan pengadaan juga sedikit menambahkan :

“Isi pesan yang disampaikan pimpinan soal kepedulian antar sesama, lalu harus selalu safety dalam pekerjaan di kantor maupun di lapangan, selalu jalin kerja sama. Kalau ditanya soal peningkatan kinerja, masih banyak lagi pasti ya, intinya masih seputar untuk pekerjaan aja sih”

#### **4.1.5 Waktu Pimpinan Menjalankan Komunikasi**

Di dalam penyampaian pesan biasanya ada waktu-waktu tertentu agar isi pesan yang disampaikan lebih efektif. Di dalam komunikasi interpersonal antara pimpinan dan pegawai memiliki waktu, pada kenyataannya bahwa waktu menentukan hubungan antarmanusia, tinggal bagaimana mempersepsi dan memperlakukan waktu secara simbolik menunjukkan sebagai dari jati diri seseorang, dan bagaimana kesadaran seseorang akan lingkungannya dan cara membagi waktu yang dimilikinya, di dalam sebuah perusahaan di dalam waktu yang seperti apa untuk menyampaikan informasi dan pesan tentang pekerjaan kepada pegawai.

Andi Pratama selaku manager bagian sumber daya manusia (SDM) mengemukakan bahwa :

“Saya menggunakan ada 2 waktu, kadang bisa waktu formal , kadang gak formal juga. Kalau misalnya saya menyampaikan isi pesan tentang rencana kerja atau info perusahaan bisanya kami para manager bagian membuat rapat di ruangan untuk menyampaikan isi pesan tersebut. Tapi kalau isi pesannya seperti saya ingin memberikan sebuah tugas itu biasanya tidak formal, bisa sekedar tatap muka secara personal atau dari Hp, kalau pesantentang meningkatkan kinerja, biasanya di dalam rapat disampaikan”



## 4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penjabaran dari wawancara di atas, dapat dilihat bahwasanya kegiatan wawancara penelitian berjalan dengan lancar dan sesuai perencanaan penulis. Dalam penelitian ini penulis akan menjabarkan apa yang sudah diperoleh berdasarkan hasil penelitian. Penulis mendapat beberapa data yang dikutip dari 5 informan yang merupakan pegawai PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan dan 1 orang sebagai pimpinan.

Diketahui bahwasanya antara pimpinan dan pegawai di PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan, menggunakan teori komunikasi interpersonal dalam berkomunikasi antara pimpinan dan bawahan. Karena komunikasi interpersonal pada dasarnya merupakan sebuah proses penyampaian pesan oleh individu kepada individu yang lain, hal ini dilakukan karena bertujuan untuk sekedar memberikan info, merubah sikap, perilaku baik secara lisan dengan perantara berupa media sebagai penyampaian pesan.

Pimpinan memberikan motivasi dan penekanan kepada pegawai dengan menyampaikan pesan secara tatap muka ataupun menggunakan media, dan tentunya pimpinan sendiri dalam hal ini masih mempunyai harapan-harapan dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja kerja seluruh pegawai yang dimana kinerja kerja pegawai menjadi salah satu peran penting dalam perusahaan.

Dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kinerja kerja pegawai pimpinan menjalankan perannya sebagai seorang pimpinan yang mempunyai ide-ide dan inovasi kreatif. Pimpinan dan pegawai selalu bekerja sama dalam mempertahankan kinerja, sama-sama menjalankan apa yang sudah dibebankan

kepada setiap pegawai maupun pimpinan demi tercapainya visi misi dari perusahaan. Dan masing-masing bagian menyadari apa yang menjadi tanggung jawab mereka dengan membuat, merencanakan, melaksanakan program atau kegiatan yang diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja kerja pegawai.

Dapat disimpulkan bahwasanya antara pimpinan dan pegawai PT.PLN (persero) UIP3BS UPT Medan, menggunakan teori komunikasi interpersonal dalam menjalankan komunikasi, dan menggunakan pola komunikasi dua arah atau timbal balik, yang dimana pimpinan dan pegawai menjadi saling tukar fungsi dan menjalani fungsi mereka, pada hakekatnya yang memulai komunikasi adalah pimpinan, pimpinan mempunyai tujuan tertentu melalui proses komunikasi tersebut, prosesnya dialogis, serta umpan balik terjadi secara langsung.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada bab terdahulu, maka penulis menarik simpulan :

1. Adapun teori yang digunakan dalam perusahaan PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan dalam menjalankan komunikasi menggunakan teori komunikasi interpersonal, sejauh ini komunikasi interpersonal di perusahaan tersebut antara pimpinan dengan pegawai, sudah sangat berjalan dengan baik. Pimpinan menjalankan perannya untuk mendorong dan meningkatkan kinerja kerja pegawai dengan cara memberikan motivasi, ide-ide kreatif. Selain menggunakan teori komunikasi interpersonal, juga menggunakan pola komunikasi linear yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Jadi dalam proses pola komunikasi dua arah ini biasanya terjadi dengan cara tatap muka, tetapi juga adakalanya komunikasi menggunakan media. Pada pola ini komunikator bisa mendapatkkan umpan balik dari komunikan secara langsung.
2. Media bisa menjadi alat komunikasi yang sangat efektif untuk menyebarluaskan suatu pesan atau informasi. Media adalah alat atau sarana untuk berkomunikasi. Di PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan

3. menggunakan media handphone dan laptop sebagai sarana dalam menyampaikan informasi dan pesan. Kadangkala menggunakan media juga tidak bisa membuat komunikasi berjalan lancar, kadang bisa adanya gangguan-gangguan dalam jaringan dan menyebabkan komunikasi tidak efektif, dan membuat penyampaian isi pesan tidak mudah dipahami dan dimengerti pegawai.
4. Komunikasi itu lebih bermakna jika ada isi pesan yang disampaikan dalam komunikasi tersebut. Pimpinan PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan, selalu menjalin komunikasi dengan pegawainya dalam hal apapun itu, terutama tentang peningkatan kinerja para pegawai. Penyampaian pesan dengan teori komunikasi interpersonal dan menggunakan pola linear yang bisa dilakukan secara tatap muka atau menggunakan media, biasanya isi pesan tersebut tentang soal pekerjaan, informasi kedinasan, atau tentang peningkatan dan penurunan kinerja. Dan isi pesan tersebut lebih mendorong tentang peningkatan kinerja pegawai agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Penyampaian isi pesan juga mudah dimengerti oleh setiap pegawai dan pegawai juga mudah memberikan respon balik kepada pimpinannya.
5. Waktu formal dan tidak formal sering digunakan dalam melakukan komunikasi interpersonal antara pimpinan dan pegawai di PT.PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan. Waktu formal itu pasti selalu dilakukan dalam waktu rapat dan berada diruangan rapat. Sedangkan tidak formal itu biasanya dilakukan secara tatap muka antara satu atau dua orang tanpa

direncanakan. Kadangkala juga dilakukan saat briefing hari senin, dan setiap hari pada petugas pelaksanaan di lapangan maupun dikantor.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan narasumber adapun saran yang dapat penulis berikan kepada PT. PLN (Persero) UIP3BS UPT Medan adalah :

1. Penulis berharap agar kedepannya komunikasi interpersonal antara pimpinan dan seluruh pegawai dapat dipertahankan dan pimpinannya juga semakin semangat untuk memberikan motivasi kepada pegawai dalam meningkatkan kinerja. Dan juga bisa mempertahankan kinerja bahkan bisa lebih ditingkatkan lagi kinerja yang sudah didapatkan dengan baik.
2. Penggunaan media di perusahaan sudah sangat membantu untuk menjalankan komunikasi ketika tidak bisa berkomunikasi secara tatap muka, akan tetapi penulis berharap agar perusahaan lebih meningkatkan kualitas jaringan yang ada di perusahaan agar ketika ada rapat melalui zoom meting tidak ada kendala jika zoom nya berada di dalam kantor. Dan begitu juga dengan pegawainya agar lebih memperhatikan kualitas jaringan yang ada di alat media masing-masing agar komunikasi penyampaian pesan mudah dimengerti dan mudah dipahami.
3. Isi pesan yang disampaikan oleh pimpinan kepada seluruh pegawai juga mudah dimengerti dan dipahami, penulis berharap seluruh pegawai dapat mempertahankan pemahaman dalam menerima pesan dari atasan dan juga

dapat merespon balik dengan segera apa isi pesan yang sudah disampaikan secara komunikasi interpersonal.

4. Penulis berharap dalam penyampaian pesan tidak dalam waktu formal dan tidak formal saja, tetapi setiap saat dan dalam kegiatan apapun agar seluruh pegawai mempunyai semangat dalam mencapai peningkatan kinerja dan mempertahankan kinerja mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2016. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep & Kinerja*: Jakarta. Mitra Wacana Media
- Ardianto. 2014. *Metodologi Penelitian Public Relation Kuantitatif dan Kualitatif*: Bandung. Simbiosis Pertama Media.
- Aw, Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*: Yogyakarta. Graha Ilmu
- Cangara, Havied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*: Jakarta. PT RajaGrafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2004. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*: Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Hamalik, Oemar. 2005. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan*. Jakarta:PT Bumi Aksara
- Kholil, Sukur. 2016. *Metode Penelitian Komunikasi*. Medan: Perdana Publishing.
- Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Moleong. 2017. *Metododologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Roudhonah. 2019. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2016. *Metodelogi Penelitian Pendekatan Kualitatif ,Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Terry, George,1983. *Principle Of Management*. Jakarta. Penerbit Almani.
- Triantoro Safaria. 2004. *Kepemimpinan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Thoha, Miftah, 2003. *Kepemimpinan Dalam Managemen*. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Thoha, Miftah. 2010. *Pembinaan Organisasi, Proses Dianogsa dan Intervensi, Manajemen Kepemimpinan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Wibowo. 2018. *Kepemimpinan Dalam Perspektif Organisasi*: Jakarta. Prenada Media.

Wibowo. 2007. *Penilaian Kinerja*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

### **Jurnal & Skripsi**

Armhela, Sumartono, dkk. *Peran Pemimpin Dalam Pencapaian Kinerja Pegawai*. Jurnal Komunikasi Hasil Penelitian dan Pemikiran. Volume 2 No 4. Hal 604

Farida, Umi . 2011. *Pengaruh Komunikasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Dan Kepemimpinan Sebagai Variable, Moderating Di Rumah Sakit Umum Aisyiah Ponorogo*. Skripsi. Univesitas Muhammadiyah Ponorogo.

Hidayat, Syarif, dkk. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerja Sama Tim Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada PT. Dunia Barusa Banda Aceh*. Skripsi. Universitas Syiah Kuala.

Nur, Ririn, dkk. 2019. *Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan kerja Dan Disiplin Kerja*. Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran. Vol.1 No 1 Hal 207.

Renny, Dinda. 2010. *Hubungan Antara Tanggung Jawab, Prestasi Kerja, Komitmen Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Karyawan*. Skripsi. Universitas Sanatha Darma Yogyakarta.

Shiddieqi, Hazuma. 2019. *Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dan Bawahan Dalam Motivasi Kerja KARYAWAN PT CNG HILIR RAYA*. Skripsi. Universitas Sriwijaya.

Yuniaty, Denis. 2013. *Peran Pimpinan Dalam Menyelesaikan Konflik Di Organisasi*. Skripsi. Universitas Negri Yogyakarta.

### **Website**

[www.Pln.co.id](http://www.Pln.co.id) (Di akses pada tanggal 15 April 2021, Pukul 21.00 WIB)

<https://romeltea.com/pengertian-dan-fungsi-komunikasi-perusahaan-komunikasi-korporat/> (di akses pada tanggal 15 April 2021, Pukul 23.10 WIB)

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/berkas:Logo\\_PLN.png](https://id.m.wikipedia.org/wiki/berkas:Logo_PLN.png) (di akses pada tanggal 15 April 2021, Pukul 01.00 WIB)