

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Telkom akses merupakan anak dari PT Telkom Indonesia (tbk) yang bergerak dibidang pengelolaan atau perbaikan jaringan di Indonesia. Telkom akses ini tersebar diseluruh wilayah Indonesia termasuk di kota Padang, Sumatera Barat. Telkom akses didirikan di Padang pada tanggal 12 Desember 2012 yang berlokasi di jln. Batang tarusan no3,alai parak kopi,padang utara,kota padang ,Sumatera Barat. PT Telkom Akses padang memiliki 243 pegawai untuk wilayah kota padang.

Dalam kehidupan berorganisasi ataupun bekerja kita membutuhkan cara untuk bertahan hidup begitupun dalam bekerja. Dalam melakukan pekerjaan tentunya diperlukan komunikasi untuk berinteraksi dengan orang lain untuk bertahan hidup. Oleh sebab itu, komunikasi yang baik sangat diperlukan apalagi dalam bekerja disuatu tempat atau instansi tentu karena dengan berkomunikasi kita dapat menjalin kedekatan atau menjalin hubungan dengan orang lain serta dengan komunikasi kita dapat menerima dan menyampaikan informasi dengan baik dan benar kepada seseorang.

Menurut Supranto (2009:6), komunikasi adalah interaksi antar pribadi yang menggunakan system silmbol liguistik, seperti system verbal atau non verbal. System ini dapat disosialisasikan secara lansung atau tatap muka atau melalui media lain (tulisan,oral,dan visual).

Adapun menurut Nugroho (2009:11) komunikasi adalah suatu ilmu dan seni penyampaian suatu pesan dari komunikator kepada komunikan, sehingga tercapainya suatu pegertian bersama. Komunikasi juga dapat diartikan pertukaran fakta,gagasan,opini emosi antara dua orang atau lebih.

Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah bentuk hubungan timbal balik yang dilakukan dua atau lebih dengan tujuan menyampaikan informasi yang diterima kepada yang lainnya.

Tercapainya keberhasilan kerja atau perusahaan dapat juga dilihat dari cara komunikasi sesama karyawan dan juga bagaimana budaya organisasi di perusahaan itu karena apabila kedua hal tersebut saling berkelanjutan akan menciptakan efektivitas kerja yang baik dan unggul bagi kemajuan perusahaan atau organisasi itu sendiri.

Komunikasi organisasi berperan penting dalam mendukung fungsi efektivitas kerja dan memiliki kesinambungan terhadap budaya organisasi dalam perusahaan itu sendiri karena didukung oleh faktor sumber daya manusia yang mendukung dan potensial untuk memberikan arahan, motivasi, penyampaian informasi yang akurat dan menciptakan iklim untuk menimbulkan keinginan orang untuk memberikan kontribusi serta mengendalikan potensi dalam perusahaan terkhusus bagi para pegawai yang bekerja di PT Telkom Akses Padang.

Dengan demikian peran komunikasi membantu pegawai dalam mengatasi masalah masalah yang sedang dialami oleh pegawai baik internal maupun eksternal. Komunikasi yang baik mampu meningkatkan kualitas pekerjaan yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan tugas tugasnya.

PT Telkom Akses adalah unit yang bergerak dibidang pengelolaan jaringan di Indonesia oleh sebab itu, dalam perkembangan teknologi yang semakin pesat mendorong persaingan global antar perusahaan untuk melakukan perubahan dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan untuk mendukung perusahaan yang berdaya saing dan unggul.

Komunikasi yang efektif bagi pegawai juga erat kaitannya dengan budaya organisasi yang memiliki pengaruh penting dalam perkembangan dunia bisnis di Indonesia. Karena keanekaragaman budaya yang terdapat di Indonesia. Budaya membedakan masyarakat satu dengan yang lain dalam cara berinteraksi dan bertindak menyelesaikan suatu pekerjaan.

Budaya mengikat anggota kelompok masyarakat menjadi satu kesatuan pandangan yang menciptakan keseragaman berperilaku atau bertindak. Budaya juga memiliki pengaruh penting dalam perkembangan dunia bisnis di Indonesia begitupun juga dalam pekerjaan termasuk di PT Telkom Akses Padang.

Dalam kondisi ini menjadikan budaya organisasi menjadi penting dalam organisasi yang menjadi suatu nilai,kebiasaan,tradisi,dan cara umum dalam segala sesuatu yang ada dalam organisasi yang merupakan hasil atau akibat yang telah dilakukan pada masa lalu berdasarkan pada sikap manusia yang menerapkan nilai nilai tersebut dalam penuh kesadaran dan tanggung jawab (Marliani, 2016).

Budaya organisasi ini adalah serangkaian kebiasaan yang dilakukan setiap saat oleh factor dalam organisasi yang menjadi penggerak dalam proses organisasi. Kebiasaan ini yang cenderung terulang ulang yang memiliki normative yang bersumber dari kesepakatan yang telah ditentukan sebelumnya secara bersama sama (Wijiyanto, 2013).

Budaya organisasi diharapkan mampu meningkatkan kinerja untuk menciptakan daya saing dengan menyatukan komunikasi yang efektif untuk mampu mendorong mengubah perilaku orang tersebut sehingga efektivitas kerja pegawai bisa meningkat dan mendorong hasil kinerja yang optimal bagi perusahaan baik dalam kegiatan internal maupun operasional perusahaan.

Berdasarkan dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi yang sebenarnya adalah bagaimana serangkaian norma atau aturan yang,menjadi pedoman bagi setiap karyawan dalam menjalankan tugasnya. Budaya organisasi menjadi marwah bagi karyawan dalam menunjang kinerjanya. Perusahaan sebagai suatu organisasi yang didalamnya terdapat sumber daya manusia sebagai penggerak perlu adanya norma/aturan yang mengatur dinamika dalam perusahaan.

Adapun yang menjadi objek penelitian dalam hal ini adalah PT Telkom Akses Padang yang menjadi anak dari PT Telkom Indonesia yang khusus bergerak pada bidang pengelolaan dan perbaikan serta layanan mengenai permasalahan jaringan di wilayah padang. Sebagai salah satu perusahaan BUMN terbesar di indonesia oleh sebab itu, mengharuskan anggota maupun karyawan PT Telkom Akses Padang mempunyai komunikasi yang baik dan budaya organisasi yang mendukung untuk menunjang kemajuan dari perusahaan untuk mendukung efektivitas kerja yang optimal.

Dalam kegiatan operasionalnya PT Telkom Akses Padang tidak hanya bekerja didalam kantor tetapi juga diluar kantor yaitu kegiatan operasional dalam melakukan pengelolaan, perbaikan, dan layanan menyangkut gangguan dan permasalahan jaringan dari konsumen yang menggunakan jaringan indihome Telkom. Oleh sebab itu, pegawai harus cakap dalam berkomunikasi terhadap pelanggannya serta memberikan layanan yang terbaik untuk kesejahteraan dan keberlanjutan perusahaan agar konsumen terus berlangganan produk indihome.

Dengan komunikasi yang baik ini akan memperlihatkan budaya perusahaan yang baik dan bermutu dimata konsumen oleh sebab itu komunikasi dan budaya organisasi adalah unsur yang sangat penting dalam keberlanjutan perusahaan. Kemampuan komunikasi seseorang akan dapat memperlihatkan bagaimana kemampuan atau tingkat kepercayaan diri seseorang tersebut dan juga menentukan kualitas jati diri seseorang tersebut. Dengan komunikasi yang baik disuatu perusahaan dapat memperlihatkan budaya organisasi perusahaan yang baik pula karena akan terlihat dari hal tersebut.

Jadi berdasarkan penelitian ini penulis merangkum beberapa hal dari latar belakang yang dibahas yaitu masih terdapat ketidakpuasan kerja terhadap karyawan ini disebabkan karena kurangnya kemampuan komunikasi yang baik dan efektif, penyampaian informasi yang masih kurang optimal antar sesama karyawan terlihat dari arahan atau perintah yang diberikan kadang tidak sesuai dan apa yang perlu dilakukan oleh karyawan tersebut tidak dilakukan, kesalahan penerimaan informasi atau arahan yang kurang dipahami antara komunikator dengan komunikan sehingga menimbulkan kesalahan dalam pengerjaan tugas. Akibatnya, dari permasalahan komunikasi yang tidak baik dan efektif ini menimbulkan efektivitas kerja yang tidak optimal.

Selain itu budaya organisasi yang dimana tugas kantor yang semestinya dikerjanya dalam waktu tertentu dikantor tidak dikerjakan sebagaimana mestinya sesuai SOP perusahaan dan dikerjakan diluar kantor dengan perhitungan jam kerja kantor. Berdasarkan hal ini memperlihatkan adanya

budaya organisasi yang tidak baik dan perlunya perbaikan budaya tersebut bagi karyawan.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang tersebut maka saya tertarik mengangkat judul tugas akhir saya di PT Telkom Akses Padang yang berjudul **”Kemampuan Komunikasi Dan Budaya Organisasi Dapat Meningkatkan Efektivitas Karyawan Di PT Telkom Akses Padang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kemampuan komunikasi dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan di PT Telkom Akses Padang?
2. Bagaimana budaya organisasi yang ada di PT Telkom Akses Padang tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Bagaimana peran komunikasi karyawan dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan di PT Telkom Akses Padang.
2. Untuk mengetahui Bagaimana budaya organisasi yang ada di PT Telkom Akses Padang tersebut

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat praktis dan teoritis, yaitu: Dengan komunikasi dan budaya organisasi yang baik akan membantu pegawai dalam meningkatkan efektivitas kerja yang optimal bagi perusahaan secara mendukung dan pegawai pun dapat memenuhi tanggung jawab dalam pekerjaannya terhadap perusahaan.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebagai acuan teori atau sebagai bahan bacaan dalam menambah pengetahuan, referensi, data dalam menyajikan informasi mengenai pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan keilmuan penulis mengenai komunikasi organisasi dan kinerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan informasi dan masukan bagi pihak perusahaan dalam mengetahui pentingnya implementasi komunikasi dan budaya organisasi yang baik untuk meningkatkan efektivitas kerja karyawan dan dapat mengoptimalkan hubungan yang baik antar sesama karyawan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang komunikasi dan budaya organisasi yang sehingga dapat dijadikan acuan untuk menjadi karyawan yang baik sesuai dengan ketentuan perusahaan.

1.5 Metode Penelitian

1. Observasi atau pengamatan

Penelitian ini didapatkan berdasarkan hasil pengamatan penulis yang didapat berdasarkan pengamatan lapangan yang dilihat di PT Telkom Akses Padang.

2. Wawancara

Melakukan wawancara dengan salah satu pegawai yang bekerja di PT Telkom Akses Padang untuk mengetahui tentang penerapan komunikasi dan budaya organisasi untuk meningkatkan efektivitas karyawan sudah diterapkan dengan baik dan optimal.

3. Kuisioner

Melakukan penyebaran kuisioner kepada beberapa responden untuk mendapatkan data mengenai penelitian tentang komunikasi dan budaya organisasi dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan uraian mengenai hal-hal yang akan dilaporkan secara sistematis bab demi bab dalam Tugas Akhir.

Dari bab hasil laporan penulis diperoleh gambaran yang berurutan dan saling terkait. Sistematika penulisan Tugas Akhir terdiri dari:

Bab I: Pendahuluan, berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

Bab II: Landasan Teori, membahas teori-teori yang relevan dengan topik penelitian.

Bab III: Gambaran Umum Perusahaan dan Pembahasan, memuat deskripsi perusahaan dan analisis hasil penelitian.

Bab IV: Penutup, berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian.