

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Kehidupan sosial tidak terlepas dengan adanya komunikasi. Komunikasi membuat seseorang mengerti dan memahami apa yang sedang terjadi. Komunikasi tidak sebatas percakapan yang dilakukan sehari-hari, melainkan segala bentuk kegiatan yang kita lakukan termasuk dalam aktivitas komunikasi, seperti pada saat membaca buku, menonton televisi, bertatap muka, memberi salam merupakan bentuk aktivitas komunikasi. Komunikasi bisa dilakukan di mana saja dalam kehidupan sehari-hari, di rumah, di kantor, di toko, di mana saja kita berada.

Komunikasi merupakan unsur pengikat berbagai bagian yang saling bergantung dari sistem itu. Menurut M. T dan G. E Myers dalam Masmuh (2010: 8), tanpa komunikasi tidak akan ada aktivitas yang terorganisir. Komunikasi memungkinkan struktur organisasi berkembang dengan memberikan alat-alat kepada individu-individu yang terpisah untuk mengkoordinir aktivitas mereka sehingga tercapai sasaran bersama.

Menurut Romli (2011: 6) komunikasi internal organisasi adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dan bawahan, antara sesama bawahan. Menurut Muhammad (2009: 107), komunikasi internal lazim dibedakan menjadi tiga, yaitu atas ke bawah atau dari bawah ke atas atau dari tingkat yang sama atau secara horizontal. Komunikasi organisasi tidak hanya sebatas komunikasi atasan dan bawahan, tetapi saluran dan media komunikasi dalam organisasi pun menjadi penting

sebagai media pertukaran informasi. Menurut Masmuh (2010: 24) saluran dan media komunikasi dalam organisasi dibedakan kedalam dua jenis yaitu saluran dan media komunikasi tertulis dan saluran dan media komunikasi lisan. Saluran dan media komunikasi tertulis menggunakan saluran yang bisa dipegang oleh panca indera, seperti pedoman prosedur kerja, buku pedoman, majalah, memo, kotak saran, program saran, dan survei semangat kerja. Sedangkan saluran dan media komunikasi lisan, merupakan saluran langsung, seperti pembicaraan lewat telepon, komunikasi tatap muka, konferensi dan wawancara pemutusan hubungan kerja.

Kepuasan atas komunikasi dalam organisasi disebut kepuasan komunikasi organisasi. Kepuasan komunikasi organisasi menurut Redding dalam Masmuh, (2010: 47) adalah semua tingkat kepuasan seorang karyawan mempersepsikan lingkungan komunikasi secara keseluruhan. Kepuasan komunikasi adalah satu fungsi dari apa yang seorang dapatkan dengan apa yang dia harapkan.

Menurut Pace dan Faules (2013: 163), ada delapan dimensi untuk melihat kepuasan komunikasi, yaitu:

1. Kecukupan informasi
2. Kemampuan untuk menyarankan perbaikan
3. Efisiensi berbagai saluran komunikasi ke bawah
4. Kualitas media
5. Cara sejawat berkomunikasi
6. Informasi tentang organisasi secara keseluruhan
7. Integrasi organisasi

Kepuasan komunikasi organisasi juga diungkapkan menurut Osmo Wiio, Down dan Hazen dalam Masmuh (2010: 48), kepuasan memiliki berbagai macam faktor penimbul, yaitu kepuasan dengan ketepatan informasi, kepuasan dengan kemampuan seseorang yang menyarankan

penyempurnaan, kepuasan dengan efisiensi bermacam-macam saluran komunikasi, kepuasan dengan kualitas media, kepuasan dengan cara komunikasi teman sekerja dan kepuasan dengan keterlibatan dalam komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan. Setiap kepuasan memiliki definisi sendiri, dalam penelitian ini peneliti mengambil teori Osmo Wiio Down dan Hazen sebagai indikator dari kepuasan komunikasi organisasi.

Komunikasi dalam organisasi tidak selamanya berjalan mulus dan lancar seperti yang diharapkan. Seringkali dijumpai dalam suatu organisasi terjadi salah pengertian antara satu anggota dengan anggota lainnya atau antara atasan dengan bawahannya mengenai pesan yang mereka sampaikan dalam berkomunikasi.

Robbins (dalam Masmuh, 2010: 83), mengatakan bahwa hambatan struktur atau hambatan organisasi; yaitu hambatan yang disebabkan oleh adanya perbedaan tingkat, perbedaan *job* dalam struktur organisasi. Kadangkala seseorang bawahan merasa takut, merasa malu apabila berhubungan dengan atasannya atau pimpinannya, apalagi pimpinan yang bersangkutan seorang yang cukup berwibawa dan disegani. Karena adanya rasa takut atau malu, maka komunikasi antara bawahan dengan atasan tidak dapat berjalan sesuai yang diharapkan.

Komunikasi tidak hanya terbatas pada lingkup interpersonal atau komunikasi yang dilakukan oleh dua orang, namun juga dalam lingkup yang lebih besar yaitu komunikasi organisasi. Begitu pula dengan PT. Perusahaan Listrik Negara yang bergerak di bidang kelistrikan, merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) terbaik dari 142 BUMN yang ada di Indonesia. Berikut data 15 perusahaan BUMN terbaik dengan kinerja yang baik dan menghasilkan keuntungan yang besar.

**Tabel I.1**  
**15 Perusahaan Besar BUMN Terbaik Tahun 2014**

| No. | 15 Perusahaan Besar BUMN Terbaik tahun 2014 |
|-----|---|
| 1   | PT Telkom                                   |
| 2   | PT Bank Mandiri                             |
| 3   | PT Bank Rakyat Indonesia                    |
| 4   | PT Bank Negara Indonesia                    |
| 5   | PT Garuda Indonesia                         |
| 6   | PT Bio Farma                                |
| 7   | PT Semen Indonesia                          |
| 8   | PT Angkasa Pura                             |
| 9   | PT Pertamina                                |
| 10  | PT Perusahaan Listrik Negara                |
| 11  | PT Krakatau Steel                           |
| 12  | PT Jasa Marga                               |
| 13  | PT Kereta Api Indonesia                     |
| 14  | PT Aneka Tambang                            |
| 15  | PT Perusahaan Gas Negara                    |

**Keterangan:** data yang diperoleh telah dihimpun dari situs resmi  
Kementerian BUMN versi tim Inovesia.

Sebagai perusahaan BUMN terbaik dan terbesar, PT PLN juga pernah meraih penghargaan “*corporate culture and management*” yang diraih pada 27 Juni 2013, sebagai salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang memiliki budaya dan komitmen manajemen yang tinggi (sumber: laporan tahunan 2013).

PT PLN (Persero) memiliki banyak anak perusahaan, salah satunya di Jawa Timur, sebagai salah satu bagian yang terluas dan area pelayanan

terbanyak dibanding induk anak perusahaan lain (PLN Jatim, 2010 : 1). Anak PT PLN (Persero) Jawa Timur disebut juga dengan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.

PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur atau PLN Disjatim pada saat ini memiliki jumlah pegawai sebanyak 229 orang (Werasti, 2014), yang terbagi menjadi tujuh unit bidang, yaitu bidang *general manager*, bidang perencanaan, bidang distribusi, bidang niaga dan pelayanan pelanggan, bidang keuangan, bidang SDM dan organisasi dan bidang Komunikasi, Hukum dan Administrasi (KHA). Setiap unit bidang dipegang oleh  $\pm 20$  orang.

Menurut hasil wawancara bersama Pinto (*Supervisor Hubungan Masyarakat PLN Disjatim*, Rabu, 22 Oktober 2014), adanya kepuasan komunikasi di PLN Disjatim beberapa kepuasan komunikasi organisasi seperti yang diungkapkan oleh Osmo Wiio, Down dan Hazen dalam Masmuh, (2010: 48), yaitu kepuasan dengan ketepatan informasi, kepuasan dengan kemampuan seseorang yang meyarankan penyempurnaan, kepuasan dengan efisiensi bermacam-macam saluran komunikasi, kepuasan dengan kualitas media, kepuasan dengan cara komunikasi teman sekerja dan kepuasan dengan keterlibatan dalam komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan.

Kepuasan dengan ketepatan informasi menurut Osmo Wiio, Down dan Hazen dalam Masmuh (2010: 48), yaitu:

Faktor ini mencakup tentang tingkat kepuasan dengan informasi, kebijaksanaan, teknik-teknik baru, perubahan *administrative* dan staf, rencana masa datang dan penampilan pribadi. Kelihatannya

kepuasan dengan ketepatan informasi yang diterima penting bagi konsep kepuasan komunikasi organisasi.

Menurut hasil wawancara dengan Dudung Irawan (*Assistant Senior Evaluasi Kinerja SDM*, Rabu 22 Oktober 2014), “PLN Disjatim memiliki informasi yang berhubungan dengan ketepatan informasi, informasi tersebut diantaranya adalah surat edaran ketentuan baru, peraturan kepegawaian, kebijakan perusahaan, kebijakan naik gaji, *coaching mentoring and counseling*, mapping pegawai tentang setiap perubahan administratif dan staf, sistem informasi manajemen dan kinerja pegawai.” Hal lain juga diungkapkan oleh Pinto (*supervisor hubungan masyarakat dan protokol PLN Disjatim*, Rabu, 22 Oktober 2014), informasi yang pernah diberi perusahaan tentang surat edaran ketentuan baru, informasi kebijakan berasal dari kebijakan naik gaji, informasi sistem kerja/alur berkaitan dengan kebijaksanaan kepegawaian, informasi perubahan administrasi dan *staff* berkaitan dengan mapping pegawai, informasi tentang program kerja/rancangan baru berkaitan dengan *coaching mentoring and counseling*, sedangkan informasi tentang *performance* yang dimaksud disini tidak hanya penampilan, melainkan *performance* seperti memenuhi target, pencapaian target perkerja, juga penampilan yang dituangkan melalui sistem informasi manajemen dan kinerja pegawai.”

Menurut Oon Rohana (*staff SDM PLN Disjatim*, Rabu, 22 Oktober 2014), “informasi yang datang bisa disampaikan secara langsung melalui kegiatan komunikasi internal maupun melalui *email* yang dimiliki oleh seluruh pegawai, ketika dalam kegiatan komunikasi internal acapkali karyawan terlihat pasif atau kurang memberikan suaranya pada saat kegiatan tersebut berlangsung, sehingga pimpinan tidak tahu apakah informasi tersebut sudah diterima dengan benar atau kah tidak.”

Hasil wawancara tentang kepuasan dengan ketepatan informasi yang ada di PLN Disjatim, mengatakan bahwa PLN Disjatim memiliki informasi yang sudah selayaknya diterima oleh karyawan yang berhubungan dengan kepuasan dengan ketepatan informasi, namun tepat atau tidaknya informasi tersebut diterima oleh karyawan perlu diteliti lebih jauh, melihat adanya kendala bahwa pada saat kegiatan komunikasi internal karyawan terlihat cenderung pasif.

Kepuasan yang meyarankan penyempurnaan menurut Osmo Wiio, Down dan Hazen dalam Masmuh (2010: 48), yaitu:

Faktor ini mencakup hal-hal sebagai tempat dimana komunikasi seharusnya disempurnakan, pemberitahuan mengenai perubahan untuk tujuan penyempurnaan dan strategi khusus yang digunakan dalam membuat perubahan. Kepuasan dengan bermacam-macam perubahan yang dibuat, bagaimana perubahan itu dibuat dan diinformasikan, kelihatannya mempunyai hubungan dengan kepuasan komunikasi organisasi.

Menurut Suhatman (Manajer Bidang KHA, Rabu, 22 Oktober 2014) “di PLN Disjatim memiliki peraturan tentang imolemen kesehatan, peraturan imolemen kesehatan berkaitan dengan jatah kesehatan dan hak karyawan untuk berubah kelas di rumah sakit. Peraturan tersebut bisa disampaikan melalui media/saluran internal maupun pada kegiatan internal. Menurut Pinto (Supervisor Humas dan protokol , Rabu, 22 Oktober 2014), “peraturan tentang imolemen kesehatan belum memiliki pengukuran atas kesuksesan atau diterimanya informasi tersebut oleh karyawan, sehingga puas atau tidaknya karyawan tentang informasi tersebut perusahaan masih kurang dalam hal tersebut.”

Kepuasan yang meyarankan penyempurnaan mengatakan bahwa bagaimana perubahan itu dibuat dan diinformasikan, merupakan faktor yang menentukan puas atau tidaknya seseorang terhadap informasi tersebut. PLN Disjatim memiliki informasi yang harus disampaikan kepada karyawan dan memiliki cara bagaimana cara menyampaikan informasi tersebut, namun yang menjadi kendala kurangnya pengukuran atas informasi tersebut diterima atau tidak.

Kepuasan dengan efisiensi bermacam-macam saluran komunikasi, menurut Osmo Wiio, Down dan Hazen dalam Masmuh (2010: 48), yaitu:

Faktor ini mencakup melalui mana komunikasi disebarluaskan dalam organisasi, mencakup peralatan, buletin, memo, dll. Kepuasan komunikasi tampaknya berhubungan dengan pandangan orang mengenai berapa efisiennya media untuk menyebarkan informasi dalam organisasi.

Menurut Endang Wahyuti (*Junior Analysts Hubungan Masyarakat PLN Disjatim*, Rabu, 22 Oktober 2014), “PLN Disjatim memiliki beberapa saluran komunikasi internal, diantaranya majalah, *newsletter*, surat, *paper position* dan *backgrounder*, *bulletin board*, komunikasi tatap muka, *display* atau pameran. Majalah sekarang tidak aktif lagi, *newsletter* berasal dari pusat, surat dalam bentuk *online*, *paper position* dan *backgrounder* dalam bentuk *website* resmi yaitu [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id), komunikasi tatap muka dalam bentuk kegiatan komunikasi internal, seperti bincang pagi, rapat pimpinan, *display* atau pameran berupa papan pengumuman yang berisi foto-foto kegiatan internal karyawan PLN Disjatim.”

PLN Disjatim memiliki beragam saluran komunikasi internal, namun diantaranya memiliki kendala dalam produksi yang mengakibatkan tidak



jalannya suatu media internal tersebut, yaitu majalah internal yang bernama Infodis. Infodis merupakan majalah yang berisi informasi internal seputar PLN yang diperuntukan untuk karyawan internal, peneliti akan menggali lebih dalam dengan tidak berjalannya majalah tersebut apakah membawa kepuasan dalam penerimaan informasi.

Kepuasan dengan kualitas media, menurut Osmo Wiio, Down dan Hazen dalam Masmuh (2010: 48), yaitu:

Faktor ini mencakup berapa baiknya mutu tulisan, nilai informasi yang diterima, keseimbangan informasi yang tersedia dan ketepatan informasi yang datang. Hasil penelitian menyarankan bahwa penampilan, ketepatan tersedianya informasi mempunyai pengaruh kepada kepuasan orang dengan komunikasi dalam organisasi.

Menurut Andi (*assistant officer* dokumentasi dan perpustakaan PLN Disjatim, Rabu, 22 Oktober 2014), “kebijakan kualitas media internal PLN Disjatim tidak terlalu dipermasalahkan, ketika media internal tersebut sudah memberikan informasi kepada pegawai maka hal tersebut sudah lah cukup.”

Kualitas media menjadi penentu bagi kepuasan komunikasi menurut Osmo Wiio, Down dan Hazen dalam Masmuh (2010: 48), namun PLN Disjatim tidak mempermasalahkan kualitas dari media tersebut, bahkan tidak adanya kebijakan yang mengharuskan media tersebut seperti apa.

Kepuasan dengan cara komunikasi teman sekerja, menurut Osmo Wiio, Down dan Hazen dalam Masmuh (2010: 48), yaitu:

Faktor ini mencakup komunikasi horizontal, informal dan tingkat kepuasan yang timbul dari diskusi masalah dan mendapatkan informasi dan teman sekerja. Kepuasan dengan komunikasi

berhubungan dengan hubungan yang memuaskan dengan teman sekerja.

Menurut Catur (Sumber Daya Manusia PLN Disjatim PLN Disjatim, Rabu, 22 Oktober 2014), “PLN Disjatim memiliki kegiatan internal yang bernama Kode Pedoman Perilaku yang diadakan seminggu sekali, kegiatan tersebut membahas pekerjaan sehari-hari, cek point pekerjaan yang sudah selesai dan akan datang, kegiatan dilakukan per sub bidang/unit di PLN Disjatim. Namun, acapkali ketika kegiatan tersebut berlangsung kurang terjadinya interaksi dalam kegiatan tersebut.”

Komunikasi teman sekerja yang ada dikegiatan Kode Pedoman Perilaku terlihat pasif, berdasarkan hasil wawancara bersama Pinto (*supervisor* hubungan masyarakat dan protokol), hal tersebut merupakan kendala dalam terpenuhinya kepuasan komunikasi dengan teman sejawat, namun akan digali lebih dalam oleh peneliti, dengan tidak adanya komunikasi yang terjadi dalam kegiatan tersebut mempengaruhi kepuasan komunikasi dengan teman sejawat atau tidak.

Kepuasan terakhir yaitu dengan keterlibatan dalam komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan, menurut Osmo Wiio, Down dan Hazen dalam Masmuh (2010: 48), yaitu:

Faktor ini mencakup hal-hal keterlibatan hubungan dengan organisasi, dukungan atau bantuan dari organisasi dan informasi dari organisasi. Kelihatan bahwa rasa puas dalam komunikasi organisasi dipengaruhi oleh aspek-aspek organisasi seperti dipercaya, sokongan dan tujuan kinerja yang tinggi.

Menurut Suyatnoko (*Assistant Officer* Protokol PLN Disjatim, Rabu, 22 Oktober 2014), “organisasi pernah memberikan bantuan kepada karyawan dalam bentuk materi/moril. Materi berupa pengganti pulsa yang

hanya diberikan kepada pejabat, seperti *supervisor* sebesar Rp.300.000,- sedangkan dukungan moril berupa kegiatan *upgrading* pengetahuan, dilakukan minimal satu tahun dua kali, kegiatan tersebut hanya sebatas *upgrade* pengetahuan tidak untuk menaikkan jabatan.”

Tidak hanya faktor kepuasan komunikasi yang ditemui oleh peneliti, namun menurut hasil wawancara bersama Pinto (*Supervisor* Hubungan Masyarakat PLN Disjatim, Rabu, 22 Oktober 2014), ditemukan beberapa hambatan/kendala kepuasan komunikasi organisasi, hambatan tersebut adalah hambatan struktur. Menurut Robbins (dalam Masmuh, 2010: 80) hambatan struktur adalah:

Hambatan ini dapat juga disebut hambatan organisasi; yaitu hambatan yang disebabkan oleh adanya perbedaan tingkat, perbedaan *job* dalam struktur organisasi. Kadang-kadang seorang bawahan merasa takut, merasa malu apabila berhubungan dengan atasannya atau pimpinannya, apalagi pimpinan yang bersangkurun seorang yang cukup berwibawa dan disegani. Karena adanya rasa takut atau malu, maka komunikasi antara bawahan dengan atasan tidak dapat berjalan seperti yang diharapkan.

Hambatan tersebut menurut Pinto (*Supervisor* Hubungan Masyarakat PLN Disjatim ditemui pada kegiatan internal PLN Disjatim, Rabu 22 Oktober 2014), yaitu Bincang Pagi yang diadakan setiap bulan sekali, Rapat pimpinan (Rapim), Kilas Info Setelah Senam (KISS) setiap jumat pagi, dan Kode Pedoman Perilaku merupakan kegiatan internal per sub bagian yang dilakukan setiap seminggu sekali tentang pekerjaan sehari-hari, cek point pekerjaan yang sudah selesai dan akan datang, dipimpin oleh deputy manajer. Selain itu beberapa informasi yang sifatnya mendadak maka akan disampaikan melalui pengeras suara yang dapat didengarkan setiap bidang.

Namun, acapkali kegiatan internal yang dilakukan oleh PLN Disjatim terlihat pasif, karyawan kurang memberikan suara dan pimpinan terkadang membiarkannya. Karyawan merasa malu dan takut dalam memberikan suaranya ketika sedang berlangsung kegiatan internal.

Kendala lainnya menurut Wahyu (Sumber daya Manusia PLN Disjatim, Rabu, 22 Oktober 2014), ditemui pada kegiatan internal PLN Disjatim, kurangnya pengukuran atas kesuksesan/keberhasilan kegiatan internal, yang diantaranya adalah Bincang Pagi, Rapat pimpinan (Rapim), Kilas Info Setelah Senam (KISS), dan Kode Pedoman Perilaku. Sehingga PLN Disjatim tidak mengetahui informasi yang disampaikan sudah diterima dengan benar atau kah tidak oleh karyawan, dimana salah satu faktor kepuasan komunikasi adalah kepuasan dengan ketepatan informasi.

Menurut Redding dalam Masmuh (2010: 47) berjudul “Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek”:

Kepuasan komunikasi organisasi adalah semua tingkat kepuasan seorang karyawan mempersepsikan lingkungan komunikasi secara keseluruhan. Kepuasan komunikasi adalah satu fungsi dari apa yang seorang dapatkan dengan apa yang dia harapkan. Kepuasan dalam pengertian ini menunjukkan kepada bagaimana baiknya informasi yang tersedia memenuhi persyaratan permintaan anggota organisasi akan tuntutan bagi informasi, dari siapa datangnya, cara disebarluaskan, bagaimana diterima, diproses dan apa respon orang yang menerima.

Selain kegiatan internal, menurut Andi (*assistant Officer* Dokumentasi dan Perpustakaan PLN Disjatim, Rabu, 22 Oktober 2014), informasi juga datang melalui saluran/media internal. Informasi yang datangnya melalui saluran/media, PLN Disjatim memiliki beberapa bentuk saluran internal, yaitu majalah, *email*, *newsletter*, surat, *paper position* dan *backgrounder*, *bulletin board*, komunikasi tatap muka, *display* atau pameran. Menurut

Pinto selaku *Supervisor* Hubungan Masyarakat PLN Disjatih, kendala juga ditemui pada saluran/media internal berupa majalah yang bernama Infodis. Infodis tidak memiliki batas terbit dan pada tahun 2014 vakum atau tidak diproduksi.

Infodis berupa majalah internal yang berisi tentang informasi internal terkait isu dan perkembangan organisasi. Sekilas perjalanan Infodis, menurut Andi (*assistant Officer* Dokumentasi dan Perpustakaan PLN Disjatih, Rabu, 22 Oktober 2014), sebagai orang yang pertama memegang Infodis PLN Disjatih, tahun 2004 hingga 2007, Infodis berjalan sesuai dengan semestinya, edisi 1 hingga 6 terbit diedarkan keseluruh pegawai. Tahun 2009, hanya edisi 1-2, edisi 3-6 vakum akibat biaya. Tahun 2010 bangkit kembali dengan edisi lengkap, yaitu 1-6. Hingga masuk tahun 2011, terjadi transformasi Infodis dalam bentuk *online*. Transformasi ini tidak lain terjadi karena efisiensi biaya, disebarakan melalui *email group* yang dimiliki oleh seluruh pegawai, sehingga pegawai bisa mengakses sendiri. Tahun 2014 vakum lagi. Batas terbit dari Infodis tidak menentu.

Saluran/media internal dalam organisasi memiliki arti penting bagi kepuasan karyawan dalam menerima informasi. Tidak aktifnya saluran/media internal dalam organisasi, bisa menyebabkan turunnya kepuasan karyawan pada organisasi, dimana menurut Pace dan Faules (2013: 165):

Kepuasan adalah suatu konsep yang biasanya berkenaan dengan kenyamanan; jadi kepuasan dalam komunikasi berarti anda merasa nyaman dengan pesan-pesan, media dan hubungan-hubungan dalam organisasi.

Fenomena bahwa PLN merupakan salah satu BUMN terbaik dengan kinerja baik versi Inovesia dan juga pernah mendapat penghargaan *corporate culture and management* tahun 2013 berdasarkan manajemen mutu yang baik, namun PLN Disjatim masih menyimpan beberapa kendala dari faktor kepuasan komunikasi seperti, kegiatan internal yang terlihat pasif, kurangnya pengukuran atas kegiatan dan saluran internal di PLN Disjatim, menjadi menarik bagi peneliti untuk melihat tingkat kepuasan komunikasi organisasi pada karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

Bagaimana tingkat kepuasan komunikasi organisasi di kalangan karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Melalui rumusan masalah tersebut dapat diketahui tujuan dari penelitian ini, yaitu:

Mengetahui tingkat kepuasan komunikasi organisasi karyawan di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian ini agar tidak melebar maka yang ingin diteliti, yaitu kepuasan komunikasi organisasi dikalangan karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Populasi dari penelitian ini adalah *public internal* atau karyawan dari PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, yang beralamat di jalan Embong Trengguli 19-21. Karyawan menjadi objek penelitian karena karyawan merupakan cerminan atau gambaran bagi suatu perusahaan, oleh karena itu karyawan menjadi patokan dalam melihat kepuasan komunikasi organisasi. Kepuasan komunikasi organisasi akan menjadi subjek penelitian yang akan diteliti.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

### **I.5.1 Teoritis**

Penelitian ini dapat menambah dan memperkuat teori komunikasi organisasi dan kepuasan komunikasi organisasi atau memberikan kontribusi yang berkaitan dengan ilmu komunikasi terutama pada bidang komunikasi organisasi dan kepuasan komunikasi organisasi.

### **I.5.2 Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan-perusahaan, khususnya PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, tentang kepuasan komunikasi organisasi, untuk kemajuan dan perkembangan perusahaan, agar bisa lebih memperhatikan kepuasan komunikasi organisasi karyawan.