

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi terjadi dalam suatu situasi tertentu yang dinamakan dengan tataran komunikasi. Tataran komunikasi meliputi komunikasi intra-pribadi, komunikasi antar-pribadi, komunikasi kelompok, komunikasi publik, komunikasi massa dan komunikasi organisasi. Dalam komunikasi organisasi, komunikasi digunakan sebagai alat untuk memperlancar jalannya kegiatan dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Perusahaan Listrik Negara (Persero) yang selanjutnya disingkat menjadi PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan yang pada awal berdirinya ditetapkan sebagai Perusahaan Umum dengan status Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 1972. Namun seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN (Persero) beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan sesuai Akta nomor 169 tanggal 13 Juli 1994 dari Sutipto S.H. Notaris, Jakarta. Pada tahun 2009, sesuai dengan UU No. 30 Tahun 2009, PLN (Persero) tidak lagi sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) tapi sebagai perusahaan BUMN dengan tugas utama menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum (<http://www.pln.co.id/>).

Sebagai perusahaan BUMN yang bergerak dalam bidang energi, PT. PLN (Persero) memiliki prestasi besar yaitu menjadi perusahaan BUMN yang masuk ke dalam daftar perusahaan besar dunia versi Majalah Fortune 500 tahun 2014 dengan menempati peringkat 477. Seperti yang dilansir oleh (<http://fortune.com/global500/perusahaan-listrik-negara-477/>), PT. PLN (Persero) menjadi perusahaan BUMN yang mampu menjadi perusahaan besar dalam usia yang masih muda. Menurut Pembukuan yang dilakukan PT. PLN

(Persero), PT. PLN (Persero) mendapatkan total pendapat sebesar Rp 257,4 Triliun Rupiah sepanjang tahun 2014.

Namun prestasi membanggakan tersebut harus tercoreng dengan banyaknya sorotan-sorotan negatif terhadap kinerja PT. PLN (Persero). Pertama, publik menyoroti kurangnya pengawasan dan pemeliharaan untuk jaringan listrik, banyak kabel-kabel dengan tegangan listrik tinggi tidak dalam posisi sebenarnya yang dapat mengurangi keindahan dan membahayakan keselamatan masyarakat dan petugas lapangan PT. PLN (Persero). Sorotan kedua adalah sering terjadinya pemadaman listrik yang sangat merugikan masyarakat dan waktu penanganan terhadap pemadaman yang dirasa lama semakin menambah kerugian masyarakat. Dan kasus yang paling banyak disoroti adalah naiknya tarif tenaga listrik yang terkadang dirasa terlalu tiba-tiba dan tidak berorientasi pada rakyat kecil.

Dengan banyaknya permasalahan yang dialami oleh PT. PLN (Persero) membuat tingkat kinerja PT. PLN (Persero) kurang jika dibandingkan perusahaan-perusahaan besar BUMN lainnya. Menurut data yang didapat dari majalah inovesia (<http://www.inovnesia.com/>) per tanggal 8 Februari 2015, PT. PLN (Persero) hanya meraih posisi ke-10 pada tahun 2015 untuk perusahaan BUMN terbaik dari segi kinerja, pelayanan pelanggan, pendapatan, penanganan terhadap masalah perusahaan yang dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1

Perusahaan BUMN dengan Kinerja Terbaik Tahun 2015

No	Nama Perusahaan BUMN
1	PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk
2	PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk
3	PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk
4	PT. Bank Negera Indonesia (Persero), Tbk
5	PT. Garuda Indonesia (Persero), Tbk
6	PT. Bio Farma (Persero)
7	PT. Semen Indonesia (Persero), Tbk

8	PT. Angkasa Pura (Persero)
9	PT. Pertamina (Persero)
10	PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)

Sumber : <http://www.invonesia.com/daftar-perusahaan-bumn-terbaik.html>

diakses pada tanggal 18 Oktober 2015 pukul 23.02 WIB

Baik kinerja, pelayanan pelanggan, dan penyelesaian masalah pada perusahaan tentu semua melibatkan karyawan di dalamnya. Karyawan sebagai aktor utama penentu tumbuh dan kembangnya sebuah perusahaan ke arah yang lebih baik perlu melakukan perbaikan diri. Sebagaimana budaya perusahaan PT. PLN (Persero) sendiri yang menempatkan karyawan sebagai fokus utama dalam melancarkan jalannya kegiatan bisnis perusahaan, maka karyawan PT. PLN (Persero) dituntut untuk selalu maksimal dalam memberikan kontribusi kinerja terbaiknya bagi perusahaan. Dalam mensukseskan perbaikan diri karyawan ini, maka harus melibatkan PT. PLN (Persero) kantor Area dan kantor Unit yang tersebar di seluruh Indonesia, hal tersebut dikarenakan dalam pelaksanaan tugasnya yang lebih berhubungan dengan pelanggan adalah kantor PT. PLN (Persero) Area dan PT. PLN (Persero) kantor Unit.

PT. PLN (Persero) Area Bandung yang terletak di Jalan Soekarno Hatta No. 436 Bandung ini merupakan kantor pusat PT. PLN (Persero) untuk wilayah Bandung. Sebagai kantor pusat Bandung, maka PT. PLN (Persero) Area Bandung memiliki tanggung jawab lebih untuk memberikan kinerja terbaiknya bagi perusahaan dan pelanggan secara umumnya. Sebagai perusahaan yang dalam melakukan pekerjaannya membutuhkan kerjasama dari seluruh fungsional yang ada, mengharuskan PT. PLN (Persero) Area Bandung memiliki tingkat koordinasi yang baik. Salah satu langkah dalam meningkatkan koordinasi demi melancarkan pekerjaan adalah dengan memperlancar arus komunikasi antar fungsional yang ada. Langkah nyata yang dilakukan PT. PLN (Persero) Area Bandung untuk memperlancar arus komunikasi antar fungsional adalah melakukan kegiatan yang dinamakan *Code of Conduct*.

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Dony selaku Supervisor Administrasi PT. PLN (Persero) Area Bandung tanggal 17 November 2015 pukul 13.00 WIB di Kantor PT. PLN (Persero) Area Bandung, kegiatan *Code of Conduct* adalah kegiatan rutin PT. PLN (Persero) Area Bandung yang didalamnya terdapat pembekalan secara materi tentang visi & misi perusahaan, nilai-nilai perusahaan PT. PLN (Persero) dan pedoman perilaku yang harus selalu dipatuhi. Selain terdapat pembekalan materi ini, dalam kegiatan *Code of Conduct* yang menjadi fokus perhatian karyawan adalah adanya pembahasan mengenai pekerjaan yang dapat berupa kendala yang dihadapi di lapangan atau tentang pencapaian pekerjaan. Pembahasan mengenai pekerjaan ini dilakukan dalam bentuk diskusi, di mana karyawan dapat membagi informasi mengenai pekerjaan yang belum diketahui karyawan lain sehingga akan menghasilkan tanggapan dari karyawan lainnya mengenai pembahasan yang telah dilakukan oleh karyawan lainnya.

Untuk melengkapi penelitian tentang pola jaringan komunikasi organisasi dalam kegiatan *Code of Conduct*, peneliti telah melakukan observasi yang dilakukan dari tanggal 3 November 2015-24 November 2015 sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 1.2

Observasi Kegiatan *Code of Conduct* Periode November 2015

No	Hari / Tanggal	Kegiatan <i>Code of Conduct</i>
1	Selasa, 3 November 2015	Kegiatan <i>Code of Conduct</i> dimulai dengan yel-yel yang mengandung semangat untuk meraih pencapaian PLN (Persero) Area Bandung, dilanjutkan pembacaan visi & misi perusahaan, pembacaan <i>do and don't do and don't</i> yang merupakan pedoman perilaku karyawan, dan pembahasan knowledge sharing dengan tema kematian.
2	Selasa, 17 November 2015	Kegiatan <i>Code of Conduct</i> dimulai kembali dengan yel-yel semangat tentang pencapaian yang

		harus selalu dicapai karyawan PLN (Persero) Area Bandung, dilanjut dengan visi & misi perusahaan, dan pembacaan tentang SIPP yang merupakan tata nilai perusahaan, dan terakhir adanya <i>knowledge sharing</i> tentang salah satu bagian dari PLN (Persero) yaitu PDKB TM.
3	Selasa, 24 November 2015	Kegiatan <i>Code of Conduct</i> kembali dimulai dengan yel-yel semangat, pembacaan visi & misi perusahaan, pembacaan tata nilai perusahaan yaitu SIPP, dan <i>knowledge sharing</i> tentang tidak boleh adanya gratifikasi di PLN (Persero) Area Bandung.

Sumber : Olahan Penulis (2015)

Kegiatan *Code of Conduct* merupakan satu-satunya kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan di kantor PT. PLN (Persero) Area Bandung yang dapat mengumpulkan seluruh karyawan mulai dari tingkatan tertinggi yaitu Manajer Area, Asisten Manajer, Supervisor dan Fungsional di dalam ruang dan waktu yang sama, dengan seperti itu dalam kegiatan *Code of Conduct* komunikasi akan berlangsung secara variatif. Komunikasi organisasi dalam kegiatan *Code of Conduct* akan berlangsung mengikuti rantai formal maupun rantai informal organisasi. Untuk melihat komunikasi organisasi yang berlangsung, maka peneliti menggunakan arah aliran informasi sebagai dasar untuk melihat proses komunikasi yang terjadi. Arah aliran informasi terbentuk berdasarkan isi pesan yang disampaikan oleh karyawan dalam kegiatan *Code of Conduct*.

Untuk dapat lebih menjelaskan bagaimana proses komunikasi yang terjadi dalam kegiatan *Code of Conduct* peneliti menggambarkan proses komunikasi organisasi yang terjadi ke dalam sebuah pola jaringan komunikasi organisasi. Pola jaringan komunikasi organisasi akan terbentuk akibat arus informasi dari karyawan kepada karyawan lainnya selaku peserta kegiatan *Code of Conduct*.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang jaringan komunikasi formal dan komunikasi informal dalam kegiatan *Code of Conduct*. Sehingga penelitian ini diberi judul **“POLA JARINGAN KOMUNIKASI ORGANISASI PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) KANTOR DISTRIBUSI JAWA BARAT AREA BANDUNG DALAM KEGIATAN CODE OF CONDUCT.”**

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah bagaimana pola jaringan komunikasi organisasi yang terbentuk dalam kegiatan *Code of Conduct* PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan penjabaran fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah peneliti dapat menggambarkan pola jaringan komunikasi organisasi yang berlangsung dalam kegiatan *Code of Conduct* PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) kantor Distribusi Jawa Barat Area Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini memiliki kontribusi pada pengembangan kajian ilmiah mengenai pola komunikasi organisasi yang dikerucutkan hanya pada kegiatan rutin yang selalu dilakukan setiap minggunya diluar kegiatan normal kerja pada umumnya. Berikut ini adalah manfaat yang diharapkan dapat dirasakan dalam bidang akademis:

1. Kontribusi bagi Ilmu Komunikasi dalam menambah pengetahuan tentang pola jaringan komunikasi organisasi dalam kegiatan khusus yang rutin dilakukan setiap minggunya.
2. Penelitian ini kelak diharapkan menjadi rujukan atau masukan bagi penelitian di bidang ilmu komunikasi yang berkaitan dengan pola jaringan komunikasi organisasi dalam sebuah perusahaan.

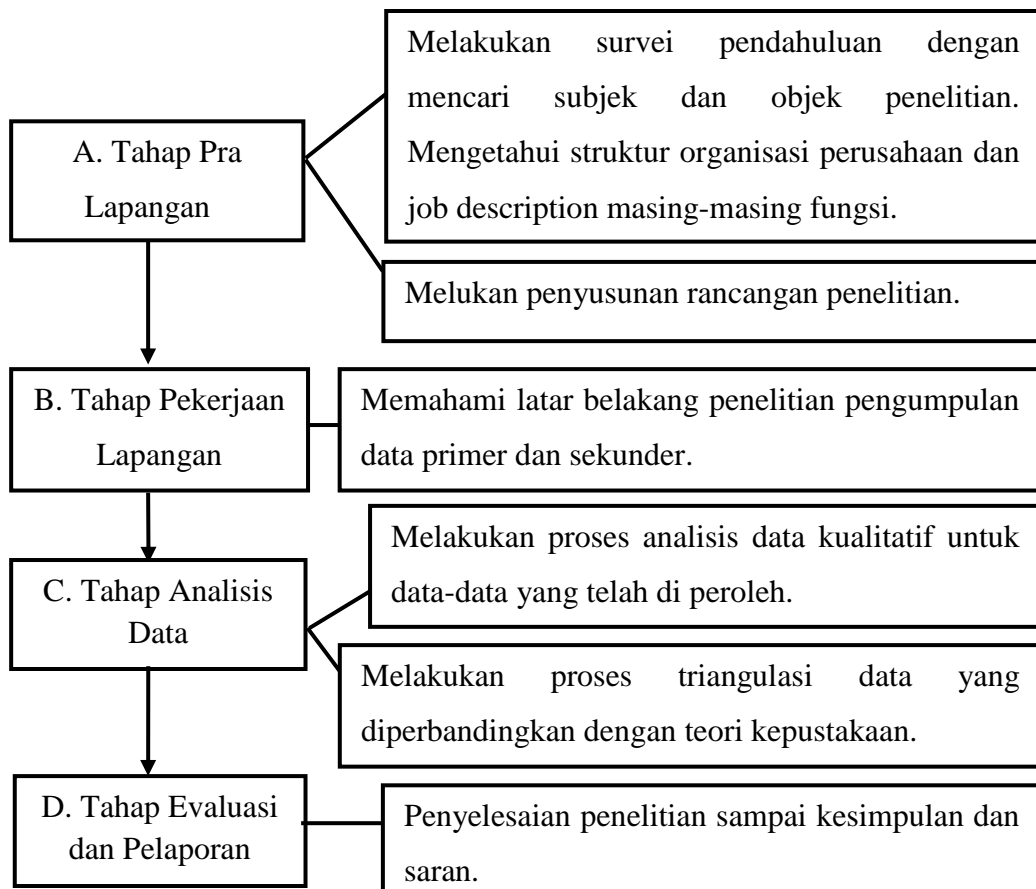
1.4.2 Manfaat Praktis

Berikut ini adalah manfaat yang diharapkan dapat dirasakan oleh peneliti, oleh dosen, maupun objek dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini diharapkan menjadi sarana pembelajaran dalam membuat penelitian, menambah pengetahuan dan wawasan, serta menambah kemampuan dalam menganalisis komunikasi yang terjadi dalam ruang lingkup tertentu.
2. Bagi peneliti, dapat meningkatkan kemampuan berpikir secara sistematis untuk menghadapi jenjang pendidikan yang lebih tinggi kedepannya.
3. Bagi dosen, penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi maupun sumber rujukan tentang pembelajaran mengenai pola komunikasi organisasi.
4. Bagi perusahaan, dapat digunakan sebagai tambahan wawasan mengenai kegiatan *Code of Conduct* dan proses komunikasi yang terjadi dalam perusahaan khususnya dalam kegiatan *Code of Conduct* yang membentuk pola komunikasi organisasi.

1.5 Tahapan Penelitian

Menurut Moleong (2012:127) terdapat empat tahapan penelitian dalam penelitian kualitatif yang dilakukan oleh peneliti selama proses penelitian, yaitu sebagai berikut:



1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini bertempat di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) kantor Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Bandung. yang berlokasi di Jalan Soekarno Hatta No. 436 Bandung. Kota Bandung yang merupakan ibu kota dari provinsi Jawa Barat terletak diantara 107 Bujur Timur dan 6 55' Lintang Selatan. Kota dengan luas wilayah 167,3 Km² dengan jumlah penduduk 2,8 juta yang merupakan kota terbesar ketiga dalam hal jumlah penduduk di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya.

(www.jabarprov.go.id)

1.6.2 Waktu Penelitian

Adapun kegiatan penelitian yang dilakukan oleh penulis berlangsung selama 6 bulan, yaitu bulan Oktober 2015-Maret 2016. Berikut tabel waktu mengenai waktu penelitian :

Tabel 1.3
Rancangan Tahapan Waktu Penelitian

No	Tahapan	Bulan					
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1.	Persiapan tahapan pra-lapangan.						
2.	Pengerjaan tahap pekerjaan lapangan yaitu pengumpulan data primer dan sekunder berupa observasi dan wawancara kepada informan.						
3.	Tahapan analisis data.						
4.	Penyelesaian data meliputi kesimpulan dan saran.						

Sumber : Olahan Penulis (2015)